



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El control interno y la calidad de servicio en la empresa

HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

García Salcedo, Kenyi Juan (orcid.org/0009-0006-7855-8911)

ASESORA:

Dra. Espinoza Gamboa, Ericka Nelly (orcid.org/0000-0002-5320-4694)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles, a mis hermanos porque son la razón de sentirme tan orgulloso de culminar mi meta, gracias a ellos por confiar siempre en mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la vida, acompañado a lo largo de mi carrera, por ser la luz en mi camino, a mis asesores de tesis, que me brindaron su total apoyo y asesoramiento constante, gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Población, muestra y muestreo	24
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.4. Procedimientos	26
3.5. Método de análisis de datos	26
3.6. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de la V1	22
Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la V2	23
Tabla 3. Composición de población colaboradores administrativos de la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C.	24
Tabla 4. Composición de la población muestral colaboradores administrativos de la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C.	25
Tabla 5. Prueba de Confiabilidad	26
Tabla 6. Niveles del control interno y sus dimensiones de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote	28
Tabla 7. Niveles de la calidad de servicio y sus dimensiones de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote	29
Tabla 8. Normalidad de datos	30
Tabla 9. Correlación entre el control interno y la calidad de servicio de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote	31
Tabla 10. Correlación entre el control interno y la confiabilidad de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote	32
Tabla 11. Correlación entre el control interno y la capacidad de respuesta de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote	33
Tabla 12. Correlación entre el control interno y la seguridad de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote	34
Tabla 13. Correlación entre el control interno y la empatía de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote	35
Tabla 14. Correlación entre el control interno y los aspectos tangibles de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote	36

RESUMEN

En esta investigación, se tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre el control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022. El tamaño de la muestra correspondió a 30 colaboradores administrativos de la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C. Dicha investigación fue de tipo básica, descriptivo y de diseño no experimental. En base a la realidad problemática se determinaron las variables y los instrumentos que se utilizaron para la recopilación de datos. Como resultado, se validó la confiabilidad puesto que se obtuvo un alfa de 0.913. También se determinó, el valor de correlación entre las variables que fue de $Rho = 0.645$, lo que indica correlación alta; y una significancia bilateral de 0.01, que indica una relación significativa, con ello se confirma que la relación que se presenta es significativo, rechazando a la hipótesis nula. Finalmente se concluye que existe una relación significativa media entre ambas variables y que el personal demuestra estar medianamente conforme con lo establecido por la empresa.

Palabras clave: Control interno, calidad de servicio, confiabilidad.

ABSTRACT

In this research, the main objective was to determine the relationship between internal control and service quality in the company HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022. The sample size corresponded to 30 administrative collaborators of the company HOTEL MARVENTO COAT. This research was basic, descriptive and non-experimental in design. Based on the problematic reality, the variables and instruments used for data collection were determined. As a result, the reliability position was validated, obtaining an alpha of 0.913. The correlation value between the variables was also calculated, which was $Rho = 0.645$, which indicates high correlation; and a bilateral significance of 0.01, which indicates a significant relationship, thereby confirming that the relationship presented is significant, rejecting the null hypothesis. Finally, it is concluded that there is a significant average relationship between both variables and that the staff demonstrates to be moderately satisfied with what is established by the company.

Keywords: Internal control, quality of service, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

En este estudio deducimos que existe un método de control interno inapropiado en los recintos de servicios hoteleros en el Distrito de Chimbote que ayude a gestionar el plan de organización para poder crear una correcta aplicación de costos y entender la situación real de la gestión empresarial en la región, y numerosos desembolsos y gastos pasan desapercibidos a consecuencia de ello afectando la calidad del servicio. Sin embargo, debemos tener en cuenta que todas estas entidades deben adoptar métodos, reglas y funciones que les permitan persistir en el mercado para competir en condiciones equitativas con otras organizaciones.

Como parte de la gran variedad de herramientas de gestión empresarial que funcionan para mejorar las operaciones administrativas, este estudio abarca la temática de la gestión interna y la superioridad en la dación de servicios. Para Quinaluisa, et al. (2018), el ámbito de actuar está en hacer un análisis de una evaluación de la eficiencia de las actividades, la confianza de la información dentro de la entidad y el acatamiento de las disposiciones legales. Se argumenta que existe la posibilidad de la integración adecuada establecer controles internos y sistemas de gestión de calidad es esencial para lograr con éxito los objetivos de la empresa, establecer relaciones beneficiosas para partes interesadas y fortalecer la competitividad empresarial (Torres, et al. 2021, p. 915).

El establecimiento de empresas en la sociedad tiene el enfoque principal de adquisición de beneficios económicos, que a su vez se entrelazan con la satisfacción de diversas necesidades. En este contexto se centran los esfuerzos en fortalecer su presencia en el mercado y destacar por la excelencia del servicio, ya que el crecimiento del capital depende de ello, que a su vez está vinculada al grado de satisfacción de los clientes (Pavón, et. al. 2018).

Escobar et. al. (2023), a nivel global se ha comprobado que las insuficiencias en el control interno en organizaciones, ya sean del ámbito privado o público pueden dar lugar a inexactitudes en la información de gestión y contabilidad, estas inexactitudes a su vez dificultan el alcance exitoso de los

propósitos en las organizaciones. El dominio interior logra su máximo nivel en las organizaciones con la finalidad de salvaguardar y prevenir las pérdidas de los activos. En lo particular, la rentabilidad de las empresas hoteleras ha aumentado significativamente, porque necesitan información confiable en el sector financiero, y así mismo contar con políticas internas, por otro lado, algunas empresas pasan por la significancia del control interno, este no existe en la gestión organizacional y no está integrado como base de la gestión, lo que a su vez separa los objetivos y metas que pretenden alcanzar, siendo una preocupación constante para la organización. (Giraldo, 2018).

Se puede destacar el excelente servicio proporcionado por los sitios de hospedaje es un componente integral de la experiencia total del turista. Por lo tanto, la calidad percibida en estos establecimientos se asocia directamente con la calidad del destino turístico en sí, esta relación tiene un impacto significativo en la decisión del turista de regresar al destino y en su disposición a recomendarlo a otros. A la luz de esta premisa, se vuelve evidente la importancia de examinar la percepción del turista. (Manucci, 2019)

El Diario Gestión en sus artículos desarrollados el 2017, hace mención sobre una ciudad ubicada en Cuba (Habana) como aquella que se convirtió en una ciudad que está de moda, pero al llegar allí los visitantes muestran desilusión al hospedarse en los hoteles, debido a los altos costos y no mejora de sus servicios hasta la fecha. Por su parte Pérez (2019), comenta que estos servicios ofertados por los hospedajes en este país no tienen justificación con los altos costos que pagan, toda vez que los turistas salen de sus ciudades de origen y cuentan con dinero suficiente para costear estos servicios por lo que se requiere que se muestren satisfechos por los gastos que están realizando y así mismo la empresa incrementa sus ventas con los buenos servicios que se les brinde.

Según los resultados del Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2019 dado por Foro Económico Mundial, el país peruano ocupa el ranking 49 de América Latina, siendo Brasil el único país en el primer lugar en América del Sur, el cual se encuentra en el puesto 32, ocupando el tercer y quinto lugar

respectivamente Chile y Colombia, el uso de varios sistemas de gestión hotelera puede ser una influencia positiva para impulsar mejoras significativas en la calidad del servicio (Giraldo, 2018).

A nivel nacional, según los avances de la tecnología, la artesanía y la ciencia, especialmente la velocidad de estos avances y el aumento rápido de la población en todo el mundo; vivimos en un mundo muy competitivo y la industria de viajes y hospitalidad no escapa a esta dinámica. Esta competitividad obliga a personas y organizaciones a buscar formas para optimizar sus procedimientos y la atención al cliente para no verse desplazados por esta competencia. Según la Bolsa de Productos del Perú (2019), el sector de alojamiento y restaurant creció en promedio un 5,7% anual de 2010 a 2019, mientras que la creación de empleo también aumentó un 6%. Si analizamos el número total, el empleo informal en el sector alcanzó el 81% del total de empleados del sector en 2019, o 2,6 millones de trabajadores, según datos del INEI.

De acuerdo con la problemática explicada este trabajo se realizará en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., del distrito de Chimbote, de la Provincia del Santa en la Región Ancash. En donde se determinará la interacción entre el control interno y las dimensiones de la calidad de servicio como: la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles.

Ante esta problemática, se formuló la siguiente pregunta general ¿Cuál es la relación entre el control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022?; mientras que las específicas son: ¿Cuál es la relación entre el control interno y la confiabilidad en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022?, ¿Cuál es la relación entre el control interno y la capacidad de respuesta en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022?, ¿Cuál es la relación entre el control interno y la seguridad en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022?, ¿Cuál es la relación entre el control interno y la empatía en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022? y ¿Cuál es la relación entre el control

interno y los aspectos tangibles en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C.,
Chimbote, 2022?

El trabajo teóricamente se va justificar conforme a lo descrito por Cjuno y Venero (2022), ya que da a conocer los procesos de control interno, el cual brindará una destacada relevancia a las funciones, esto con el fin de una prestación de servicios adecuada e incrementar la satisfacción de la sociedad. De acuerdo con Silva (2021) la investigación se justifica de manera práctica, dado que se basa en información real y autentica, con la intención de establecer estrategias para las variables estudiadas. Es así que, por medio de un análisis profundo de las variables, permitirá conocer las deficiencias de la empresa, de modo que contribuya a resolver problemas con objeto a mejoras en el estudio presentado.

Por otro lado, en relación a lo que indica Fong (2021), el presente trabajo se justifica de modo social toda vez que debe estar orientado a solucionar problemas presentados en un momento dado de la realidad. Es así que con los resultados que presente la investigación se conocerá la percepción y contexto real de la organización. Así mismo, Gonzales y Huanca (2020), mencionan que la justificación metodológica habilita la adquisición de datos auténticos a través de la utilización de un instrumento de investigación, este proceso otorga fiabilidad al instrumento el cual servirá en un futuro para ser empleado con o sin modificaciones.

El objetivo del presente trabajo es: Determinar la relación entre el control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022; cuyos objetivos específicos son: Determinar la relación entre el control interno y la confiabilidad en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022. Determinar la relación entre el control interno y la capacidad de respuesta en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C, Chimbote, 2022. Determinar la relación entre el control interno y la seguridad en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022. Determinar la relación entre el control interno y la empatía en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C, Chimbote, 2022. Determinar la relación entre el control interno y los aspectos

tangibles en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022.

El vínculo entre la teoría y la realidad permite orientar y definir la investigación, siendo la hipótesis general del estudio: Existe relación entre el control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022. Así mismo la hipótesis nula: No existe una relación entre el control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En los estudios internacionales encontramos a Osagie y Ezenta (2021) donde se realizó un estudio en Nigeria con el fin de precisar si se tiene una relación estrecha entre brindar un excelente servicio y la completa satisfacción en usuarios. Al respecto, se utilizó un método de investigación experimental, ya que la magnitud del ejemplar de este estudio fue de 384 huéspedes. Además, utilizaron cinco puntos para recabar información. En los resultados se revela mayor importancia en tres áreas, que son: (a) infraestructura, (b) capacidad de respuesta, (c) confiabilidad. Y concluyen que se debería operar con eficacia y eficiencia para potenciar la satisfacción del cliente. Del mismo modo que los gerentes reconozcan los beneficios con que se cuenta y seguir impulsando en los cinco aspectos con el propósito de retener a los clientes.

En su investigación, Vélez (2020) analizó si la excelencia en la prestación de los servicios afecta a la satisfacción en la industria hotelera ecuatoriana. Trabajo de enfoque multimétodo, donde se utilizan los métodos de análisis denominados sintético, inductivo y deductivo, a nivel descriptivo, teniendo en cuenta la población de administradores, y como muestra a 383 turistas nacionales e internacionales. Como resultado, el 46% de todos los encuestados afirmó que los hoteles rara vez cumplen con sus expectativas. Así también tenemos que el 46% mencionan que no cumplieron con sus expectativas, mientras que el 8% dijo que nunca cumplieron con sus expectativas. En lo que respecta a la atención que recibieron, destacaron que es muy buena el 43% y 37% de las personas, mencionaron como excelente. De esto se puede concluir que en lo que respecta a la excelencia en la provisión del servicio, ha influido en la contentación del cliente, resaltando que la atención proporcionada es sobresaliente, aunque se observan disparidades en la satisfacción de las estimaciones.

Esti (2019) llevó a cabo un estudio en Indonesia para analizar cómo la excelencia en la prestación del servicio influye en la contentación del consumidor. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo y utilizó métodos estadísticos. El ejemplar examinado estuvo compuesto por 200 huéspedes del

hotel mayores de 21 años que completaron una encuesta para recopilar información. Los resultados mostraron un impacto positivo significativo de la buena prestación de servicios (0,87, valor t 2,78). Además, la manera en que se perciben los costos justos también tuvo un resultado beneficioso y relevante (0,73, valor t 2,45). Por otro lado, se encontró que la satisfacción del cliente (0,98, valor t 3,69) influye de manera positiva en la lealtad del cliente. En resumen, se concluyó que la variable 1 influye de manera beneficiosa en la variable 2.

Vujic´ et al. (2019) se realizó una investigación destinada a evaluar el efecto de la calidad y el valor del elemento en la satisfacción del cliente respecto al servicio ofrecido por el hotel. Para recopilar datos, utilizaron encuestas y entrevistaron a 87 personas que se hospedaron en 8 hoteles en Serbia como parte de su muestra. Como resultado se indicó de manera concluyente que tanto la calidad del servicio como los componentes del producto impacta de manera notable en la contentación del consumidor. Sin embargo, se observó que los servicios adicionales ofrecidos por el hotel, como el área de juegos, el estacionamiento y el spa, entre otros, tienen un impacto mínimo.

Según el estudio de Avilés (2019), denominada calidad del servicio y la satisfacción de los hospedados en Rizzo Hotel, donde trató de encontrar como es el impacto de la calidad y si los huéspedes encuentran satisfacción con el servicio brindado. El análisis fue aplicada, descriptiva y se halló los siguientes resultados que hay concordancia entre calidad y satisfacción con una correlación baja $r=0.210$ y de una significancia de modo bilateral ($\text{sig}=0.045$), ante ello se está ofreciendo los servicios con miras a incrementar la satisfacción de las personas, 17% refiere que la calidad es buena en las instalaciones, el 72% menciona que es alta el servicio que ofrecen y para el 3% no cumple con lo que ellos buscan, y mencionan que es mala. Así mismo los clientes indican que cumple con los requisitos ante ello la satisfacción es alta en un 18%, el 73% considera que su servicio que ofrecen es alto y solo el 1% considera que es regular. Y se concluye la importancia de educar al personal para desempeñar directamente estas funciones.

En Colombia, Duran y León (2019) según su trabajo respecto a Calidad del Servicio en un hotel. Para ello, se encuestó a 300 huéspedes mediante el cuestionario Servqual, el cual indicó como resultado que la prontitud de reacción, la garantía y la comprensión los bienes tangibles en el hotel su percepción del servicio es superior a la esperada, indicando satisfacción. Los autores concluyeron que, al brindar servicios a los huéspedes, existen dos tipos de actitudes: positivas y negativas. En el lado positivo, son muy importantes porque este equilibrio crea un ambiente proactivo y atractivo para que la comunidad desarrolle planes estratégicos enfocados en la calidad del servicio al cliente, fidelizando así sin molestar a los huéspedes, creando una ventaja competitiva. Los negativos son la imagen del hotel, que suelen hacer los clientes al calificar

Según la investigación de Morales (2018) en relación con la correlación entre la supervisión interna y la administración ejecutiva en un municipio, se aplicó un enfoque cuantitativo no experimental en la metodología adoptada. Lo obtenido muestra que existió una relación significativa de los factores estudiados, siendo el coeficiente Rho-Spearman positivo en un 85,4%. Esto implica que conforme se fortalece el control interno, se mejora el manejo administrativo, y se observa una correlación media y positiva, representada por un coeficiente de Rho Spearman de 0.601. En resumen, puede inferirse que hay una conexión entre el CI con el desempeño de funcionarios y empleados de la municipalidad.

A nivel nacional tenemos a Ccosñislla (2021) con la finalidad de identificar la relación entre los Sistemas de Control Interno (SCI) y la Calidad de Servicio (CS) en Abancay, específicamente en una municipalidad, se empleó una metodología cuantitativa de enfoque correlacional, caracterizada como no experimental y de diseño transversal, aplicándose 138 cuestionarios a los trabajadores nombrados y a los que tenían contrato indeterminado, cuyos resultados mostraron la existencia de mayor valoración en proporción y es baja en las dos variables con un 41% a 70%. Según las hipótesis generales e individuales, cuando las correlaciones rho de Spearman estuvieron presentes con variables con valores de p inferiores al 5%, fueron de moderadas a

positivas, oscilando entre 0,40 y 0,69. Por lo tanto, se recomienda que la academia realice más investigaciones en los llanos y contribuya a investigaciones con alcance.

Cjuno y Venero (2022) con la intención de determinar si hay conexión en relación al control interno y calidad del servicio en una asociación del vaso de leche en Canas durante el 2020, el enfoque metodológico empleado fue cuantitativo. Para recopilar datos, se utilizaron herramientas como una guía para la observación y una encuesta, las cuales administraron a un grupo de 28 presidentas del programa. Los resultados demostraron una conexión aceptable entre los parámetros, presentando un coeficiente de correlación Pearson de 0,819. Este hallazgo se aplicó principalmente a la primera variable, esto incluye factores como la cultura de organización, control de riesgos y el seguimiento. En resumen, encontramos una relación positiva sólida entre las variables investigadas.

Según Castillo et al. (2020) se realizó un análisis básico de calidad con un diseño no experimental y descriptivo sobre una muestra de 157 personas con el objetivo de caracterizar la excelencia en la atención comunitaria desde una perspectiva ciudadana. En los hallazgos se dedujo que el 42,2% de la población se encuentra en el rango de AED y TED con respecto a los objetos palpables. De manera similar, se observó que la confiabilidad alcanzó el 53,1%, la capacidad de respuesta el 45,5%, la certeza el 52,7% y la empatía el 48,1%, lo que sugiere que están dentro la jerarquía de TDA. y ADA. Concluimos que los resaltantes desafíos que impactan la calidad son: insuficiente seguimiento adecuado de los servicios, falta de entendimiento de los requerimientos del consumidor, la gestión de casos complejos, la insuficiencia de atención virtual y la presencia de instalaciones obsoletas, entre otros. Para solucionar este problema se ofrecen programas innovadores sobre gestión en calidad de servicios municipales.

Para Cruz (2020) en el propósito de encontrar si el manejo interior tiene impacto con el beneficio en un hotel que tiene por nombre Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas. Para ello como metodología hizo uso

de uno que no experimental, descriptiva, correlacional; y el recaudo de información se dio mediante una encuesta obteniendo los siguientes resultados: 80% manifiesta acerca del hotel que no cuenta con organigrama, solo un 20 % desconoce si existe organigrama y afirma que si hay manual de organizaciones y funciones. Finalmente, se concluye entorno a control interno que es débil toda vez que el recinto no tiene organigrama, instructivo de organizaciones, tampoco se hacen durante el año el éxito de los objetivos planificadas; por último, los dueños y el personal no cuenta con una profesión.

Rojas (2018) manifiesta en su tesis a la que denominó control interno y la calidad en el servicio de un ayuntamiento que está ubicada en Huancayo. Donde quiso ver cómo era que influenciaba el control interno en la calidad, por ello hizo uso de una escala denominada baremo. Como resultado tenemos que los elementos del control interno van a influenciar de modo positivo y moderado en cuanto al servicio, toda vez que 52,94% refiere que el jefe de la empresa apoya esta implementación y su mantenimiento, un 70,59% consideran que el jefe hace evaluaciones a los riesgos que podría haber en control, 52,94% considera que la hay distribución de actividades, el cual permite evaluar cómo se está desempeñando el personal, un 41,17% además refiere que hay buen canal en comunicación y tan solo 47,06% menciona que se hace monitoreo de modo oportuno, por lo que se concluye que esto causaría deficiencias para la planificación de los medios correctivos.

Según Arcaya (2018) en su estudio donde el objetivo fue evaluar si las medidas de control interno afectan la administración de servicios de una entidad hotelera con sede en Puno. La metodología que aplico es una no experimental, de modo descriptivo, correlacional, los datos se recaudaron mediante una encuesta y se obtuvo como resultados un 62% del personal referían como bueno cuando se consultó sobre control interno en estas organizaciones hoteleras, mientras que para el 36.1% es regular y solo para el 1.9% refiere como malo. Entonces concluye que la verificación interna tiene implicaciones relacionadas con la gestión de los servicios asociados al establecimiento de una empresa hotelera y cambios en los equipos para lograr el alto nivel de servicios al cliente.

Elizalde (2018) en su trabajo cuyo objetivo es proponer un buen sistema en control interno, el que permita optimizar la utilización de recursos dentro del programa vaso de leche, en Lambayeque. El resultado demostró en primer lugar que al poner en marcha el monitoreo interno estas optimizando la utilización de sus medios, en segundo lugar, un buen análisis permitió como era en realidad la gestión, Se hace evidente la existencia de riesgos durante la ejecución de la gestión y al aplicar sus herramientas. En tercer lugar, al implementar este sistema completo de CI, se concluye que contar con un método de CI eficaz como elemento clave puede mejorar significativamente la gestión general.

Molina (2018) con el fin primordial, de analizar el nivel en la calidad de los servicios según percepción del huésped en el hotel Llaqta, Miraflores; para ello hizo uso de un estudio no experimental, transversal, en 250 clientes que se encuentran hospedados. Utilizando instrumentos igual que la encuesta fundamentada en el prototipo SERVPERF. Como resultado encontró que, en lo referente a aspectos concretos, la calidad se encuentra en un nivel intermedio debido a que no cuentan con equipamiento moderno, pero en lo demás si es de alta calidad. En conclusión, se recomienda mejorar su infraestructura y cambiar los equipos, para una mejor percepción del cliente.

Con respecto a los fundamentos teóricos que fortalezcan el estudio. El Control Interno, según Luna et al. (2019) viene a ser el conjunto de políticas con el propósito de regular una acción de tipo contable, y que garantice que la información sea veraz, confiable, oportuna y exacta sobre cómo se encuentra la organización en sus resultados obtenidos en un determinado tiempo. De igual modo tenemos a Castañeda (2018), define como el proceso desarrollado por los directores, administradores y colaboradores de la empresa, el que está diseñada para dar seguridad viable en el cumplimiento de objetivos.

Por su parte Pérez (2002) sostiene que la función del control es consolidar el logro de los objetivos que se establecieron durante la planificación. Además de centrarse en las actividades para garantizar el riesgo, asegúrese de que se logre el plan. Básicamente, el control no es resolver el problema de una

inadecuada planificación, por el contrario, es dar solución a los acontecimientos imprevistos que puedan ocurrir en la administración y la gestión bajo la influencia los factores externos e internos. Es como una herramienta en la gestión a un cambio que trata de adaptarse al contexto y la coordinación entre entidades; es decir, debe existir un proceso para operar componentes de control que provean operaciones internas que son consistentes con el propósito y contexto de la institución.

Las dimensiones propuestas por COSO Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (2013) se trata de aspectos vinculados a los diversos elementos del control interno, señalando que en cualquier sistema de control interno es crucial considerar el entorno de manejo, el cual posibilita la aplicación de incentivos e influencias. Las actividades de recursos humanos están relacionadas con su control de desempeño.

El entorno de control es el contexto organizativo que fomenta el crecimiento de controles internos y una gestión prudente a través de prácticas relajadas, valores, comportamientos y reglas. Según COSO (2013) lo define como esa agrupación de procesos, reglas y estructuras que toleran la ejecución de los medios en una organización. En tal sentido el ambiente de control engloba todos esos valores éticos y la integridad de la institución, es el componente más influyente e importante del desempeño de los procesos y del desempeño de los empleados. La persona responsable de estos códigos es la sede, instituciones o comités institucionales. Este ejemplo también es responsable de mejorar los objetivos de este tema.

A continuación, los indicadores que permiten ver su implementación son, las instituciones encarnan las responsabilidades con los valores de integridad y ética que forman los principios de la organización además de los niveles en liderazgo y/o compromiso para alcanzar sus objetivos, la dirección tiene la responsabilidad de poner en práctica y ha evidenciado ser autónoma en su supervisión. La junta asigna a los empleados en términos de CI, la responsabilidad recae en garantizar el acatamiento de su proyección (p. 4).

La evaluación de riesgos, según COSO (2013) afirma que toda institución enfrenta múltiples riesgos externos e internos. Establece el riesgo como la probabilidad de que eventos específicos ocurran e impacten en la realización de las metas de la entidad. La evaluación es un mecanismo dinámico e intuitivo que simplifica el conocimiento y evaluación de un riesgo afecte la conmemoración de metas. Estos riesgos previos deben evaluarse en base a límites de tolerancia acordados, ya que mucho depende de si se podrán superar. Para comenzar evaluar los riesgos, primero hay que establecer objetivos que se apliquen a diferentes niveles de la organización. La gerencia debe aclarar con prontitud estos objetivos, comunicarlos y adherirse a ellos, y proporcionar suficiente transparencia y descripción para que puedan ser identificados y medidos contra el desempeño de la institución. Al evaluar el riesgo, la administración también debe considerar las posibles consecuencias ante los cambios del entorno externo y su constructo organizacional que podrían conducir a una falla de los controles internos (p. 4).

Sus indicadores son, las entidades lo definen a los objetivos de manera lo suficientemente concisa y que los riesgos asociados puedan ser identificados y evaluados, las empresas reconocen los posibles riesgos que logren perjudicar al rendimiento de sus metas en todas las instancias de su estructura organizativa, estos riesgos son evaluados minuciosamente como punto de partida para decidir la forma en que deben ser gestionados, las organizaciones están pendientes que exista fraude cuando evalúan estos riesgos para seguir con los objetivos, las organizaciones identifican y evalúan aquellos cambios que tendrían la posibilidad de afectar de modo significativo el sistema de CI. Las actividades de supervisión y políticas de gestión cubren funciones específicas determinadas por la dirección a nivel jerárquico con el único objetivo de resguardar el acatamiento de los objetivos fijados para la organización. Estas actividades de gestión están determinadas por políticas que avalan el acatamiento de las normas de cumplimiento emitidas por la gestión y deben desarrollarse cuidadosamente para priorizar la mitigación de riesgo relacionados con metas. Estas acciones se desarrollan en todas las operaciones de gestión y se desarrollan en diferentes niveles de la empresa.

Tienen propiedades especiales que permiten prevenirlos o detectarlos. (COSO,2013, p. 4).

Los indicadores son: Primero, la organización especifica e implementa medidas de control que ayudan a minimizar riesgo hasta alcanzar un grado considerable para lograr el objetivo. 2. Nuestra empresa determina internamente la tecnología a utilizar para alcanzar nuestros objetivos e implementa las medidas. En tercer lugar, las organizaciones brindan operaciones de control por medio a normas que guían los CI para implementarlas.

La información y la comunicación, facilita un mejor proceso, composición y difusión de la información institucional a través del registro y control. Esto es para avalar que los datos y la solución informática sean asequibles y estén actualizadas, proporcionando así confianza, transparencia y eficiencia en los procesos administrativos. Él cree que: la información es muy importante para que la organización implemente efectivamente el CI para que se logre metas. La gerencia necesita información precisa y de alta calidad para el resguardo otros elementos del CI. La comunicación es una actividad constante e iterativa que brinda proporciones y obtiene datos necesarios donde los miembros de la organización puedan comprender los detalles en gestión y así convertirse en una unidad del control (COSO, 2013, p5).

La organización divulga información interna como objetivos e iniciativas requeridas para operar el sistema de control. Comunicar información a interlocutores externos sobre cuestiones importantes que impactan el buen funcionar de los CI. Estas son algunas de sus medidas. La organización también genera, brinda y usa datos importantes y de alto valor para el adecuado funcionar de los CI.

La supervisión son acciones que deben ser reconocidas para mantener y confirmar la idoneidad y calidad del logro de objetivos en el desempeño de tareas específicas. Esto implica una evaluación continua, ya sea objetiva, subjetiva o una combinación de ambas, para determinar la existencia y adecuado funcionamiento de estos elementos de control interno. La evaluación

continua significa proporcionar información relevante. Las evaluaciones autónomas se realizan con frecuencia, pero su curso y frecuencia pueden cambiar dependiendo del análisis de riesgos. (COSO, 2013, p. 5).

El indicador se explica de la siguiente manera: La Sociedad decide promover y realizar auditorías periódicas y/o voluntarias para asegurar la existencia y eficaz funcionamiento de los elementos del sistema de CI. La organización evaluará adecuadamente los errores del CI y notificará a los autores de implementar prácticas correctivas.

La calidad de servicio, según Carrera et al. (2018) lo definen como las expectativas de los clientes que surgen a partir de su percepción del servicio. En consonancia, Giese y Cote (2019) indican que se refiere a la atención proporcionada a las personas que son consumidores y huéspedes y de sean disfrutar de los servicios, esta atención se relaciona como se interpreta y se satisface la necesidad percibida por parte de los clientes. Una vez que esta necesidad se ha identificado, es fundamental trabajar en la dirección que se pretende ofrecer y organizarla de manera lógica para lograr la satisfacción general tanto como de los consumidores internos como externos. Además, implica como se estructura la organización y el papel crucial que desempeñan los colaboradores en términos de su amabilidad hacia los compañeros y el equipo en general. Estos factores son cruciales ya que constituyen la principal visión que se presenta al ofertar nuestro servicio o bien.

Por su lado García (2018) cuando conceptualiza a la calidad del servicio lo ve como el ajuste de las necesidades del cliente, cuanto más ideal, mayor calidad, menor adecuación, peor será la calidad. Está relacionado con ese entorno creado por las diferencias que existen entre las probabilidades o preferencias de los consumidores. y su percepción de voluntad de servir. Además, el servicio óptimo, las diferencias se interpretan como las necesidades y los deseos de cada individuo, observados en relación a la percepción, y también aparece en quienes lo han experimentado antes sobre el cliente. A partir de aquí, el precio y la calidad son las dos variables principales, porque esta última es tangible y beneficiosa para toda la empresa, ya que, si el

aumento de la utilidad se ve de esta manera, la atención que se le presta a toda la organización contribuirá al aumento de la utilidad

Aranda et al. (2020) la conocen como la capacidad de un servicio para garantizar la satisfacción del destinatario a través de una serie continua de procesos para la entrega de bienes, facilitando a los clientes evaluar el servicio que reciben y esperar una ventaja competitiva y una mayor calidad de productos o servicios. Por otra parte, Terán et al. (2021) muestran que la calidad es la respuesta de una empresa a las cambiantes expectativas de usuarios. Se considera un método organizado destinado a elevar la calidad proporcionados por una corporación.

Los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) crearon el método SERVQUAL para medir la efectividad de un producto y discutir sus características y cuidado potencial. Posteriormente, Croning y Taylor (1992) llegaron a concluir respecto al modelo SERVQUAL que no es el adecuado para evaluar la validez de los ítems, ofreciendo una evaluación más concisa y denominándolo SERVPERF, que se fundamenta únicamente en evaluar el conocimiento.

El modelo de Croning y Taylor (1992) mantiene lo ejecutado en la investigación de Parasuraman et al. (1988) donde se precisó cinco dimensiones que permitan garantizar una prestación fuera de lo eficaz anhelado, y se debe conocer lo siguiente:

La confiabilidad, según Parasuraman et al. (1988), es cumplir con los servicios prometidos significa garantizar que los servicios se entreguen de manera confiable, precisa y consistente de acuerdo con las expectativas del cliente. También se torna crucial contar con empleados capacitados y certificados para manejar la incertidumbre del cliente. De igual modo Zeithaml, Bitner y Gróenle (2009) afirman sobre la posibilidad de recibir apoyo y se brinde una atención integral es decir la empresa tiene que respetar los acuerdos establecidos con el propósito de brindar servicios, resolviendo dificultades y problemas de dinero.

Con respecto a la capacidad de respuesta, Tenemos a Parasuraman et al. (1988), el cual se refiere a la respuesta rápida por parte de los empleados ante la solicitud de ayuda de los clientes. Es aquí donde, la lealtad se construye y la empresa ya satisface las necesidades del cliente mucho antes que el usuario pregunte o cuando la organización hace los esfuerzos por saciar las carencias de sus usuarios. En similitud Zeithar et al. (2009) afirman que tener esta capacidad o sensibilidad ante una necesidad el empleado responde y le ofrece una rapidez, eficiente a sus consumidores a los que hacen uso de los servicios, además de implicar cuidado y sentido de urgencia en el tratamiento y resolución de dudas, incertidumbres, arrepentimientos.

Seguridad. Zeithaml et al. (2009) manifiesta que es brindar fe y confianza en aquellas habilidades, conocimientos y poner atención a los colaboradores. Además, Parasuraman et al. (1988) hace mención a la capacidad de infundir familiaridad y confianza en los clientes para que ellos se sientan privilegiados en sus acciones y transacciones a través de los servicios. De igual forma, Giovanna y Viviana (2008) refieren como la ausencia de riesgos y las dudas además de tener ciertas características: como un conjunto de atributos los que se tiene el respeto, la obediencia y la amabilidad que deben exhibir todos los empleados. Competencia o profesionalismo; la seguridad y fe, es decir, ser sinceros, fe y modestia, que deben permanecer constantemente en la ayuda prestada.

La empatía, para Parasuraman et al. (1988) se refiere al modo de sentir y entender las emociones del consumidor mediante una secuencia de pasos de identificación y atención personal. De la misma forma Giovanna y Viviana (2008) mencionan que coexiste ciertas características que poseemos: como la ligereza, comprensión, es decir, tratar de entender a los clientes y conocer sus necesidades para satisfacer sus necesidades, y finalmente comunicación, es decir, informar a los clientes sobre los resultados obtenidos en una forma que sea factible comprender y escuchar.

Los aspectos tangibles, según Parasuraman et al. (1988) son elementos físicos hacen referencia a los atributos físicos, es decir, la infraestructura, el

equipamiento y otros elementos de una institución u organización en relación con el huésped. De manera semejante Pizzo (sf) comenta que las diferentes formas en que se debe ver los elementos físicos y no solo referirse a lo físico y estos funcionarían óptimamente en contacto con el cliente. Hay que considerar al mantenimiento y complementar los servicios prestados, porque ante un pésimo servicio puede haber insatisfacción por la falta de este elemento. Por lo tanto, se deben considerar los siguientes factores: Inclusión, soporte o despliegue inadecuado de elementos de estos servicios. El esquema se logra usar en todo tipo de institución. Puedes medir la calidad prestada, ya tienes la oportunidad de adaptar tus preguntas a las características de tu organización o servicios hoteleros y determinar el estado real de la industria hotelera.

La perspectiva teórica de la calidad de servicio, es la base teórica en que está fundamentada la calidad del servicio se centra en un modelo denominado defectos de Parasuraman, et al. (1985). Según los autores, la buena gestión generalizada que hacen las personas después de haber realizado una comparación de sus expectativas con su percepción sobre el servicio recibido. Estas comparaciones (GAPS) identificaron cuatro tipos de diferencias (Serrano y López, 2007) (p. 3)

(GAP1): Surge una disyuntiva entre las expectativas de los usuarios y la manera en que la gestión de la organización las percibe.

(GAP2): Se presenta una controversia de la percepción de los representantes acerca de las expectativas y los criterios de calidad del servicio.

(GAP3): Ocurre una disyuntiva de las especificaciones de calidad y la estructura del servicio en comparación con el servicio que realmente se proporciona.

(GAP4): Se evidencia una disyuntiva entre el servicio proporcionado y lo que los individuos reportan.

Con respecto a los beneficios de la calidad de los servicios, aunque toda organización puede obtener algunos beneficios cuando logra su lealtad del consumidor, estos beneficios se dan en tres beneficios esenciales para comprender la importancia de lograr la lealtad del consumidor:

Como primera ventaja, unos clientes satisfechos suelen regresar a comprar. De esta manera, la empresa se beneficia por su confiabilidad y de la oportunidad de negociar el mismo producto o uno diferente en el futuro. Como segundo beneficio, los clientes satisfechos cuentan a otras personas sobre la experiencia positiva que tuvieron con el producto o la gestión. Así, la organización gana la ventaja de difundir libremente lo satisfecho que están sus familiares, colegas y socios comerciales. Como tercer beneficio, los clientes satisfechos dejan caer objeciones. Esto le da a la organización un cierto punto en la búsqueda como una ventaja. En resumen, cualquier empresa que tenga la lealtad de sus consumidores tendrá los siguientes beneficios; cliente conforme (que se convierte en futuros tratos); difusión gratuita (que se convierte en nuevos clientes); una parte específica de la industria en general.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación utilizó un estudio aplicado según Rodríguez (2020) menciona que este estudio se usa al tratar un caso específico, y se busca para ello conocimiento científico para dar respuesta a lo que investigamos considerando los constructos que existen cuyo propósito es resolver un problema encamina.

El enfoque cuantitativo para Arias (2022) dice que los métodos cuantitativos permiten sacar conclusiones extrapolables a grupos más grandes que los estudiados. Por lo tanto, este enfoque es importante porque generaliza la información. Además, señala que la investigación concluyente requiere el uso de datos numéricos. Por tal motivo, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se analizarán los datos recolectados para percibirlos estadísticamente, en contraposición a las hipótesis, y dar respuesta a las preguntas.

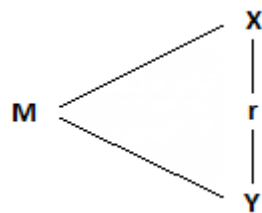
3.1.2. Diseño de investigación

Sánchez et al. (2018) mencionan en su manual que los métodos no experimentales solo observan y describen como sucede en realidad, sin haber directamente cambios de sus variables.

Tal como lo describen Hernández y Mendoza (2018), los estudios fueron diseños transversales que recopilaron información durante un período de tiempo para analizar variables durante ese período.

Por ello, en este estudio se consideró propicio un diseño no experimental debido a que no se intervendrá en el contexto a estudiar y solo se observará para posteriormente analizar las variables. Así mismo es transversal, toda vez que no se manipularán las variables.

Para Cabezas et al. (2018) señalaron que los trabajos de causalidad correlacional relacionan variables utilizando un conjunto o población de patrones esperados. También muestran que el propósito de los estudios correlacionales es establecer correspondencias estadísticas entre las variables en estudio. Por tanto, este estudio tuvo un nivel de correlación-causalidad con el objetivo de identificar las posibles relaciones que puedan tener las variables propuestas en el estudio y analizar los datos de tal forma que se puedan encontrar múltiples relaciones entre ellas.



Dónde:

M: Muestra

V1: Variable Control Interno

V2: Variable Calidad de servicio

r: relación de control interno y la calidad de servicio.

3.1.3. Variables y operacionalización

Alan y Cortés (2018) mencionaron respecto a la operacionalización como el transcurso de pasar de un estado general a un escenario que permite medir las variables, y se da una productiva recolección de datos significativos.

Variable 1: Control Interno

Definición conceptual: Castañeda (2018), el modelo de control interno se describe como un proceso llevado a cabo por la administración, directivos y accionistas de la empresa con el fin de asegurar un nivel apropiado de seguridad en el logro de sus objetivos.

Definición Operacional: Las dimensiones del control interno consistieron en: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades

de control, así como información y comunicación.

Tabla 1

Dimensiones e indicadores de la V1

DIMENSIONES	INDICADORES
Dimensión 1: Ambiente de control	-Compromiso -Independencia -Responsabilidades
Dimensión 2: Evaluación de riesgos	-Claridad de los objetivos -Identificación de los riesgos -Posibilidades de fraude -Identificación de cambios
Dimensión 3: Actividades de control	-Políticas de control -Mitigación del riesgo -Uso de tecnologías
Dimensión 4: Información y comunicación	-Organización de la información -Comunicación de la información -Comunicación externa
Dimensión 5: Actividades de supervisión	-Evaluación de los componentes del sistema -Aplicación de medidas correctivas en el tiempo

Nota. Elaboración propia

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Giese y Cote (2019) señalaron que la calidad del servicio implica la atención y consideración que las personas muestran hacia los consumidores y usuarios que buscan disfrutar de dicho servicio.

Definición Operacional: Se compone por las dimensiones y son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles. Estos serán medidos a través de un cuestionario con preguntas cerradas.

Tabla 2

Dimensiones e indicadores de la V2

DIMENSIONES	INDICADORES
Dimensión 1: Confiabilidad	-Veracidad -Cumplimiento
Dimensión 2: Capacidad de respuesta	-Capacidad de reacción -Orientación de resultados
Dimensión 3: Seguridad	-Confianza -Credibilidad
Dimensión 4: Empatía	-Atención individualizada -Atención personalizada -Comprensión -Orientación al servicio -Flexibilidad
Dimensión 5: Aspectos tangibles	-Infraestructura -Equipos -Apariencia del personal

Nota. Elaboración propia

Escala de medición: nominal

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

Arias (2021), lo cataloga como el número total de individuos de un estudio que poseen características similares. Por lo tanto, en este estudio consta de 30 socios administradores de la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C.

- **Criterios de inclusión:** Se incluyó a todos los colaboradores administrativos de la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C
- **Criterios de exclusión:** Personal que se encuentra de vacaciones, licencia médica, maternidad y/o paternidad.

Tabla 3

Composición de población colaboradores administrativos de la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C.

Personal	Cantidad
Gerente general	01
Administrador	01
Trabajador administrativo	28
Total	30

Nota. Elaboración propia

3.2.2. Muestra

Para Hernández y Carpio (2019), una muestra es una fracción de una población de la cual se recopila información que es representativa.

En este análisis, se empleará un enfoque censal, siguiendo la explicación de Ramírez (1997), en el cual todas las unidades de estudio se consideran como muestra. Esto implica la selección del 100% de la población, ya que se considera que es una cantidad manejable de individuos.

Tabla 4

Composición de la población muestral colaboradores administrativos de la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C.

Personal	Canti dad
Gerente general	01
Administrador	01
Trabajador administrativo	28
Total	30

Nota. Elaboración propia

3.2.3. Muestreo

La selección de la muestra se realizó de forma voluntaria, teniendo en cuenta la disponibilidad y la accesibilidad de los participantes como factores clave en el proceso (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2.4. Unidad de análisis

Se consideró como unidad, a los 30 colaboradores administrativos de la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Conforme a lo expresado por Hernández y Mendoza (2018), la encuesta se define como una técnica principal que involucra una serie de preguntas dirigidas a un conjunto de individuos, además puede incluir elementos o situaciones con el propósito de explorar un contexto problemático y obtener percepciones de los encuestados con las opciones que pueden ser binarias o múltiples.

De acuerdo con la definición de Gallardo (2017), se considera que un cuestionario está conformado por preguntas organizadas en una escala o de forma jerárquica. Su propósito principal es la recolección de datos mediante las opiniones y respuestas del público, con el fin de abordar una problemática de naturaleza científica.

Con respecto a la validación del instrumento, se aceptó el criterio de juicio de expertos, haciéndose posible la aplicación del instrumento y que se determinará la confiabilidad del Alfa de Cronbach.

Tabla 5

Prueba de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	20

Nota: SPSS 27 Coeficiente Alfa Cronbach

La presente investigación muestra un alfa de 0.913, es decir se valida la confiabilidad por lo que supera el valor del alfa de 0.85.

3.4. Procedimientos

El procedimiento que se desarrolló es una descripción analítica fundamentada en definiciones donde se hizo uso del método hipotético-deductivo, y los resultados se obtendrán utilizando la hoja de cálculo Excel y la aplicación de instrumentación y procesamiento del programa SPSS V.27; Pearman, Rho, Datos para inferencia. Luego se analizó, se discutió y finalmente se realizaron las conclusiones y propuestas adecuadas.

3.5. Método de análisis de datos

En la primera fase se hizo uso de una estadística descriptiva, donde se trazaron, analizaron, desarrollaron tablas y gráficos periódicos de acuerdo a sus dimensiones y variables.

Dado que el instrumento no es paramétrico, las estadísticas inferenciales se utilizarán inmediatamente para respaldar la suposición de que el Rho de Spearman se utilizará como prueba de normalidad con resultados no normales.

3.6. Aspectos éticos

Se tuvo presente la base ética en el estudio, teniendo en cuenta los métodos de acuerdo con las normas APA, considerando los aspectos éticos, principios de justicia y respeto a los que participaran de esta investigación.

Asimismo, durante el estudio se respetó siempre la integridad de los datos, el tratamiento, el manejo y los resultados finales, en definitiva, de acuerdo con los protocolos generales de rigor y los lineamientos fijados de modo adecuado según las normas de la Universidad Cesar Vallejo.

A nivel global, los institutos de educación superior se esfuerzan por mantener altos estándares académicos basados en la ética, los valores y la responsabilidad social. Este compromiso es esencial para asegurar una gestión educativa de calidad, tanto en organizaciones públicas como privadas. La ética institucional establece parámetros para la integridad moral, y estos principios deben ser integrados en las empresas como una parte esencial de su producción intelectual (Espinoza et al., 2021, p. 7431).

La ética a nivel nacional puede ser entendida como las acciones relacionadas con la moralidad. Este estudio pertenece al ámbito de la ciencia social y se basa en elementos significativos de la filosofía que influyen en el comportamiento humano. La ética se deriva de la conducta humana y, por lo tanto, se refiere a los actos de incorporación de valores por parte de cada individuo. Esto es particularmente importante en el contexto de la carrera profesional, ya que la tendencia global sugiere que la falta de estos valores es una preocupación relevante (Espinoza, 2021).

IV. RESULTADOS

Para describir la información obtenida de las variables se ha transformado de una escala Likert a una escala ordinal, calculando los intervalos necesarios que permitieron realizar el análisis presentado en las siguientes tablas.

Tabla 6

Niveles del control interno y sus dimensiones de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
D1 Ambiente de control	2	6.7%	17	56.7%	11	36.7%	30	100.0%
D2 Evaluación de riesgos	2	6.7%	17	56.7%	11	36.7%	30	100.0%
D3 Actividades de control	1	3.3%	15	50.0%	14	46.7%	30	100.0%
D4 Información y comunicación	1	3.3%	9	30.0%	20	66.7%	30	100.0%
D5 Actividades de supervisión	3	10.0%	15	50.0%	12	40.0%	30	100.0%
V1 Control interno	1	3.3%	16	53.3%	13	43.3%	30	100.0%

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS 27.

Luego de procesar lo obtenido del criterio de los que contestaron la encuesta, acerca de la dimensión ambiente de control, presenta un nivel “regular” al obtener una puntuación del 56.7%, seguido del 36.7% para “eficiente”, y “deficiente” se presentó con el 6.7%. Para la dimensión evaluación de riesgo se presenta como “regular” con una valoración de 56.7%, seguido con el 36.7% para “eficiente”, y “deficiente” con un 6.7%. Lo registrado para la dimensión actividad de control se ha caracterizado por presentar un nivel “regular” con 50.0%, “eficiente” con un 46.7%, y “deficiente” registró un valor de 3.3%. Al detallar lo encontrado para la dimensión información y comunicación se presenta como “eficiente” al reflejar una puntuación del 66.7%, se obtuvo un 30.0% como “regular”, con el seguido de “deficiente” con el 3.3%. Al mencionar a la dimensión, actividades de supervisión se registra como nivel “regular” con el 50.0%, así mismo se refleja un 40.0% como

“eficiente” y “deficiente” se presentó con el 10.0%. Al mencionar a la variable de control interno podemos decir que se presenta como “regular” con un 53.0%, “eficiente” se presentó con el 43.3% y “deficiente” con 3.3%.

Tabla 7

Niveles de la calidad de servicio y sus dimensiones de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
D6 Confiabilidad	2	6.7%	16	53.3%	12	40.0%	30	100.0%
D7 Capacidad de respuesta	2	6.7%	12	40.0%	16	53.3%	30	100.0%
D8 Seguridad	1	3.3%	12	40.0%	17	56.7%	30	100.0%
D9 Empatía	2	6.7%	17	56.7%	11	36.7%	30	100.0%
D10 Aspectos tangibles	1	3.3%	11	36.7%	18	60.0%	30	100.0%
V2 Calidad de servicio	1	3.3%	6	20.0%	23	76.7%	30	100.0%

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS 27.

Luego de procesar lo obtenido del criterio de los que contestaron la encuesta, respecto a la dimensión confiabilidad se ha detectado que se caracteriza por presentar un nivel “regular” al obtener un puntaje del 53.3%, “eficiente” con 40.0% y “deficiente” se presentó con el 6.7%. al mencionar a lo acontecido para la dimensión capacidad de respuesta se evidencio como “regular” al obtener una valoración del 40.0%, seguido con el 53.3% para “eficiente” y 6.7% para “deficiente”. Lo registrado para la dimensión seguridad se ha caracterizado por presentar un nivel “regular” con un 40.0%, “eficiente” con un 56.7% y “deficiente” con un 3.3%. Al detallar lo encontrado para la dimensión empatía, “eficiente” refleja una puntuación del 56.7%, luego como “regular” con el 36.7%, seguido del nivel “deficiente” con el 6.7%. Al mencionar a la dimensión aspectos tangibles se presenta como “regular” con el 36.7%, “eficiente” con un 60.0% y “deficiente” con un 3.3%.

La variable calidad deservicio se presenta como “eficiente” al mostrar una puntuación de 76.7%, luego el nivel “regular” se refleja con el 20.0% y “deficiente” con el 3.3%.

Análisis inferencial

Con la finalidad de demostrar el método inferencial que más se ajusta a la característica que presentan las variables, se desarrolló una prueba de normalidad, detalla en las siguientes líneas:

Tabla 8

Normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	,295	30	,000	,744	30	,000
Calidad de servicio	,297	30	,000	,754	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS 27.

Para poder seleccionar a la prueba de normalidad se tiene en cuenta el tamaño de la muestra, donde se menciona que, si la muestra presenta un tamaño inferior a 50, es recomendable utilizar el método de Shapiro-Wilk. En el caso de la investigación cumple con las características mencionadas por lo tanto se ha utilizado el método de Shapiro-Wilk para demostrar la distribución de la muestra, encontrando en ambas variables un nivel de significancia de 0.000, ubicado por debajo del 0.05, por lo tanto, los datos analizados caen en la región no paramétrica, de esta manera se sustenta que para demostrar las correlaciones y realizar el contraste de hipótesis es recomendable utilizar el Rho de Spearman.

Respecto al objetivo general

Tabla 9

Resultado de la correlación entre el control interno y la calidad de servicio de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote

			Control interno	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se obtuvo por medio del software SPSS 27.

Del cálculo realizado se ha determinado un $Rho = 0.645$, lo que demuestra que la relación entre los elementos analizados, demostrando que los procesos de control favorecen a la mejora de la calidad de servicio de la empresa. Además, al interpretar a la hipótesis se tiene un valor de significancia de 0.000 ubicado por debajo del 0.05, con ello se confirma que la relación que se presenta es significando, rechazando a la hipótesis nula y afirmando que: Existe relación entre el control interno y la calidad de servicio de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote.

Respecto al objetivo específico 1

Tabla 10

Resultado de la correlación entre el control interno y la confiabilidad de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote

			Control interno	Confiabilidad
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se obtuvo por medio del software SPSS 27.

Del cálculo realizado se ha determinado un $Rho = 0.669$, lo que demuestra que la relación entre los elementos analizados, demostrando que los procesos de control favorecen a la mejora de la confiabilidad de la empresa. Además, al interpretar a la hipótesis se tiene un valor de significancia de 0.000 ubicado por debajo del 0.05, con ello se confirma que la relación que se presenta es significativo, rechazando a la hipótesis nula y afirmando que: Existe relación entre el control interno y la confiabilidad de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote.

Respecto al objetivo específico 2:

Tabla 11

Resultado de la correlación entre el control interno y la capacidad de respuesta de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote

			Control interno	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,383*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	30	30
an	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,383*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Se obtuvo por medio del software SPSS 27.

Del cálculo realizado se ha determinado un $Rho = 0.383$, lo que demuestra que la relación entre los elementos analizados, demostrando que los procesos de control favorecen a la mejora de la capacidad de respuesta de la empresa. Además, al interpretar a la hipótesis se tiene un valor de significancia de 0.037 ubicado por debajo del 0.05, con ello se confirma que la relación que se presenta es significativo, rechazando a la hipótesis nula y afirmando que: Existe relación entre el control interno y la capacidad de respuesta de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote.

Respecto al objetivo específico 3:

Tabla 12

Resultado de la correlación entre el control interno y la seguridad de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote

			Control interno	Seguridad
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se obtuvo por medio del software SPSS 27.

Del cálculo realizado se ha determinado un $Rho = 0.623$, lo que demuestra que la relación entre los elementos analizados, demostrando que los procesos de control favorecen a la mejora de la seguridad de la empresa. Además, al interpretar a la hipótesis se tiene un valor de significancia de 0.000 ubicado por debajo del 0.05, con ello se confirma que la relación que se presenta es significativo, rechazando a la hipótesis nula y afirmando que: Existe relación entre el control interno y la seguridad de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote.

Respecto al objetivo específico 4:

Tabla 13

Resultado de la correlación entre el control interno y la empatía de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote

		Control interno	Empatía
Rho de Spearman	Control interno	1,000	,502**
		.	,005
	N	30	30
Empatía	Control interno	,502**	1,000
		,005	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se obtuvo por medio del software SPSS 27.

Del cálculo realizado se ha determinado un $Rho = 0.502$, lo que demuestra que la relación entre los elementos analizados, demostrando que los procesos de control favorecen a la mejora de la empatía de la empresa. Además, al interpretar a la hipótesis se tiene un valor de significancia de 0.005 ubicado por debajo del 0.05, con ello se confirma que la relación que se presenta es significando, rechazando a la hipótesis nula y afirmando que: Existe relación entre el control interno y la empatía de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote.

Respecto al objetivo específico 5:

Tabla 14

Resultado de la correlación entre el control interno y los aspectos tangibles de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote

			Control interno	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se obtuvo por medio del software SPSS 27.

Del cálculo realizado se ha determinado un $Rho = 0.603$, lo que demuestra que la relación entre los elementos analizados, demostrando que los procesos de control favorecen a la mejora de los aspectos tangibles de la empresa. Además, al interpretar a la hipótesis se tiene un valor de significancia de 0.000 ubicado por debajo del 0.05, con ello se confirma que la relación que se presenta es significativo, rechazando a la hipótesis nula y afirmando que: Existe relación entre el control interno y los aspectos tangibles de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote.

V. DISCUSIONES

Luego de analizar la información recopilada, se determinó que hay una correlación entre las dos variables bajo estudio, con un valor de $Rho=0.645$, indicando una relación significativa entre el control interno y la calidad del servicio. Esto sugiere que la implementación efectiva de procesos de control, involucrando a directivos y personal, contribuye positivamente a la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido. No obstante, Cjuno y Venero (2022) llevaron a cabo un estudio para determinar si hay relación entre el control interno y la calidad del servicio en una asociación del vaso de leche en Canas durante el 2020. Sus resultados mostraron una correlación positiva y significativa entre las variables, con un coeficiente de correlación Pearson de 0.819 y un nivel de confianza del 99%, indicando una correlación más fuerte en comparación con los hallazgos de nuestro estudio.

Así mismo Ccosñislla (2021) con el objetivo de encontrar relación respecto a los sistemas de Control Interno (SCI) y la Calidad de Servicio (CS) en Abancay en una municipalidad obtuvo una correlación Rho de Spearman según las hipótesis general y específicas fueron de moderada a positiva con un 0.40 a 0.69, mientras que en nuestro estudio utilizando como criterio de evaluación correlación baja, media y alta, obtuvimos 3 valores correlaciones de rango medio y 1 de rango bajo, desde 0.383 hasta 0.669. Así como también Morales (2018), En su investigación sobre la conexión entre el control interno y la gestión administrativa en un municipio, señaló la presencia de una relación significativa entre las variables examinadas, evidenciada por un coeficiente Rho Spearman de 0.601.

Además, se puede inferir que un mejor control interno conduce a una mayor eficacia en la gestión, lo que a su vez resulta en niveles más altos de satisfacción del usuario y una mejor percepción de la calidad del servicio que se ofrece. Este hallazgo refuerza la importancia de implementar prácticas sólidas de control interno en las organizaciones para garantizar una entrega consistente y confiable de servicios de alta calidad a los usuarios.

El resultado obtenido respecto a la correlación entre el control interno y la confiabilidad fue un Rho de 0.645, indicando una correlación significativa entre el control interno y la fiabilidad. Esto sugiere que la implementación efectiva de procesos de control, destinados a regular las operaciones y asegurar el logro de objetivos, está directamente vinculada con la mejora de las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio. Esta mejora se atribuye a un aumento en la confianza de que se cumplirán las promesas hechas con respecto a las solicitudes o demandas de los usuarios. Además, Osario y Ezenta (2021), en los resultados de su estudio "Service Quality and Customer Satisfaction in Resort Hotels in Nigeria" en relación con la calidad de servicio y la fiabilidad, obtuvieron un coeficiente de correlación de 0.743 con un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.01$), lo que indica una correlación significativa, similar a la encontrada en el presente estudio.

En línea con estos resultados, las observaciones de Vélez (2020) resaltan cómo el control interno contribuye a la formación de una cultura organizacional centrada en el cumplimiento. Este fortalecimiento de la característica organizacional está directamente vinculado con la percepción de confiabilidad experimentada por los usuarios. En otras palabras, una cultura organizacional que pone énfasis en el cumplimiento y la integridad puede ejercer una influencia positiva en la percepción de los usuarios sobre la confiabilidad del servicio ofrecido. Estos descubrimientos subrayan la importancia de establecer prácticas sólidas de control interno en una organización para fomentar la confianza y la percepción de confiabilidad de los usuarios en relación con la calidad del servicio proporcionado.

Los resultados indican una correlación significativa entre el control interno y la capacidad de respuesta, con un Rho de 0.383. Esto sugiere que la aplicación de procesos de control diseñados para supervisar las operaciones y asegurar el cumplimiento de objetivos está directamente vinculada con la mejora de las percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio. Este vínculo se atribuye al fortalecimiento de la confianza de los usuarios en la capacidad de recibir una atención oportuna y ágil para sus solicitudes o demandas.

De acuerdo con Castillo et al. (2020), al intentar describir la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, se encontró que el 42,2% de la población se encuentra en el rango de AED y TED con respecto a los elementos tangibles. Además, se observa un 53,1% de fiabilidad, 45,5% de capacidad de respuesta, 52,7% de seguridad y 48,1% de empatía. Se obtuvo una correlación de Spearman de 0,45 para la capacidad de respuesta, lo cual también representa una correlación relativamente baja, similar a la obtenida en nuestro estudio.

La capacidad de respuesta eficiente requiere una estructura organizativa sólida y una gestión efectiva, y el énfasis en estas áreas por parte del control interno contribuye a asegurar que los proveedores de servicios cumplan con lo planeado y busquen continuamente la innovación. Este énfasis en la planificación estratégica y la gestión de mejoras continuas se respalda con los hallazgos de Esti (2019). Además, la importancia de la capacidad de respuesta como una variable crucial para explicar la calidad del servicio se subraya en el estudio de Duran y León (2019). Estos hallazgos indican la importancia de mejorar la capacidad de respuesta en las organizaciones, lo que resulta en la prestación de un servicio de mayor calidad y una experiencia más satisfactoria para los usuarios.

De manera similar, el resultado obtenido en cuanto a la correlación entre el control interno y la seguridad fue de $Rho=0.623$, indicando una correlación significativa entre el control interno y la seguridad. Esto sugiere que la aplicación de procesos de control destinados a supervisar las operaciones y asegurar el cumplimiento de objetivos está relacionada con una mejora en las percepciones de la calidad del servicio.

Según el estudio de Avilés (2019), denominada calidad del servicio y la satisfacción de los huéspedes en el hotel Rizzo de Guayaquil, donde trató de encontrar como es el impacto de la calidad y si los huéspedes se encuentran satisfechos por los servicios que se les brinda y si se consideran al hotel un lugar seguro para hospedarse, se halló como resultado que hay concordancia entre calidad y satisfacción con una correlación baja $r=0.210$ y de una

significancia de modo bilateral ($\text{sig}=0.045$), siendo esta menor a la hallada en nuestro estudio en cuanto al criterio de seguridad, de la calidad de servicio.

Este resultado se basa en el fortalecimiento de la credibilidad y confianza por parte de los usuarios, como señalan Cjuno y Venero (2022). La credibilidad, que se construye con el tiempo, resulta crucial para establecer una relación de confianza entre la organización y los usuarios, especialmente en el ámbito de la gestión pública, donde la administración de recursos económicos enfrenta con frecuencia desafíos vinculados a la corrupción.

El control interno juega un papel crucial en la supervisión de este proceso, como indica Avilés (2019), al resaltar cómo el control interno impacta de manera significativa en la gestión adecuada de recursos económicos, lo que, a su vez, influye en el logro efectivo de las metas y objetivos establecidos. Estos resultados enfatizan la importancia de reforzar los mecanismos de control interno para resguardar la credibilidad y confianza de los usuarios en cuanto a la seguridad de los fondos y la eficiente administración de los recursos. Esto resulta esencial para cultivar una percepción positiva de la calidad del servicio y consolidar la confianza en la institución.

Asimismo, el resultado obtenido en cuanto a la correlación entre el control interno y la empatía fue un Rho de 0.502, indicando una correlación significativa entre el control interno y la empatía. Esto sugiere que la implementación de procesos de control diseñados para supervisar las operaciones y asegurar el cumplimiento de objetivos está vinculada a una mejora en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio. Este efecto se relaciona con la formación de juicios más favorables sobre la preocupación de la institución por las necesidades e intereses de los usuarios.

Por otro lado, Delgado (2018), en su investigación con el propósito de evaluar la calidad del servicio a través del modelo Servqual y su relación con la satisfacción del huésped en un hotel de Lambayeque, considerando la empatía de los clientes, señaló la existencia de problemas como la falta de conocimiento sobre la calidad de los servicios. Encontró una correlación de Spearman positiva con una significancia de 0.007, la cual es menor que 0.05. En

consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que hay una relación lineal entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

La empatía, definida como la capacidad de entender y abordar las necesidades y preocupaciones de los usuarios, desempeña un papel fundamental en la promoción de una experiencia de servicio satisfactoria. Cuando los usuarios perciben que la institución se preocupa por sus necesidades e intereses, es más probable que establezcan una conexión emocional positiva con la organización y evalúen la calidad del servicio de manera más positiva. Estos resultados resaltan la importancia de incorporar la empatía como un componente esencial de los procesos de control interno. Al mostrar preocupación y comprensión hacia las necesidades y preocupaciones de los usuarios, las organizaciones pueden mejorar la percepción general de la calidad del servicio y fortalecer la relación con los usuarios.

De manera similar, el resultado obtenido en cuanto a la correlación entre el control interno y los aspectos tangibles fue de $Rho = 0.603$, sugiriendo que la implementación de procesos de control que regulan las operaciones para garantizar el cumplimiento de los objetivos tiene un impacto directo en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Además, Osagie y Ezenta (2021), quienes llevaron a cabo un estudio en Nigeria para determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, obtuvieron un coeficiente de correlación ($r = 0.771$) en relación con el factor de infraestructura y aspectos tangibles, el cual es mayor que el obtenido en nuestro estudio. Esto indica que, al implementar sólidos mecanismos de control interno, los usuarios tienden a percibir mejoras en varios aspectos, como las instalaciones, los equipos y la apariencia del personal. Estos aspectos contribuyen a una experiencia general más positiva para los usuarios, afectando positivamente su percepción de la calidad del servicio recibido.

Los hallazgos mencionados por Morales (2018) respaldan esta idea al resaltar cómo el control interno mejora la gestión pública al optimizar los procesos para obtener recursos adecuados y de calidad, facilitando así el logro

de los objetivos institucionales. Estos resultados refuerzan la importancia de implementar estrategias efectivas de control interno tanto en el ámbito público como en el privado para mejorar la calidad del servicio y la percepción general de los usuarios.

Es por eso que, una implementación efectiva del control interno puede tener un impacto significativo en la calidad del servicio. Al establecer sólidas medidas de control interno, una organización puede asegurar que sus operaciones se lleven a cabo de manera eficiente y que se cumplan los estándares de calidad. Esto, a su vez, puede conducir a una mayor satisfacción del cliente y a una mejor percepción de la calidad del servicio.

En general, una sólida implementación del control interno puede contribuir a la mejora de la calidad del servicio al proporcionar un marco estructurado que promueve la eficiencia, la consistencia y la confiabilidad en la prestación de servicios, fortaleciendo así la reputación de la organización y su relación con los clientes y usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. La empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote experimentó una correlación media, con un valor de 0.645, entre su control interno y la calidad de servicio. La significancia bilateral de 0.01 respalda la existencia de una relación significativa entre ambas variables. En consecuencia, se concluye que hay una conexión moderadamente significativa entre el control interno y la calidad de servicio. Además, se rechaza la hipótesis nula, respaldando la idea de una relación, y se aprueba la hipótesis general de estudio, indicando que el personal muestra una conformidad moderada con las prácticas establecidas por la empresa.
2. La empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote registró una correlación media entre el control interno y la confiabilidad, evidenciada por un valor correlacional de 0.669. La significancia bilateral de 0.000, situada por debajo del umbral de 0.05, confirma una relación significativa entre ambos factores. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación significativa y media entre el control interno y la confiabilidad. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis específica 1.
3. El control interno y la capacidad de respuesta de la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote revelaron una correlación baja, evidenciada por un valor correlacional de 0.383. La significancia bilateral de 0.037, situada por debajo del umbral de 0.05, confirma una relación significativa entre ambos factores. En consecuencia, se infiere que existe una correlación significativa pero baja entre el control interno y la capacidad de respuesta. Por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada y se respalda la hipótesis específica 2.
4. El control interno y la seguridad en la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote demostraron una correlación de 0.623, señalando una relación de magnitud media. La significancia bilateral de 0.000, por debajo del umbral de 0.05, confirma la existencia de una relación significativa entre ambos factores. En consecuencia, se concluye que hay una conexión

significativa de magnitud media entre el control interno y la seguridad. Por lo tanto, la hipótesis nula se descarta, respaldando así la aprobación de la hipótesis específica 3.

5. El control interno y la empatía en la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote revelaron un valor correlacional de 0.623, indicando una correlación de magnitud media. La significancia bilateral de 0.005, por debajo del nivel crítico de 0.05, confirma una relación significativa entre ambos factores. Por ende, se concluye que hay una conexión significativa de magnitud media entre el control interno y la empatía. En consecuencia, la hipótesis nula es rechazada, respaldando la aprobación de la hipótesis específica 4
6. El control interno y los aspectos tangibles en la empresa Hotel Marvento S.A.C. Chimbote mostraron un valor correlacional de 0.603, señalando una correlación de magnitud media. La significancia bilateral de 0.000, por debajo del nivel crítico de 0.05, confirma una relación significativa de magnitud media entre ambos factores. Por ende, se concluye que existe una conexión significativa y de magnitud media entre el control interno y los aspectos tangibles. En consecuencia, la hipótesis nula es descartada, respaldando así la aprobación de la hipótesis específica 5.

VII. RECOMENDACIONES

1. Desarrollar manuales de procedimientos detallados según el marco de Control interno **COSO**, el cual define elementos y estándares para crear, ejecutar y evaluar un sistema de control interno eficiente, y a su vez ayudará a que se describan los procedimientos generales para todas las operaciones o actividades que se realicen a diario, así mismo que se detallen las normas de control interno, para extender el conocimiento de los procedimientos por parte de los colaboradores administrativos de la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C.
2. Implementar las NIIF en base al Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Contabilidad, DL N° 1438 para el aporte de una nueva estructura en la información contable para evaluar las estrategias de decisiones financieras y de futuras inversiones y a su vez para mejorar la confiabilidad y la eficacia del control interno,
3. Implementar sistemas de gestión de calidad aplicando los estándares de la norma **ISO 9001**, brindando capacitaciones periódicas a los empleados para mejorar sus habilidades de servicio al cliente y su capacidad de respuesta ante cualquier suceso imprevisto, así como también para garantizar que comprendan la importancia del control interno en la entrega de una experiencia positiva para los clientes permitiendo que la prestación de servicios sea de calidad.
4. Implementar un programa de mantenimiento preventivo y de gestión de riesgos según la norma **ISO 31000**, la cual se enfoca en la administración de riesgos a nivel organizativo y brinda principios generales y orientaciones para dicho manejo, garantizando así que las instalaciones se mantengan en óptimas condiciones, estableciendo protocolos claros para la gestión de riesgos y la seguridad de los clientes y del personal.

5. Implementar un sistema de retroalimentación que permita a los clientes proporcionar comentarios sobre su experiencia en las instalaciones, los cuales se utilizarían para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en los procedimientos operativos y en la calidad del servicio, apuntando siempre a la mejora continua como la indica la norma **ISO 9001**.

6. Establecer un sistema de control de inventario eficaz para garantizar que la empresa cuente con suficientes suministros y equipos necesarios para proporcionar un servicio de alta calidad de manera constante, en base al Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Contabilidad, DL N° 1438, el cual también regula el manejo de inventarios en una empresa.

REFERENCIAS

- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la Investigación Científica*. UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Álvarez, G. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Ideas Propias.
- Aranda, J., Torero, N., & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11. <https://doi.org/https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Arcaya, J. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la Región Puno*. [Tesis de maestría, Universidad nacional del altiplano] Puno, Perú. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9523>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL*. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Editorial Inudi Perú S.A.C. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3109>
- Auditool, (2019). *Evaluación del control interno y sus componentes*. <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/3583-evaluacion-del-control-interno-y-sus-componentes-en-la-auditoria-de-estados-financieros>
- Avilés, D. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los huéspedes del hotel Rizzo situado en la ciudad de guayaquil, primer semestre 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43978>

- Avilés, D. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los huéspedes del hotel Rizzo situado en la ciudad de Guayaquil, primer semestre 2018*.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Canto, A., Sosa, W., Bautista, J., Escobar, J., & Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1), 38. <https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/5ffe048063b15beb25b917bec1/1610481763900/06+CantodeGante+ATS+V12N1+38-45.pdf>
- Carrera, C., Ligña, C., Moreno, G., Morales, R. (2018). *Sistemas de Gestión de calidad*. Ecuador: Ediciones Grupo Compás
- Castillo, R. N., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia latina*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Ccoñislla, N. (2022). Sistema de control interno y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, año 2021.
- Cecilio, E. (2019). *Control interno de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa SOLDALIMA S.R.L. de san juan de lurigancho 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/220/61-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cjuno Q, Venero V. (2022). *Control interno y calidad de servicio en el programa vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco] <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4698>

- COSO -Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Control interno. Marco integrado*. Barcelona, España: Comité de Auditores Internos de España.
- Cruz, L. (2020). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad del hotel Boutique*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50252>
- Delgado, A. (2018). *Control Interno en la Gestión de Compras en las Municipalidades Provinciales De Acomayo Y Chumbivilcas – Cusco, Periodo 2017*. [Tesis de maestría, Universidad nacional de San Antonio ABAD del Cusco]. http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/3985/253T20191009_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duran, A., León L. (2019). *Calidad del servicio hotelero de Villavicencio*. Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/12006>
- Elizalde, C. (2018). *Sistema de control interno del programa de vaso de leche en el suministro de alimentos a los beneficiarios de la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7703>
- Escobar Zurita, H. W., Surichaqui Carhuallanqui L. M., Calvanapón Alva F. A. (2022). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Vision de Futuro*, 27(1), 160-174. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es>
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171-180. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171&lng=es&tlng=pt.

- Esti, C. (2019). The effect of service quality and perceived price fairness on consumer loyalty through consumer satisfaction on budget hotel in east java. *Indian journal of science and technology*, 12(6), 1-7. <https://doi.org/DOI:10.17485/ijst/2019/v12i6/141954>
- Estupiñan Gaitán R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II*. (2da Ed.). Bogotá, Colombia: Eco ediciones.
- Fong Rengifo, S. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Grafica Luna, Lima, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor De Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8948>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación Universidad Continental*. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Galván, E., y Saldívar, D. (2022). Análisis y propuestas para la mejora de la calidad de servicio percibida y la satisfacción del cliente del sector Hotelero de Tamaulipas. *Revista El Periplo Sustentable*, 35-55. <https://doi.org/https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i42.14860>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería* (4).
- García, T. Á. (27 de 12 de 2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 1. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Giraldo Araujo, R. J. (2018). *El control interno y sus influencias en la rentabilidad de la empresa Contabilidad Corporativa S.A.C*. Lima: Universidad Privada del Norte.

- Gonzales, L., & Huanca, L. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>.
- Grande, E. I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: Esic Editorial.
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional De Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Llunen, M. K. (2021). Control interno contable y su relación con los estados financieros razonables en la Asociación de Cesantes de la UNI, del distrito del Rímac, 2018. [Tesis de licenciatura, Repositorio de la Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/27873>
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S. y Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 441-450. <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J. y Andrade, C. *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Ecuador: E-IDEA OMWIN S.A.
- Mannucci Valverde L. (2019). *Calidad del servicio de los hoteles de Huanchaco, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/23441>

- Marín, L. (2019). *El control interno administrativo y su relación con la gestión de compras de la empresa Factoría Industrial S.A.C., Cajamarca, 2018* [Tesis de licenciatura, Repositorio de la Universidad Privada del Norte]. <http://hdl.handle.net/11537/23144>
- Medina, M., y Verdejo, A (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas Alteridad. *Revista de Educación*, 15(2), 270-284. <https://www.redalyc.org/journal/4677/467763400011/html/>
- Miranda, G. F., Chamorro, M., & Rubio, L. (2014). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Molina, H. R. (2018). *Nivel del servicio desde la percepción de los clientes del Hotel Llaqta, distrito de Miraflores, Lima, 2018*. Lima.
- Moquillaza L., Ramos M., (2021). *Calidad de servicio y experiencia del cliente para el turista nacional en hoteles de categoría superior y de lujo – Paracas, 2020*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas <http://handle.net/10757/657848>
- Morales, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018*. [Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2845>
- Oliveira, F. y Basta F. (2019). Calidad percibida en un hotel de lujo en Rio de Janeiro –Brasil. *Revista Estudios y perspectivas en Turismo*, (28), 408 – 427. <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v28n2/v28n2a09.pdf>
- Ortega, J. (2018). *El control interno y la rentabilidad en la Empresa Distribuidora de Alimentos Sur – Lurín, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/563>
- Osagie, L., y Ezenta, O. (2021). Service quality and customer satisfaction in resort hotels in nigeria. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 415-426. <https://doi.org/10.36348/sjbms.2021.v06i11.002>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2002). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing: critical concepts*, 64(1), 140.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(2), 2-40
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49(1), 41-50.
- Pavon Silicia, Y., Baquero Guilarte, R., Gongora Diaz, A. (2018). Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos. *Ciencias técnicas*, 24(4), 79-87. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181557161007/>
- Pérez Cortez Y. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio aplicado al hotel Casa Hacienda Achamaqui - Chachapoya*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2065>
- Quispe, P y Yanez, Y (2017) *El control interno y su incidencia en la calidad de servicio de la unidad de almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de dios, año 2017*. <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/278/004-3-11-009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, 40 (2019). https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/RC_146-2019-CG.pdf
- Rodríguez, A. (2021). *El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9234>

- Rodríguez, D. (2020). *Investigación aplicada: características, definición, ejemplos*. Lifereder. <https://www.lifereder.com/investigacion-aplicada/>
- Rojas Alhua, S. (2019). *Control interno y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pariahuanca–año 2017*. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5229>
- Romero, J. (2019). *Control interno y sus componentes según COSO*. ContaFinanzas
- Romero, Y., Ortiz, M. (2020). *Proyecto para la creación un plan de mejoras en los procesos de calidad del hotel Playa Dorada mediante el método SERVPERF para evaluar los servicios brindados en las áreas de ama de llaves y recepción*. [Tesis de Licenciatura Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil – Ecuador] <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/51738>
- Salnave Sanin, M. y Lizarazo Barbosa, J. (2017) *El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la gestión pública a 2030* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia] <https://bdigital.uexternado.edu.co/bstream/handle/000/661/ASA-Spa-2017->
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santillana, J. R. (2015). *Sistema de control interno*. México: Pearson, tercera edición.
- Silva, D. (2021). *Calidad de servicio y fidelización del cliente en el rubro alimentos del Mercado particular Gonzales Prada, surquillo – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1672/Silva%20V%20c3%a1squez%20David%20Esgardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina (Revista Multidisciplinar)*, 5. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Torres, J. M. (2016). *Control interno*. Lima: ULADECH.
- Vargas, Q. M., & Aldana, d. V. (2006). *Calidad y Servicio*. Bogotá: Ecoe.
- Vélez, J. (2020). *Calidad de servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la zona urbana del Cantón Porto Viejo*. [Tesis pregrado, Universidad Estatal del sur de Manabí] <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2353>
- Vujic´, M., Snezana, Đ., y Lakicevic, M. (2019). Service quality and customer satisfaction in the hotel industry in Serbia. *Menadzment U Hotelijerstvu i Turizmu*, 7(1), 61-70. <https://doi.org/10.5937/menhottur1901061V>
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F. & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*, 12(1), 268-283. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Torres Briones, R. M., Hurtado Garcia K. R., Garcia Bravo, M. E. & Moran Marmolejo F. M. (2021). Analisis sobre elementos del control interno y gestion de la calidad en empresas hoteleras. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(3), 905-918. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2021000300905&script=sci_arttext
- Castañeda, J. (2018). *Gestión, administracion de riesgos y modelos de control interno*. Bogotá D.C.: Fundación Universitaria del Área Andina.
- COMEXPERU. (17 de diciembre de 2020). Obtenido de Desempeño y competitividad turística en el Perú - Resultados en 2019: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-turismo-001.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	INDICADORES	ESCALA
Existe una relación entre el control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote,	Control interno	Castañeda (2018) describe el modelo de control interno como un procedimiento emprendido por la administración, directivos y accionistas de la empresa con el propósito de garantizar un nivel adecuado de seguridad en la consecución de su metas.	El control interno estuvo conformado por las siguientes dimensiones: ambiente control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación	Ambiente de control	Compromiso	Ordinal
					Independencia	
					Responsabilidades	
				Evaluación de riesgos	Claridad de los objetivos	
					Identificación de riesgos	
					Posibilidades de fraude	
					Identificación de cambios	
				Actividades de control	Políticas de control	
					Mitigación del riesgo	
					Uso de tecnologías	
				Información y comunicación	Organización de la información	
					Comunicación de la información	
					Comunicación externa	
	Actividades de supervisión	Evaluación de los componentes del sistema				
Aplicación de medidas correctivas						
Calidad de	Giese y Cote (2019)	Se compone por las	Confiability	Veracidad		

2022.	servicio	señalaron que la calidad del servicio implica la atención y consideración que las personas muestran hacia los consumidores y usuarios que buscan disfrutar de dicho servicio.	dimensiones y son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles. Estos serán medidos a través de un cuestionario con preguntas cerradas.		Cumplimiento
				Capacidad de respuesta	Capacidad de reacción
					Orientación a resultados
				Seguridad	Confianza
					Credibilidad
				Empatía	Atención individualizada
					Atención personalizada
					Comprensión
					Orientación al servicio
				Aspectos tangibles	Flexibilidad
					Infraestructura
					Equipos
	Apariencia del personal				

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: El control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P.E.1 ¿Cuál es la relación entre el control interno y la confiabilidad en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación entre el control interno y la capacidad de respuesta en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación entre el control interno y la seguridad en la empresa</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O.E.1 Determinar la relación entre el control interno y la confiabilidad en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022</p> <p>O.E.2 Determinar la relación entre el control interno y la capacidad de respuesta en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022.</p> <p>O.E.3 Determinar la relación entre el control interno y la seguridad en la</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación entre el control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H.E.1 Existe una relación entre el control interno y la confiabilidad en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022.</p> <p>H.E.2 Existe una relación entre el control interno y la capacidad de respuesta en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022.</p> <p>H.E.3 Existe una relación entre el control interno y la seguridad en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022.</p>	<p>Variable 1: Control interno Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - D.1: Ambiente y control - D.2: Evaluación de riesgos - D.3: Actividades de control - D.4: Información y comunicación - D.5: Actividad de supervisión <p>Variable 2: Calidad de servicio Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - D.1: Confiabilidad - D.2: Capacidad de respuesta - D.3: Seguridad 	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Correlacional - causal Diseño de investigación: No experimental transversal Población: Colaboradores de la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C. Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>

<p>HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022? P.E.4 ¿Cuál es la relación entre el control interno y la empatía en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022? P.E.5 ¿Cuál es la relación entre el control interno y los aspectos tangibles en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022?</p>	<p>empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022. O.E.4 Determinar la relación entre el control interno y la empatía en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022. O.E.5 Determinar la relación entre el control interno y los aspectos tangibles en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022.</p>	<p>H.E.4 Existe una relación entre el control interno y la empatía en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022. H.E.5 Existe una relación entre el control interno y los aspectos tangibles en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022.</p>	<p>- D.4: Empatía - D.5: Aspectos tangibles</p>	
---	---	---	--	--

Anexo 3: Cartas de autorización de la institución



Universidad
César Vallejo

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

Trujillo, 28 de septiembre del 2023

Señor(a)
VARGAS CARDENAS VDA DE VILLALVA SANTOS FELICITA
GERENTE GENERAL
HOTEL MARVENTO S.A.C.
P. J. FLORIDA ALTA MZ. B LT. 7-8 CHIMBOTE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Universidad César Vallejo y a mí propio; deseándole continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

En este sentido, presento a el(la) Bachiller GARCIA SALCEDO KENYI JUAN con DNI 70873056, que viene desarrollando la tesis “**El control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022**”, la cual en su título y objetivos conlleva a la utilización de datos referidos de su digna institución, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración a su persona.

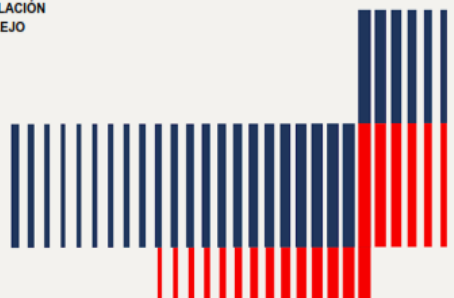
Atentamente,



Mg. Hans Mejía Guerrero
JEFE DEL PROGRAMA DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

cc: Archivo PTUN.

www.ucv.edu.pe



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Chimbote, 05 de junio del 2023

Señores

Escuela de **Contabilidad**

Universidad César Vallejo – Campus **Chimbote**

A través del presente, **Vargas Cardenas Vda de Villalva Santos Felicita**, identificado (a) con DNI N° **32944028**, representante de la empresa/institución **Hotel Marvento S.A.C.**, con el cargo de **Gerente General**, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

Kenyi Juan Garcia Salcedo

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada, **El control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022.**

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo.

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

VARGAS CARDENAS VDA DE VILLALVA SANTOS FELICITA
GERENTE GENERAL

**ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR
UNA INVESTIGACIÓN**

**SANTOS FELICITA VARGAS CARDENAS VDA DE VILLALVA
GERENTE GENERAL
HOTEL MARVENTO S.A.C.**

Reciba un cordial saludo. Me dirijo a usted en calidad de estudiante del Programa de Titulación de la UCV, donde actualmente desarrollo mi proyecto de investigación como parte de los requisitos necesarios para obtener mi título profesional en contabilidad.

El propósito de mi comunicación es solicitar su autorización para llevar a cabo una investigación en el ámbito de control interno y calidad de servicio en su organización HOTEL MARVENTO S.A.C. Mi investigación tiene como objetivo analizar y evaluar la relación entre el control interno y la calidad de servicio, identificación como las practicas del control interno afectan directa o indirectamente la percepción de calidad de servicio y se llevará a cabo de acuerdo con los más altos estándares éticos y profesionales.

En este sentido, la colaboración de su organización sería de gran valor para mi proyecto, ya que permite explorar la relación entre el control interno y la calidad de servicio en un entorno real y generar recomendaciones prácticas que pueden tener un impacto directo tanto en la organización estudiada como en otros contextos empresariales. Estoy comprometido a minimizar cualquier inconveniente y a garantizar que la investigación no interfiera con las actividades regulares de su organización. Además, cualquier dato o información confidencial que pueda surgir durante la investigación será tratado con la debida confidencialidad y no será divulgado sin su consentimiento explícito.

Aprecio sinceramente su consideración de esta solicitud y estoy a su disposición para discutir cualquier aspecto de la investigación en detalle. Espero con interés la posibilidad de colaborar con su organización y de contribuir al avance del conocimiento científico en este campo.

Agradezco de antemano su atención y respuesta a esta solicitud.

Atentamente,



KENYI JUAN GARCIA SALCEDO
7003130260

ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN Y USO DE DATOS EN EL MARCO DE UNA INVESTIGACIÓN

SANTOS FELICITA **VARGAS CARDENAS VDA DE VILLALVA**
GERENTE GENERAL
HOTEL MARVENTO S.A.C.

Es un placer saludarle. Mi nombre es Kenyi Juan Garcia Salcedo y soy estudiante del Programa de Titulación en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, ubicada en Nuevo Chimbote. Me pongo en contacto con usted en calidad de estudiante investigador para solicitar formalmente su autorización para llevar a cabo una investigación en el marco de mi proceso de titulación.

El propósito de esta investigación es analizar y evaluar la relación entre el control interno y la calidad de servicio, y consideramos que su organización, HOTEL MARVENTO S.A.C., sería un recurso invaluable para la obtención de datos y perspectivas relevantes para este estudio.

En este sentido, nuestra solicitud incluye:

1. **Recolección y/o Uso de Datos:** Solicitamos permiso para recopilar datos relacionados con el control interno y la calidad de servicio, los cuales serán tratados de manera confidencial y utilizados únicamente para desarrollar los objetivos de la investigación.
2. **Consulta de Documentos:** Deseamos consultar documentos pertinentes, que puedan contribuir a nuestro análisis.
3. **Entrevistas a funcionarios:** Solicitamos la posibilidad de realizar entrevistas con funcionarios de su organización que tengan conocimiento sobre el control interno y la calidad de servicio.
4. **Toma de Fotos y/o Videos:** Si es relevante para la investigación, solicitamos la autorización para tomar fotografías y/o videos de las instalaciones o procesos específicos relacionados con nuestro estudio.

Es importante destacar que esta investigación se realizará con estricto respeto a los protocolos éticos y legales aplicables. Todos los datos serán tratados de manera anónima y confidencial, y no se divulgará ninguna información que pueda identificar a individuos o a su organización sin su consentimiento expreso.


Además, estamos dispuestos a proporcionar toda la información que requiera sobre los objetivos, metodología y beneficios de nuestra investigación. Asimismo, nos comprometemos a seguir cualquier protocolo o procedimiento que su organización considere necesario.

Agradecemos de antemano su atención y colaboración en este proceso. Su contribución será fundamental para el éxito de nuestra investigación. Por favor, no dude en ponerse en contacto conmigo a través del correo kjgarcia@ucvvirtual.edu.pe, celular N° 957487653 si necesita información adicional o para coordinar una reunión para discutir esta solicitud en detalle.

Esperamos contar con su valiosa autorización y colaboración en este proyecto de investigación. Quedamos a su disposición para cualquier consulta o aclaración que requiera.

Nota: Se adjunta los instrumentos de investigación y el cronograma de recolección de datos.

Atentamente,



KENYI JUAN GARCIA SALCEDO
7003130260
CELULAR 957487653
kjgarcia@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de control interno

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL	1	2	3	4	5
1.	La organización demuestra compromiso con la integridad personal					
2.	En el ambiente laboral se promueve valores éticos					
3.	Existe independencia para poder supervisar el desempeño del sistema de control interno					
4.	El administrador establece responsabilidades para el cumplimiento de objetivos					
	DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGO					
5.	En la organización se define los objetivos de forma clara y concisa					
6.	En la organización se define los objetivos para evitar riesgos					
7.	Se identifica los niveles de riesgos que amenazan el logro de los objetivos					
8.	En la organización se considera la probabilidad de fraude al evaluar riesgos					
9.	En la organización se identifica y evalúa las modificaciones que podrían afectar de manera significativa el sistema de control interno					
	DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL					
10.	En la organización se define y desarrolla actividades de control					
11.	En la organización se define y desarrolla actividades para evitar riesgos					
12.	En la organización se define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología					
13.	En la organización se despliega las actividades de control.					
	DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
14.	La organización adquiere y manipula información selecta para apoyar el funcionamiento del control interno					

15.	La organización brinda información sobre el logro de objetivos					
16.	La organización notifica oportunamente las responsabilidades de cada trabajador					
17.	La organización comunica a los grupos de interés externos sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno					
	DIMENSIÓN 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN					
18.	La organización distingue y evalúa continuamente para comprobar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento					
19.	La organización evalúa e informa oportunamente las deficiencias de control interno					
20.	La organización evalúa y notifica a las partes responsables que deben aplicar medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección					

Cuestionario de calidad de servicio

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1.	Cuando la organización se compromete a realizar una actividad en un determinado tiempo, lo efectúa					
2.	Cuando un huésped tiene un problema, la organización demuestra un sincero interés en solucionarlo					
3.	La organización exhibe sus servicios					
4.	La organización brinda asistencia solicitada en el tiempo establecido					
5.	La organización cuida de no cometer errores en la atención que brinda a los huéspedes					
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6.	Los colaboradores informan oportunamente acerca de las condiciones del servicio ofrecido					
7.	Los colaboradores ofrecen asistencia rápida a los huéspedes					
8.	Los colaboradores están disponibles a ayudar en cualquier inconveniente al huésped					
9.	Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para resolver las interrogantes de los huéspedes					
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD					
10.	La conducta de los colaboradores transmite confianza a los huéspedes.					
11.	Los huéspedes sienten seguridad en la atención que realizan en la organización.					
12.	Los colaboradores son amables con los huéspedes					
13.	Los colaboradores tienen los conocimientos necesarios para resolver interrogantes de los huéspedes					
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA					
14.	Los colaboradores brindan atención individual a los huéspedes					
15.	La organización cuenta con colaboradores que proporcionan atención personalizada					
16.	En la organización se comprende las necesidades de los					

	huéspedes					
17.	En la organización se busca lo mejor para beneficiar a los huéspedes					
18.	La organización tiene disponibilidad de horario adaptado a la necesidad de los huéspedes					
	DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES					
19.	Las instalaciones de la organización son atractivas					
20.	Los elementos materiales son atractivos visualmente					
21.	La organización tiene equipamiento de aspecto moderno					
22.	Los colaboradores tienen apariencia de ser limpios y ordenados					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el control interno.

TD = Totalmente en desacuerdo ED = En desacuerdo DA = De acuerdo TA = Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA ¹				RELEVANCIA ²				CLARIDAD ³				SUGERENCIAS
		TD	ED	DA	TA	TD	ED	DA	TA	TD	ED	DA	TA	
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL													
1.	La organización demuestra compromiso con la integridad personal				X				X				X	
2.	En el ambiente laboral se promueve valores éticos				X				X				X	
3.	Existe independencia para poder supervisar el desempeño del sistema de control interno				X				X				X	
4.	El administrador establece responsabilidades para el cumplimiento de objetivos				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGO													
5.	En la organización se define los objetivos de forma clara y concisa				X				X				X	
6.	En la organización se define los objetivos para evitar riesgos				X				X				X	
7.	Se identifica los niveles de riesgos que amenazan el logro de los objetivos				X				X				X	
8.	En la organización se considera la probabilidad de fraude al evaluar riesgos				X				X				X	
9.	En la organización se identifica y evalúa las modificaciones que podrían afectar de manera significativa el sistema de control interno				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL													
10.	En la organización se define y desarrolla actividades de control				X				X				X	
11.	En la organización se define y desarrolla actividades para evitar riesgos				X				X				X	
12.	En la organización se define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología				X				X				X	

13.	En la organización se despliega las actividades de control.				X				X				X
DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN													
14.	La organización adquiere y manipula información selecta para apoyar el funcionamiento del control interno				X				X				X
15.	La organización brinda información sobre el logro de objetivos				X				X				X
16.	La organización notifica oportunamente las responsabilidades de cada trabajador				X				X				X
17.	La organización comunica a los grupos de interés externos sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno				X				X				X
DIMENSIÓN 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN													
18.	La organización distingue y evalúa continuamente para comprobar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento				X				X				X
19.	La organización evalúa e informa oportunamente las deficiencias de control interno				X				X				X
20.	La organización evalúa y notifica a las partes responsables que deben aplicar medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección				X				X				X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad : **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del juez validador : Espinoza Cruz Manuel Alberto _____

Especialidad del validador : Doctor _____ **DNI** 07272718 _____

N° de años de Experiencia profesional : 27 _____

13 de agosto del 2023

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio.

TD = Totalmente en desacuerdo ED = En desacuerdo DA = De acuerdo TA = Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA ¹				RELEVANCIA ²				CLARIDAD ³				SUGERENCIAS
		TD	ED	DA	TA	TD	ED	DA	TA	TD	ED	DA	TA	
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD													
1.	Cuando la organización se compromete a realizar una actividad en un determinado tiempo, lo efectúa				X				X				X	
2.	Cuando un huésped tiene un problema, la organización demuestra un sincero interés en solucionarlo				X				X				X	
3.	La organización exhibe sus servicios				X				X				X	
4.	La organización brinda asistencia solicitada en el tiempo establecido				X				X				X	
5.	La organización cuida de no cometer errores en la atención que brinda a los huéspedes				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA													
6.	Los colaboradores informan oportunamente acerca de las condiciones del servicio ofrecido				X				X				X	
7.	Los colaboradores ofrecen asistencia rápida a los huéspedes				X				X				X	
8.	Los colaboradores están disponibles a ayudar en cualquier inconveniente al huésped				X				X				X	
9.	Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para resolver las interrogantes de los huéspedes				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD													
10.	La conducta de los colaboradores transmite confianza a los huéspedes.				X				X				X	
11.	Los huéspedes sienten seguridad en la atención que realizan en la organización.				X				X				X	
12.	Los colaboradores son amables con los huéspedes				X				X				X	

13.	Los colaboradores tienen los conocimientos necesarios para resolver interrogantes de los huéspedes				X				X				X	
DIMENSIÓN 4: EMPATIA														
14.	Los colaboradores brindan atención individual a los huéspedes				X				X				X	
15.	La organización cuenta con colaboradores que proporcionan atención personalizada				X				X				X	
16.	En la organización se comprende las necesidades de los huéspedes				X				X				X	
17.	En la organización se busca lo mejor para beneficiar a los huéspedes				X				X				X	
18.	La organización tiene disponibilidad de horario adaptado a la necesidad de los huéspedes				X				X				X	
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES														
19.	Las instalaciones de la organización son atractivas				X				X				X	
20.	Los elementos materiales son atractivos visualmente				X				X				X	
21.	La organización tiene equipamiento de aspecto moderno				X				X				X	
22.	Los colaboradores tienen apariencia de ser limpios y ordenados				X				X				X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad : **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del juez validador : Espinoza Cruz Manuel Alberto _____

Especialidad del validador : Doctor _____ **DNI** 07272718 _____

N° de años de Experiencia profesional : 27 _____

13 de agosto del 2023

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/12/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA <i>PERU</i>
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	MAGISTER EN ADMON. Y DIRECC. DE EMPRESAS Fecha de diploma: 10/10/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA <i>PERU</i>
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 23/07/1980 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 31/10/1979 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	MAGISTER EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 10/10/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA <i>PERU</i>

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el control interno.

TD = Totalmente en desacuerdo ED = En desacuerdo DA = De acuerdo TA = Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA ¹				RELEVANCIA ²				CLARIDAD ³				SUGERENCIAS
		TD	ED	DA	TA	TD	ED	DA	TA	TD	ED	DA	TA	
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL													
1.	La organización demuestra compromiso con la integridad personal				X				X				X	
2.	En el ambiente laboral se promueve valores éticos				X				X				X	
3.	Existe independencia para poder supervisar el desempeño del sistema de control interno				X				X				X	
4.	El administrador establece responsabilidades para el cumplimiento de objetivos				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGO													
5.	En la organización se define los objetivos de forma clara y concisa				X				X				X	
6.	En la organización se define los objetivos para evitar riesgos				X				X				X	
7.	Se identifica los niveles de riesgos que amenazan el logro de los objetivos				X				X				X	
8.	En la organización se considera la probabilidad de fraude al evaluar riesgos				X				X				X	
9.	En la organización se identifica y evalúa las modificaciones que podrían afectar de manera significativa el sistema de control interno				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL													
10.	En la organización se define y desarrolla actividades de control				X				X				X	
11.	En la organización se define y desarrolla actividades para evitar riesgos				X				X				X	
12.	En la organización se define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología				X				X				X	

13.	En la organización se despliega las actividades de control.				X				X				X
DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN													
14.	La organización adquiere y manipula información selecta para apoyar el funcionamiento del control interno				X				X				X
15.	La organización brinda información sobre el logro de objetivos				X				X				X
16.	La organización notifica oportunamente las responsabilidades de cada trabajador				X				X				X
17.	La organización comunica a los grupos de interés externos sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno				X				X				X
DIMENSIÓN 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN													
18.	La organización distingue y evalúa continuamente para comprobar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento				X				X				X
19.	La organización evalúa e informa oportunamente las deficiencias de control interno				X				X				X
20.	La organización evalúa y notifica a las partes responsables que deben aplicar medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección				X				X				X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad : **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y Nombres del juez validador : Espinoza Gamboa Ericka Nelly _____

Especialidad del validador : Doctora **DNI** 10612065

N° de años de Experiencia profesional : 17

13 de agosto del 2023

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante
Especialidad**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio.

TD = Totalmente en desacuerdo ED = En desacuerdo DA = De acuerdo TA = Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA ¹				RELEVANCIA ²				CLARIDAD ³				SUGERENCIAS
		TD	ED	DA	TA	TD	ED	DA	TA	TD	ED	DA	TA	
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD													
1.	Cuando la organización se compromete a realizar una actividad en un determinado tiempo, lo efectúa				X				X				X	
2.	Cuando un huésped tiene un problema, la organización demuestra un sincero interés en solucionarlo				X				X				X	
3.	La organización exhibe sus servicios				X				X				X	
4.	La organización brinda asistencia solicitada en el tiempo establecido				X				X				X	
5.	La organización cuida de no cometer errores en la atención que brinda a los huéspedes				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA													
6.	Los colaboradores informan oportunamente acerca de las condiciones del servicio ofrecido				X				X				X	
7.	Los colaboradores ofrecen asistencia rápida a los huéspedes				X				X				X	
8.	Los colaboradores están disponibles a ayudar en cualquier inconveniente al huésped				X				X				X	
9.	Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para resolver las interrogantes de los huéspedes				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD													
10.	La conducta de los colaboradores transmite confianza a los huéspedes.				X				X				X	
11.	Los huéspedes sienten seguridad en la atención que realizan en la organización.				X				X				X	

12.	Los colaboradores son amables con los huéspedes				X				X				X
13.	Los colaboradores tienen los conocimientos necesarios para resolver interrogantes de los huéspedes				X				X				X
DIMENSIÓN 4: EMPATIA													
14.	Los colaboradores brindan atención individual a los huéspedes				X				X				X
15.	La organización cuenta con colaboradores que proporcionan atención personalizada				X				X				X
16.	En la organización se comprende las necesidades de los huéspedes				X				X				X
17.	En la organización se busca lo mejor para beneficiar a los huéspedes				X				X				X
18.	La organización tiene disponibilidad de horario adaptado a la necesidad de los huéspedes				X				X				X
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES													
19.	Las instalaciones de la organización son atractivas				X				X				X
20.	Los elementos materiales son atractivos visualmente				X				X				X
21.	La organización tiene equipamiento de aspecto moderno				X				X				X
22.	Los colaboradores tienen apariencia de ser limpios y ordenados				X				X				X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad : **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y Nombres del juez validador : Espinoza Gamboa Ericka Nelly

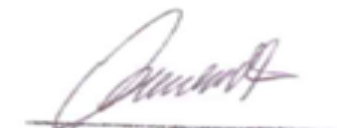
Especialidad del validador : Doctora **DNI** 10612065

N° de años de Experiencia profesional : 17

13 de agosto del 2023

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY DNI 10612065	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 28/04/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY DNI 10612065	CONTADORA PUBLICA Fecha de diploma: 28/04/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY DNI 10612065	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 18/08/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU
ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY DNI 10612065	GRADO DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS-MBA Fecha de Diploma: 08/11/2007 <i>TIPO:</i> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 22/08/2011 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ CHILE

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el control interno.

TD = Totalmente en desacuerdo ED = En desacuerdo DA = De acuerdo TA = Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA ¹				RELEVANCIA ²				CLARIDAD ³				SUGERENCIAS
		TD	ED	DA	TA	TD	ED	DA	TA	TD	ED	DA	TA	
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL													
1.	La organización demuestra compromiso con la integridad personal				X				X				X	
2.	En el ambiente laboral se promueve valores éticos				X				X				X	
3.	Existe independencia para poder supervisar el desempeño del sistema de control interno				X				X				X	
4.	El administrador establece responsabilidades para el cumplimiento de objetivos				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGO													
5.	En la organización se define los objetivos de forma clara y concisa				X				X				X	
6.	En la organización se define los objetivos para evitar riesgos				X				X				X	
7.	Se identifica los niveles de riesgos que amenazan el logro de los objetivos				X				X				X	
8.	En la organización se considera la probabilidad de fraude al evaluar riesgos				X				X				X	
9.	En la organización se identifica y evalúa las modificaciones que podrían afectar de manera significativa el sistema de control interno				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL													
10.	En la organización se define y desarrolla actividades de control				X				X				X	
11.	En la organización se define y desarrolla actividades para evitar riesgos				X				X				X	
12.	En la organización se define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología				X				X				X	
13.	En la organización se despliega las actividades de control.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN													

14.	La organización adquiere y manipula información selecta para apoyar el funcionamiento del control interno				X				X				X
15.	La organización brinda información sobre el logro de objetivos				X				X				X
16.	La organización notifica oportunamente las responsabilidades de cada trabajador				X				X				X
17.	La organización comunica a los grupos de interés externos sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno				X				X				X
DIMENSIÓN 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN													
18.	La organización distingue y evalúa continuamente para comprobar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento				X				X				X
19.	La organización evalúa e informa oportunamente las deficiencias de control interno				X				X				X
20.	La organización evalúa y notifica a las partes responsables que deben aplicar medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección				X				X				X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad : **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del juez validador : Revilla Becerra Misael Benigno

Especialidad del validador : Doctor **DNI** 32804567

N° de años de Experiencia profesional : 20

15 de agosto del 2023

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio.

TD = Totalmente en desacuerdo ED = En desacuerdo DA = De acuerdo TA = Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA ¹				RELEVANCIA ²				CLARIDAD ³				SUGERENCIAS
		TD	ED	DA	TA	TD	ED	DA	TA	TD	ED	DA	TA	
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD													
1.	Cuando la organización se compromete a realizar una actividad en un determinado tiempo, lo efectúa				X				X				X	
2.	Cuando un huésped tiene un problema, la organización demuestra un sincero interés en solucionarlo				X				X				X	
3.	La organización exhibe sus servicios				X				X				X	
4.	La organización brinda asistencia solicitada en el tiempo establecido				X				X				X	
5.	La organización cuida de no cometer errores en la atención que brinda a los huéspedes				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA													
6.	Los colaboradores informan oportunamente acerca de las condiciones del servicio ofrecido				X				X				X	
7.	Los colaboradores ofrecen asistencia rápida a los huéspedes				X				X				X	
8.	Los colaboradores están disponibles a ayudar en cualquier inconveniente al huésped				X				X				X	
9.	Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para resolver las interrogantes de los huéspedes				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD													
10.	La conducta de los colaboradores transmite confianza a los huéspedes.				X				X				X	
11.	Los huéspedes sienten seguridad en la atención que realizan en la organización.				X				X				X	
12.	Los colaboradores son amables con los huéspedes				X				X				X	
13.	Los colaboradores tienen los conocimientos necesarios para				X				X				X	

	resolver interrogantes de los huéspedes													
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA													
14.	Los colaboradores brindan atención individual a los huéspedes				X				X				X	
15.	La organización cuenta con colaboradores que proporcionan atención personalizada				X				X				X	
16.	En la organización se comprende las necesidades de los huéspedes				X				X				X	
17.	En la organización se busca lo mejor para beneficiar a los huéspedes				X				X				X	
18.	La organización tiene disponibilidad de horario adaptado a la necesidad de los huéspedes				X				X				X	
	DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES													
19.	Las instalaciones de la organización son atractivas				X				X				X	
20.	Los elementos materiales son atractivos visualmente				X				X				X	
21.	La organización tiene equipamiento de aspecto moderno				X				X				X	
22.	Los colaboradores tienen apariencia de ser limpios y ordenados				X				X				X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad : **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del juez validador : Revilla Becerra Misael Benigno

Especialidad del validador : Doctor **DNI** 32804567

N° de años de Experiencia profesional : 20

15 de agosto del 2023

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
REVILLA BECERRA, MISAEEL BENIGNO DNI 32804567	DOCTOR EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 08/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/10/2011 Fecha egreso: 12/04/2015	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
REVILLA BECERRA, MISAEEL BENIGNO DNI 32804567	MAESTRO/MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS Fecha de diploma: 29/12/03 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/1998 Fecha egreso: 24/08/1999	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
REVILLA BECERRA, MISAEEL BENIGNO DNI 32804567	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 23/12/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE SAN PEDRO <i>PERU</i>
REVILLA BECERRA, MISAEEL BENIGNO DNI 32804567	DOCTOR EN GESTION Y CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 30/05/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
REVILLA BECERRA, MISAEEL BENIGNO DNI 32804567	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 19/03/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA DE SAN PEDRO <i>PERU</i>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA GAMBOA ERICKA NELLY, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "El control interno y la calidad de servicio en la empresa HOTEL MARVENTO S.A.C., Chimbote, 2022", cuyo autor es GARCIA SALCEDO KENYI JUAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 07 de Marzo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA GAMBOA ERICKA NELLY DNI: 10612065 ORCID: 0000-0002-5320-4694	Firmado electrónicamente por: ENESPINOZAG el 18-03-2024 23:52:37

Código documento Trilce: TRI - 0739773