



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Académico Profesional de Contabilidad**

**“EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE ACCIONES DE CONTROL  
PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DE LAS  
EMPRESAS DE SERVICIO DE HOTELERÍA, CATEGORÍA TRES  
ESTRELLAS, DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2011”**

**Tesis que presenta la Bachiller:**

**MARÍA YOLANDA PÉREZ NÚÑEZ**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**ASESORES : C.P.C.C. CÉSAR ALFONSO DIEZ ESPINOZA  
M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO – PERÚ  
2011**

## DEDICATORIA

A ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

Con mucho cariño principalmente a mis queridos padres, pilares fundamentales en mi vida, que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Me han enseñado a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, valores, principios, perseverancia, empeño y sobre todo una gran dosis de amor.

A mis queridos hermanos:

Armando Pérez Núñez,

Clever Pérez Núñez,

Luz Angélica Pérez Núñez

y Luis Elvis Pérez Núñez,

Gracias por estar conmigo y por apoyarme siempre.

*Los Amo.*

## PRESENTACIÓN

Honorables miembros del Jurado Calificador.

En cumplimiento de Reglamento de Grados y Títulos y normas conexas establecidas para la obtención del título académico de Contador Público en la Universidad César Vallejo, pongo a vuestro elevado criterio el presente informe de investigación denominado:

**“EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE ACCIONES DE CONTROL PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DE HOTELERÍA, CATEGORÍA TRES ESTRELLAS, DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2011”**

El objetivo de la realización del presente estudio de investigación, consiste en evaluar las acciones de control en las áreas de Recepción, Limpieza, Lavandería y Restaurant, toda vez que los resultados obtenidos permiten elaborar una propuesta para optimizar los recursos y la propuesta de procedimientos de la empresa.

La presente investigación servirá como referencia a estudiantes, así mismo a empresarios, en la cual encontrarán los conceptos y temas frecuentes vinculados a los procedimientos para la evaluación, supervisión y propuesta de las acciones de control.

En ese contexto señores miembros del jurado someto a vuestro criterio la presente investigación para la respectiva evaluación.

**María Yolanda Pérez Núñez.**

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida y lograr otra meta más en mi carrera.

A mis padres a quienes agradezco de todo corazón por su amor, cariño y comprensión.

En todo momento los llevo conmigo.

A los docentes que participaron y orientaron mediante sus impecables conocimientos para la elaboración y culminación de esta tesis: al M. Sc. Alberto Sotero Montero, C.P.C.C. César Diez Espinoza y C.P.C.C. Haydith del Águila Valera.

A la Universidad César Vallejo por abrirme las puertas y permitir que formara parte de esta casa de estudios de la que me siento orgullosa.

# ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Presentación	IV
Índice	V
Declaración Jurada de autenticidad y no plagio	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
Introducción	X
<b>CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>11</b>
1.1. El problema	11
☞ Selección del Problema	11
☞ Antecedentes del problema	14
☞ Formulación del problema	16
☞ Justificación	17
• Justificación Teórica	17
• Justificación Metodológica	18
• Justificación Práctica	18
• Justificación Académica	18
Limitaciones	19
• Limitación por cobertura	19
• Limitación por generalización	19
• Limitación del diseño	19

• Limitación del tiempo	19
• Limitación de espacio o territorio	19
1.2. Objetivos	19
General	19
↳ Específicos	20
1.3. Hipótesis	20
1.4. Variables e indicadores	20
↳ Variable Independiente	20
↳ Indicadores de la Variable Independiente	21
1.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	22
↳ Tipo de diseño	22
↳ Población y Muestra	22
↳ Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	23
<b>CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO</b>	<b>24</b>
2.1. Marco teórico	24
2.2. Marco conceptual	59
<b>CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS</b>	<b>61</b>
<b>CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>	<b>100</b>
<b>CAPÍTULO V : DISCUSIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS</b>	<b>102</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>105</b>
↳ Conclusiones	105
↳ Recomendaciones	107
<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>108</b>
<b>CAPÍTULO VIII: ANEXOS</b>	<b>112</b>
<b>PROPUESTA Y CARTA DE ACEPTACION DE</b>	<b>113</b>
<b>PROPUESTA DE LOS HOTELES</b>	

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

La suscrita, Bachiller María Yolanda Pérez Núñez, con Documento Nacional de Identidad N° 42517900, con domicilio en el Jirón Federico Sánchez N° 272, distrito de Tarapoto, Provincia y Departamento de San Martín, **DECLARO BAJO JURAMENTO**, que el trabajo de investigación que se presenta tiene las características de autenticidad, y que la información consignada fue extraída de las operaciones que en forma cotidiana realizan las empresas hoteleras categorizadas tres estrellas, asimismo, se menciona un marco referencial proveniente de autores que dada la naturaleza de la investigación se estimaron por conveniente utilizar.

Así mismo que los resultados obtenidos no han sido ni total ni parcialmente presentados con otros fines.

Hecho en Tarapoto, Enero del 2012.



**MARÍA YOLANDA PÉREZ NÚÑEZ**

**DNI: 42517900**

## RESUMEN

Esta investigación tiene por finalidad **“Evaluar y proponer acciones de control para mejorar la gestión operativa de las empresas de servicio de hotelería, categoría tres estrellas, de la ciudad de Tarapoto, año 2011”**, con la finalidad de optimizar las acciones de control en la gestión operativa de sus áreas.

Para concretar el objetivo propuesto del presente trabajo de investigación, se realizaron entrevistas a los gerentes, así como encuestas a los colaboradores de los hoteles tres estrellas del distrito de Tarapoto.

La entrevista a los gerentes sirvió de base para recolectar datos y evaluar las acciones de control en las áreas de recepción, limpieza, lavandería y restaurant de las empresas hoteleras se estableció que 32% de los procedimientos no se ejecutan correctamente ocasionando una pérdida económica ascendente en Riosol\*\*\* SAC S/. 72,730.00 y Monte Azul\*\*\* SAC S/: 72,319.00, sobre el total atenciones, facturadas como lo demuestra las tablas del N° 16 al 33 que arrojaron saldos negativos que trajo como consecuencia el desconocimiento e incumplimiento de los gerentes y colaboradores.

De la aplicación de las entrevistas, se llegó a determinar que el 68% de los establecimientos de hospedaje están en un nivel bueno en sus acciones de control, determinando al final conclusiones y recomendaciones que faciliten como herramienta de gestión operativa de las empresas al momento de invertir en la calidad de servicio, con la finalidad de darle el buen uso a los recursos, que servirá para mantener o lograr un mayor crecimiento de dichas empresas.

## ABSTRACT

This research aims to evaluate and propose control actions using the components of control activities, monitoring and supervision of the COSO Report on operational management and its impact on the profitability of hotel service companies, categorized three stars, the city of Tarapoto, Year 2011 "in order to improve control measures and their impact on profitability.

To realize the proposed objective of this research work is conducted interviews with managers and workers surveys three star hotels in the district of Tarapoto. The interview was the basis managers to collect data and evaluate control measures in the areas of reception, cleaning, laundry and restaurant of the hotel companies was established that 32% of procedures are not performed correctly, causing an economic loss amounting to in areas originated aggregated economic loss and Monte Rio Azul sun 72,730.00 72,319.00 on the total care, billed as evidenced by the tables from No. 5 to 21 who tested negative balances resulted in ignorance and failure of managers and workers The application of the interviews and surveys, it was determined that 68% of accommodation establishments are at a good level of control in his actions determine the final conclusions and recommendations as a tool to facilitate management and improve profitability companies when investing in the quality of service, in order to give the proper use of resources, which serve to maintain or further growth of these companies.