



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El control interno y su incidencia en la rentabilidad del hotel Boutique
La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Br.Cruz Montano, Liliana Herminia (ORCID: 0000-0002-3599-221X)

ASESOR:

Mg. Ferré López, Diego Isidro (ORCID: 0000-0001-5779-9368)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

CHICLAYO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre Yolanda por su cariño, paciencia y abnegados sacrificios desplegados en bien mío, haciendo posible la cristalización de mis aspiraciones en una bella realidad.

A mi tía Elsa quien sumándose a mis inquietudes me ha brindado todo el apoyo moral y material para la culminación de mis anhelos.

A mis hijos Christian Jesús quien desde el cielo me bendice y guía mis pasos día a día, Alexander Nicolás baluarte que es y seguirá siendo luz y brújula en todo el correr de mis años.

Liliana Herminia

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud imperecedera a Dios por las múltiples bendiciones y a los gestores de mi profesión, mi familia y mis maestros que, durante mi permanencia en la Universidad, fortalecieron mi vocación y prepararon para enfrentar los retos profesionales del mundo actual; y a la Universidad César Vallejo por la oportunidad y capacidad de enfrentar el reto de formar profesionales capaces de desempeñarse en un mundo laboral tan competitivo.

A la empresa INVERSIONES CASAVI SAC en la persona de su Gerente la señora Corina Cáceres Vílchez, por la confianza, el optimismo y apoyo para el desarrollo de mi trabajo de investigación y tesis.

La Autora

Página del Jurado

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 082-2020-EPC

En el distrito de Pimentel, siendo las 11:00 am horas del día jueves 12 de noviembre de 2020, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Carrera Profesional N° 496, de fecha jueves 12 de noviembre de 2020, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: **"El control interno y su incidencia en la rentabilidad del Hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas"**, presentado por la bachiller: **CRUZ MONTANO LILIANA HERMINIA** con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mg. Manuel Igor Ríos Incio
SECRETARIO (A) : Mg. Waldemar Ramón García Vera
VOCAL : Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del Jurado se resuelve: **APROBAR POR UNANIMIDAD**, siendo las 11:55 am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 12 de noviembre de 2020



Mg. Manuel Igor Ríos Incio
Presidente



Mg. Waldemar Ramon García Vera
Secretario (a)



Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala
Vocal

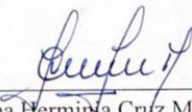
Declaratoria de Autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lilibana Herminia Cruz Montano con DNI N° 33431118 a fin de cumplir con las disposiciones actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que todos los documentos e informes que anexo es veraz.

De lo expuesto asumo la responsabilidad ante cualquier falsedad y ocultamiento tanto de los documentos como de información aportada. por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, diciembre del 2019.


Lilibana Herminia Cruz Montano
DNI: 33431118

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Operacionalización de variables	20
2.3. Población, muestra y muestreo	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.5. Procedimientos.....	28
2.6. Métodos de análisis de datos	28
2.7. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES.....	52
VII. PROPUESTA	53
REFERENCIAS	59
ANEXOS	64
Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	76
Resultado de TURNITIN.....	77
Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV	78
Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación	79

RESUMEN

La presente investigación titulada El control interno y su incidencia en la rentabilidad del hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas ha tenido como objetivo general determinar si el control interno incide en la rentabilidad el hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas, y tiene como diseño No Experimental de corte transversal , es de tipo de investigación descriptiva correlacional; la población y la muestra estuvo constituida por los trabajadores del hotel; la técnica utilizada fue la encuesta, y análisis documental y sus instrumentos fueron el cuestionario y la ficha de análisis documental; los resultados obtenidos de la investigación concluyeron que el grado no cuenta con un manual de organización, no se elabora presupuesto, plan operativo, no se han evaluado los riesgos que puedan afectar el logro de objetivos y metas, el propietario y trabajadores no poseen profesionalización en el sector turístico y hotelero, no existen políticas y procedimientos para salvaguardar los activos del hotel. Asimismo, se presenta un diseño de un sistema de organización para mejorar los servicios y la rentabilidad en el hotel Boutique La Casona Monsante.

Palabras clave: Control interno, rentabilidad, hotel, turismo, organización.

ABSTRACT

The present investigation entitled Internal control and its impact on the profitability of the Boutique Hotel La Casona Monsante in the city of Chachapoyas has had as a general objective to determine if the internal control affects the profitability of the Boutique Hotel La Casona Monsante in the city of Chachapoyas, and has as a non-experimental cross-sectional design, it is of the type of correlational descriptive research; the population and the sample consisted of hotel workers; the technique used was the survey, and documentary analysis and its instruments were the questionnaire and the documentary analysis sheet; The results obtained from the investigation concluded that the degree does not have an organization manual, no budget, operational plan is prepared, the risks that may affect the achievement of objectives and goals have not been evaluated, the owner and workers do not have professionalization in the tourism and hotel sector, there are no policies and procedures to safeguard the assets of the Hotel. Likewise, a design of an organization system to improve services and profitability is presented at the La Casona Monsante Boutique Hotel.

Keywords: Internal control, profitability, hotel, tourism, organization.