



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Propuesta De Un Diseño De Control Interno Para Mejorar La  
Rentabilidad Del Hospedaje El Portón Periodo 2019 -Moyobamba**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Bachiller en Contabilidad**

**AUTORES:**

Fasabi Tejada Marbin (ORCID: 0000-0001-8983-1019)

Fernández Suárez Dany Joel (ORCID: 0000-0002-4719-4100)

Varas Torres Huber (ORCID: 0000-0003-0602-329x)

**ASESOR:**

Dr. Ríos Linares Gemni (ORCID: 0000-0002-3957-8331)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

MOYOBAMBA-PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

Dedicamos esta tesina a Dios por darnos vida y salud, y fuerzas para seguir avanzando en busca de nuestros objetivos, a nuestros padres por ser los principales impulsores y soportes durante nuestra vida, porque siempre cuidan de nosotros y nos apoyan incondicionalmente, además, siempre está con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y brindándonos la fortaleza necesaria para continuar día a día, a los maestros de la Universidad César Vallejo, quienes nos han ayudado con sus conocimientos y experiencias profesionales, además de ser grandes personas les dedicamos estas palabras.

**Los autores**

## **Agradecimiento**

Primeramente, damos gracias a Dios por bendecirnos cada día, por ser nuestra fortaleza, sabiduría y el guía en nuestro camino recorrido además de permitirnos vivir con un propósito. Agradecemos a nuestra familia, por ser el motor para seguir adelante y cumplir nuestras metas trazadas.

A la Universidad César Vallejo, por ayudarnos en nuestra preparación académica y profesional, brindándonos a disposición a docentes altamente capacitados, quienes nos han impartido conocimientos a partir de sus experiencias profesionales.

También agradecemos a nuestro docente Gemni Ríos Linares por asesorarnos en la elaboración de nuestro trabajo de investigación y por invertir su tiempo valioso brindándonos conocimientos.

**Los autores**

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	10
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	10
2.2. Población y Muestra .....	11
2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad 12	
2.4. Proceso de Recolección de Datos.....	13
2.5. Método de Análisis Datos .....	13
2.6. Aspecto Ético .....	13
III. RESULTADOS .....	14
3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	14
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	21
V. CONCLUSIONES.....	22
VI. RECOMENDACIONES .....	23
REFERENCIAS .....	24
ANEXOS .....	28

## Índice de tablas

<b>Tabla 1: Población.....</b>	<b>11</b>
<b>Tabla 2: Muestra.....</b>	<b>12</b>
<b>Tabla 3: Análisis de Resultados.....</b>	<b>14-15</b>
<b>Tabla 4: Resumen de la Dimensión.....</b>	<b>19</b>

## Índice de gráficos y figuras

<b>Gráfico 1: Diseño de la Investigación.....</b>	<b>11</b>
<b>Gráfico 2: Indicadores de Rentabilidad.....</b>	<b>18</b>
<b>Gráfico 3: Resultado de la Dimensión.....</b>	<b>19</b>

## **RESUMEN**

El objetivo del trabajo de investigación es proponer un diseño de control interno para mejorar la rentabilidad de la casa hospedaje el portón –Moyobamba, en el periodo 2019. Es aquel proceso que toda organización realiza con todos sus colaboradores, teniendo por objetivo tener un grado de seguridad razonable sobre los recursos de la empresa. Además, tienen como componentes: Ambiente de control, evaluación de contingencias, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo. La rentabilidad es el beneficio que se obtiene después de invertir durante un periodo, además, es una herramienta que nos ayuda a calcular el nivel de beneficio que se ha obtenido. El tipo de estudio presentado para el siguiente trabajo de investigación es descriptiva, porque describió la situación actual de rentabilidad de la Casa Hospedaje el Portón. Propositivo, porque proponemos un diseño de Control Interno para mejorar la rentabilidad de la Casa Hospedaje el Portón. El instrumento empleado para la recolección de datos/información es el cuestionario. Los resultados principales de la investigación son: que la rentabilidad es un nivel promedio que representa el 51%. Esto nos indica que el hospedaje no es tan rentable. En conclusión, para mejorar la rentabilidad es necesario implementar el diseño de control interno en la Casa Hospedaje El Portón, contando con los objetivos, estructura y cronograma de financiamiento.

**Palabras clave:** control interno, rentabilidad, diseño y componentes del control

## **ABSTRACT**

The objective of the research work is to propose an internal control design to improve the profitability of the house hosting the gate -Moyobamba, in the period 2019 I. It is the process that every organization carries out with all its collaborators, aiming to have a degree reasonable security of company resources. In addition, they have as components: Control environment, contingency evaluation, control activities, information and communication, supervision and monitoring. Profitability is the profit obtained after investing during a period, in addition, it is a tool that helps us calculate the level of profit that has been obtained. The type of study that was presented for the following research work is descriptive, because it describes the current profitability situation of the Casa Hospedaje el Portón. Purposeful, because we propose an Internal Control design to improve the profitability of Casa Hospedaje el Portón. The instrument used to collect data / information is the questionnaire. The main results of the investigation are: that profitability is an average level that represents 51%. This tells us that hosting is not so profitable. In conclusion, to improve profitability it is necessary to implement the internal control design at Casa Hospedaje El Portón, with the objectives, structure and financing schedule.

**Keywords:** internal control, profitability, design and control componente

## I. INTRODUCCIÓN

En gran parte del mundo, pero principalmente en los países de Europa, Latinoamérica y nuestro país, fue aumentando del turismo, de tal manera creció el rubro de los hoteles. Destacando así de Suiza, Rusia, Panamá y Perú.

En Rusia, fue uno de los países más codiciados a comienzo de la década, no había cadena que no hubiera un buen número de incorporaciones y proyectos previstos. Sin embargo, la situación de crisis ha contraído el mercado y ha hecho que se desplome en el ranking de las atractivas ante su baja rentabilidad. En el caso de Suiza los hoteles ganan normalmente entre 20% y 30% de sus ingresos, generando así que un hotel famoso (Inter Continental Davos) no pudiera controlar la rentabilidad de su rubro, por lo cual su destino podría decidir si se construye o no otros hoteles.

Panamá, el sector hotelero pasa por momentos tormentosos y no hay una salida a un corto plazo, de tal manera que los hoteles tienen cada vez cuartos vacíos y las guerras de tarifas hacen parte día a día, lo cual afecta la rentabilidad del rubro hotelero. En los últimos años cayó la rentabilidad a un 20% y 30%.

En la Región San Martín el rubro hotelero fue creciendo de manera rápida por la gran acogida que brinda nuestra región y sus habitantes a los miles de turistas que llegan día tras día, esto ayuda al crecimiento del mismo ya que todos los hoteles llegan a tener clientes, mejorando su economía y el de toda la región de uno y de otra manera, pero existe un gran problema, como el maltrato a los clientes, la comida, los precios no sean los mejores y esto puede generar que los turistas no quieran volver, tampoco recomienden visitar nuestra región.

Todo ello genera una baja rentabilidad en los hoteles y podrán quebrar por pequeños errores, pero significativos.

Casa Hospedaje El Portón tiene elevados precios de habitaciones, es por eso que solo en meses festivos (Junio, Julio y Diciembre) tiene completamente lleno el hospedaje, al contrario los demás meses solo el 40% de su capacidad está

ocupado, aunque en algunos meses como Abril y Agosto tiene el 15% de su capacidad ocupado, en consecuencia el hospedaje tiene poca rentabilidad.

En este contexto, urge la necesidad de reducir los precios manteniendo las mismas comodidades de las habitaciones, para ello es necesario diseñar un sistema de control interno para el hospedaje sea más rentable.

Mencionado lo anterior, es necesario realizar la formulación de la siguiente interrogante la cual da origen a la presente investigación. ¿Cómo es la propuesta de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la casa hospedaje el portón Moyobamba en el periodo 2019?; así mismo, se vio conveniente formular los siguientes problemas específicos:

- ¿Cómo diagnosticar el estado de rentabilidad de la casa hospedaje el portón?
- ¿Cómo analizar la rentabilidad de la casa hospedaje el portón, periodo 2019-moyobamba?
- ¿Cómo plantear un sistema de control interno para la casa hospedaje el Portón?

Asimismo, con el propósito de enfocar la investigación de una manera correcta, se formuló el siguiente objetivo general: Proponer un diseño de control interno para mejorar la rentabilidad de la casa hospedaje el portón – Moyobamba, en el periodo 2019; del mismo modo se plantearon los objetivos específicos siguientes:

- Diagnosticar el estado de la rentabilidad en la casa hospedaje el portón.
- Analizar la rentabilidad de la casa hospedaje el portón, periodo 2019-Moyobamba.
- Diseñar un sistema de control interno para la casa hospedaje el portón.

Del mismo modo, resulta pertinente plantear la siguiente hipótesis general: La propuesta de un sistema de control interno servirá para que la Casa Hospedaje el Portón sea viable en el tiempo y altamente competitivo en el rubro hotelero, además obtendrá una estabilidad económica financiera. Asimismo se plantean las hipótesis específicas siguientes:

- El diagnóstico del estado de rentabilidad del hospedaje, permitirá conocer la realidad de su rentabilidad en la actualidad.
- El análisis de la rentabilidad, nos permitirá establecer mejoras concernientes al mismo.
- Si se diseña el sistema de control interno, entonces permitirá mejorar la rentabilidad del Hospedaje.

Resulta necesario señalar que la justificación teórica de la investigación es cuenta con un conjunto de datos que contribuye con el desarrollo y la sostenibilidad del hospedaje Casa Hospedaje El Portón tratando de mejorar la rentabilidad económica, además de que se estudiarán diversos conceptos y teorías relacionadas al control interno, rentabilidad y sus aportes en una empresa.

Asimismo, la justificación práctica de la investigación es que se podrá explicar y describir la gran importancia dentro de una organización el control interno y su relación con la rentabilidad, razón por la cual mediante el estudio de este caso se podrán desarrollar estrategias para ayudar a mejorar la situación actual de la Casa Hospedaje el Portón.

De otra manera, la investigación presente es justificada metodológicamente por cuanto la investigación generará un instrumento de recolección de información el cual ayuda con la obtención de información relacionadas a las deficiencias presentadas por los dueños y los trabajadores en cuanto a la rentabilidad de la Casa Hospedaje El Portón, y dicha información más adelante servirá de guía a futuros estudiantes, educadores, investigadores y otros profesionales que deseen abarcar temas relacionados con la presente investigación.

Por último, la justificación social radica en que será de gran contribución en la busca de mejorar la organización y de igual manera servirá de ejemplo a otras organizaciones, pues se convertirá en información relevante la cual podrá ser utilizada como punto de partida en futuras investigaciones relacionadas al caso.

## **Antecedentes a nivel internacional**

Pérez, E. (2015) en su trabajo de investigación titulado: *“Los costos hoteleros y su incidencia en la rentabilidad de Sangay SPA-Hotel C.A. de la ciudad de baños de agua santa en el primer semestre del año 2013”*. (Previo a la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría C.P.A.). Universidad técnica de Ambato-Ecuador. La autora concluyó que después de haber realizado una serie de análisis se observó que la asignación de los costos está dado de manera empírica es decir sin mayor cálculo, razón por la cual no ayuda a obtener rentabilidad razonable, además, los costos de otros servicios no están asignados de manera directa al servicio ofertado por lo contrario son agrupados con el gasto operacional y de venta.

Asimismo: Martínez, A. (2013) en su trabajo de investigación titulado: *“Servicios de Hotelería”*. Universidad Tecnológica Internacional-Paraguay. El autor señaló Los resultados encontrados después del estudio demuestran que las actividades financieras y económicas resultan ser rentables, tomando en consideración el valor actual neto positivo que arroja el proyecto en G. 1.176.034.481, a la tasa de corte de 10%. LA tasa interna de retorno es de 43%, la relación beneficio costo es de G. 2,22. Así mismo, el capital invertido se recuperará al primer año más 1 mes. Habiendo logrado los objetivos específicos se puede concluir que mediante los mismos se puede alcanzar el objetivo generar de la investigación. Por último, se logró determinar la factibilidad en la creación de una empresa dedicada al servicio hotelero en Santa Rosa del Aguaray, habiendo tomado en cuenta los estudios pertinentes.

Según Espinoza, L. (2012) *“Análisis de los costos y la rentabilidad con respecto de la inversión en los servicios que ofrecen los hoteles de Loja”*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Loja-Ecuador. Ha concluido lo siguiente: Después de analizar los costos que generan las empresas hoteleras se evidencia que los socios desconocen dichos costos. Por otro lado la rentabilidad que obtienen por la oferta de su servicio no es tratada de la manera más correcta lo cual genera los indicios de deficiencias en las organizaciones.

### **Antecedentes a nivel nacional**

Por consiguiente Cañi, B. (2016) en su trabajo de investigación titulado: *“la gestión de servicio al cliente y el nivel de rentabilidad del sector hotelero del distrito de Tacna año 2015”*. (Tesis para optar el título profesional de ingeniera comercial). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. La autora concluyó que el nivel de rentabilidad en el sector hotelero corrobora resultados, dando a conocer que existe un nivel rentable aceptable, la cual se basa en el ratio de margen de utilidad neta, esto nos evidencia que no se explota totalmente y correctamente el sector hotelero.

Según Espinoza, M. (2017) en su trabajo de investigación titulado: *“Análisis de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa hotelera alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016”*. (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Huaraz, Perú. El autor concluyó que respecto al estudio de los estándares de rentabilidad de la empresa hotelera existen dos los cuales son: primero tenemos al análisis conocido como rentabilidad económica la misma representa el rendimiento de la inversión realizada, y en segundo nivel tenemos la rentabilidad financiera la cual representa la productividad de la misma. También es considerado que los directivos manejen estrategias de rentabilidad para así participar de manera más cercana a la empresa.

### **Antecedentes a nivel regional**

Según Altamirano, L. y Garate, K. (2017) en su trabajo de investigación titulado: *“Análisis de los costos operativos y su incidencia en la rentabilidad del hotel monte azul-Tarapoto, periodo 2015”*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Los autores indicaron que después de haber realizado los respectivos análisis en la organización se pudo evidenciar que los costos operativos poseen incidencia directa sobre la rentabilidad del hotel Monte Azul-Tarapoto, pues se logró determinar una dimensión de 7.2% con respecto a la rentabilidad esperada.

## **Marco teórico**

Existen diversas definiciones sobre el control interno y para tener una mejor prospectiva analizaremos las siguientes según diversos autores:

Según Santillana (citado por Gómez y Tenesaca 2003, p. 2) afirma: El control interno asimila un conjunto de planes organizados y todas aquellas actividades que son realizadas de manera ordenada y coordinadas las cuales son optadas por una empresa para salvaguardar sus activos, supervisar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, complementación administrativa y operacional; además de influenciar la eficiencia operativa y promover la adhesión a las políticas implementadas por la organización.

El control interno es la imagen organizacional de una entidad, y todas las actividades que se realizan en forma ordenada y correcta las cuales las realiza la organización con la finalidad de proteger sus bienes, analizar la correcta y confiable información financiera, incentivar a la mejora operacional y la promoción de normas dadas por la empresa.

De acuerdo a Maldonado (citado por Gómez y Tenesaca 2006, p. 3) afirma: El control interno abarca el planeamiento organizacional y una serie de métodos y técnicas que aseguren los activos de manera eficiente, además, que los registros contables sean de carácter confiable y que la actividad de la entidad se desenvuelva correctamente según las directrices otorgadas por la administración.

El control interno está dado por la estructura de la organización, las diferentes técnicas y procedimientos que ayudan al mejor cuidado y protección de los bienes, que la información contable sea digna de confianza, además todas las actividades realizadas se desarrollen de la mejor manera según la normatividad de la organización.

Por otro lado Toro, et Al. (2016. P. 3) afirma que: “Se denomina control interno al proceso integrado a las distintas operaciones realizadas por la dirección y el resto del personal de una organización para otorgar una fiabilidad razonable al logro de los objetivos trazados.”

El control interno es una actividad ejecutada por administrativos, la dirección y toda persona relacionada con la entidad, tiene la finalidad de dar un buen nivel

de seguridad en cuanto a la relación con el logro de las metas relacionadas con las actividades.

Dicho lo anterior, el sistema de control interno es una herramienta de gestión administrativa que le permite a la empresa implementar y reforzar muchas medidas de control para aumentar la seguridad de sus procesos, operaciones y de sus bienes tangible e intangibles y que como consecuencia de ello se empiece a extender su nivel de efectividad ocasionándole un aumento de rentabilidad.

Cabe destacar que el control interno tiene cinco componentes fundamentales, que son los siguientes:

Ambiente de control: Según Toro, et Al (2005) afirman que el control interno es el fundamento para el diseño del sistema de Control Interno, donde se refleja la importancia o no de la dirección hacia el control interno y la relevancia que posee sobre las actividades y resultados que se obtienen. Es irrelevante pensar que los directivos en una organización no toman importancia de control interno pues ellos serán los más afectados en relación a los resultados. (p. 7)

Evaluación del riesgo: Según La Contraloría General de Republica (2014): La evaluación del riesgo abarca los distintos principios que definen a los objetivos, establecer y evaluar los riesgos, determinando como gestionar los riesgos, analizar la probabilidad de fraudes o sucesos que afecten de alguna manera el control interno. (p. 37)

Actividades de control: Para Fierro, B y Sotomayor, A. (2013) las distintas actividades de control son políticas y medios que ayudan a encaminar direcciones para tener respuesta a los riesgos. Estas actividades abarcan todos los niveles organizacionales en las distintas funciones y procedimientos que buscan el correcto funcionamiento operacional de seguridad y de segregación de funciones. (p.109)

Información y comunicación: Según La Contraloría General de Republica (2014) nos afirman que la información y comunicación (tanto interna como externa) son de gran necesidad para toda entidad ya que sin ello no podrá llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. (p. 40)

Supervisión y monitoreo: Según La Contraloría General de Republica (2014) la supervisión y monitoreo son conjunto de actividades de autocontrol integradas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad buscando la mejora y evaluación. (p. 41)

Para Mancisidor (2019, p. 42) el control interno aguarda los objetivos siguientes:

- Obtener información financiera confiable, veraz y oportuna para ser utilizada en la gestión y control.
- Fomentar el desarrollo de información técnica y de otro tipo no financiera para luego utilizarlo en el planeamiento de la gestión y control organizacional.
- Empezar correctas medidas para salvaguardar y conservar los distintos recursos financieros, materiales, técnicos y otro recurso que pertenezca a la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional en busca del logro de objetivos, misión y visión.
- Resguardar que cada acción institucional en la organización se desenvuelvan en el marco de los reglamentos constitucionales.
- Idoneidad y eficacia del recurso humano.
- Crear conciencia de control.

Según Espinoza, M. (2017) afirma: La rentabilidad es una herramienta que se puede aplicar a toda acción económica donde se moviliza materiales, capital humano y financiero, con el propósito de obtener resultados aceptables. También se puede decir que es la capacidad que posee una organización para generar ganancias con los recursos invertidos en un proyecto. (p. 30)

La rentabilidad es un indicador que se le involucra a todo tipo de actividad económica, en la cual utilizan sistemas, recursos humanos y de capital con la finalidad de alcanzar beneficios en un futuro. Asimismo, se puede decir que la rentabilidad es el poder que tiene la empresa para generar ingresos con los recursos que se utilizan en una actividad realizada por una organización.

Para Hill (como se citó en Cañi, E. 2016, p. 38) afirma: La rentabilidad puede ser medida de distintas formas, pero, en aras de la consistencia, la define como la tasa de retorno obtenida en una organización sobre el capital invertido (ROIC, por sus siglas en inglés), la cual es calculada mediante la división de la utilidad neta de la compañía entre el capital total invertido.

La rentabilidad, se le puede ver de varias maneras, sin embargo, frecuentemente se describe como un nivel de regreso económico que consigue la empresa por una inversión dada para realizar alguna actividad. Se logra obtener con la división de las ganancias netas de la entidad entre el capital que se ha invertido y trabajado.

Por otro lado, Espinosa (como se citó en Altamirano, L. y Garate, K. 2017, p. 33) afirma que: “La rentabilidad es la ganancia, utilidad y capacidad de un bien El cual genera beneficios los cuales contribuyen con el crecimiento económico y social de una organización en un periodo temporal determinado.”

La rentabilidad es la obtención de un beneficio económico, una ganancia y la capacidad de generar resultados que ayuden al desarrollo económico de la organización, en un determinado lapso de tiempo asignado.

Los autores anteriormente citados nos dan a entender que la rentabilidad consiste obtener ganancias, beneficios y utilidades a través de las inversiones que se realizó en un determinado periodo.

Para Martínez (2013) la rentabilidad financiera mayormente es para empresas dedicadas al lucro, el ratio más importante, pues mide el beneficio que se va generar en relación a la inversión de los accionistas. Cuanto mayor sea el valor del ratio de rentabilidad será mejor para la organización. (p. 40)

Según Martínez (2013) se llama rentabilidad económica a la relación existente entre el beneficio antes de intereses e impuestos (beneficio bruto) y el activo general. A medida que este ratio sea mayor, será mejor pues indica que se obtiene buena productividad del activo. (p. 39)

## II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de estudio que se presenta en el siguiente trabajo de investigación es descriptivo-propositivo:

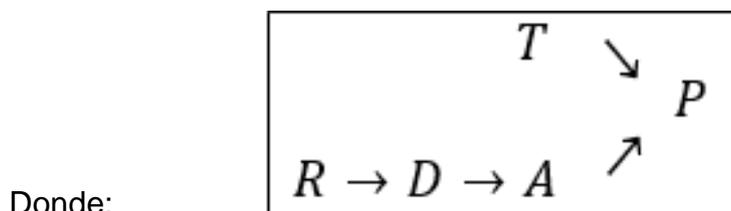
**Descriptivo:** porque se describirá la situación actual de rentabilidad de la Casa Hospedaje el Portón. Según Cazau (2006) en la investigación descriptiva se toma en cuenta una serie de cuestiones, conceptos o variables y se valora cada una de estas independiente de las otras, con el objetivo de describirlas concretamente. Estos estudios tienen el fin de especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, entre otras. (p. 27)

**Propositivo:** porque se propone un diseño de Control Interno para mejorar la rentabilidad de la Casa Hospedaje el Portón. Según Hernández, Fernández y Baptista (citado en Teran, 2010) “la investigación propositiva procura dar respuesta del cómo debería ser las cosas para lograr alcanzar unos fines y funcionar de la manera más adecuada.” (p. 27)

Diseño de investigación: Según Cañi (2016) afirma que el diseño de investigación no experimental: “se basa en que la información se recolectará en un solo momento dado y tiempo único, además de no realizar cambio alguno en las variables.” (p. 54)

El diseño de la investigación es de carácter no experimental, esto debido a que no se someterá a ninguna prueba. Se utilizó el siguiente diseño de investigación:

#### Gráfico N° 01 Diseño de investigación



R: Realidad de la rentabilidad.

D: Diagnostico sobre la situación actual de la rentabilidad

A: Análisis de la situación de la rentabilidad

T: Teoría que fundamenta la propuesta

P: Propuesta del diseño del control interno

## 2.2. Población y Muestra

La población objeto estudio está conformada por 06 trabajadores de la Casa Hospedaje el Portón-Moyobamba, periodo 2019.

**TABLA N° 01 Población**

**DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA CASA  
HOSPEDAJE “EL PORTÓN” –MOYOBAMBA, PERIODO 2019**

ÁREAS	SEXO		N° DE TRABAJADORES
	MASCULINO	FEMENINO	
Recepción		1	1
Limpieza		2	2
Contabilidad	1		1
Gerencia	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

**Fuente:** archivo de la Casa Hospedaje “El Portón”-Moyobamba, periodo 2019.

### Muestra

Para el tamaño de la muestra se ha utilizado el muestreo no probabilístico por conveniencia, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**TABLA N° 02 Muestra**

**DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA CASA  
HOSPEDAJE “EL PORTÓN”-MOYOBAMBA, PERIODO 2019**

ÁREAS	SEXO		N° DE TRABAJADORES
	MASCULINO	FEMENINO	

Recepción		1	1
Limpieza		2	2
Contabilidad	1		1
Gerencia	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

**Fuente:** archivo de la Casa Hospedaje “El Portón”-Moyobamba, periodo 2019.

Según Otzen y Manterola (2017) afirman que: en diferentes técnicas de muestreo tipo no probabilístico, la selección de los sujetos a estudiar dependerá de según características, criterios, etc. Que él (los) investigador (es) considere (n) en ese momento. (p. 228)

### **2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad**

Para realizar la recolección de datos de nuestra investigación se ha visto pertinente utilizar las siguientes técnicas e instrumentos:

#### **Técnica**

La encuesta: Para realizar esta encuesta se ha diseñado un cuestionario con 11 preguntas que guardan relación al tema de rentabilidad para conocer si los trabajadores de la Casa Hospedaje El Portón están comprometidos con las metas propuestas por la gerencia.

Instrumento: Guía de encuesta: es la herramienta que da credibilidad de que dicho cuestionario ha sido encuestado.

#### **Validez y Confiabilidad**

Para lograr el objetivo de estudio, se elaboró un instrumento de medición (para los trabajadores del hospedaje), de la variable rentabilidad. Este instrumento antes de su aplicación en la muestra, fueron puestos a consideración de tres expertos de los cuales un metodólogo (Mag. Juan Britman Vallejos Tafur) y dos temáticos (Mg, Ángel Poquioma Rodríguez y Mag. Roberto Carlos Oblitas Otero).

#### **2.4. Proceso de Recolección de Datos**

Para realizar recolección de datos se solicitará por escrito el consentimiento correspondiente a los Dueños de la Casa Hospedaje el Portón, explicándoles el objetivo de la investigación y su relevancia, luego se hará coordinaciones con el contador, los trabajadores, previa sensibilización correspondiente a los actores para el presente trabajo de investigación.

#### **2.5. Método de Análisis Datos**

En la investigación realizada se utilizó el método estadístico para procesar la información, sistematización y tabulación de la misma. Los respectivos datos obtenidos se presentarán en cuadros estadísticos de distribución porcentual.

#### **Aspecto Ético**

En la presente investigación se respetó las normas internacionales correspondientes para poder citar y referenciar la información de fuentes consultadas. Por lo tanto, la presente tesina no fue plagiada ni de manera total ni parcialmente. Asimismo, nunca fue publicada ni presentada anteriormente con el objetivo de obtener algún grado académico previo o título profesional.

Por otro lado, se solicitó el apoyo de los propietarios y los trabajadores de la Casa Hospedaje “El Portón” para participar de las encuestas a aplicar, guardando el anonimato.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

TABLA N° 03

Dimensión	Ítem	Valoración (f)										Total
		Frecuentemente	%	A menudo	%	A veces	%	Raras veces	%	Nunca	%	
Indicadores de rentabilidad	¿Conoce el rendimiento económico de las inversiones?	2	33%	2	33%	2	33%	0	0%	0	0%	100%
	¿Conoce la rentabilidad financiera de la empresa?	1	17%	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
	¿Conoce si la empresa utiliza métodos de análisis financieros para medir la rentabilidad?	0	0%	3	50%	2	33%	1	17%	0	0%	100%
	¿Conoce cuál es el umbral de rentabilidad de la empresa?	0	0%	4	67%	1	17%	1	17%		0%	100%
	¿Conoce cuál es su margen de utilidad bruta y neta?	1	17%	4	67%	1	17%	0	0%	0	0%	100%
	¿Utiliza estrategias para mejorar la rentabilidad de su negocio?	1	17%	3	50%	1	17%	1	17%	0	0%	100%
	¿Sabe si la empresa realiza planes financieros?	1	17%	4	67%	1	17%	0	0%	0	0%	100%
	¿Usted tiene conocimiento sobre la utilidad que ha obtenido durante los últimos periodos?	3	50%	1	17%	2	33%	0	0%	0	0%	100%
	¿Conoce usted cuál es la rentabilidad por acción?	1	17%	2	33%	1	17%	2	33%	0	0%	100%
	¿Los activos disponibles con que cuenta la empresa están generando beneficios?	1	17%	3	50%	2	33%	0	0%	0	0%	100%
¿Sabe qué tipo de riesgo financiero enfrenta la empresa?	0	0%	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%	100%	

¿Recibe información de manera regular sobre la rentabilidad del servicio que brinda?	1	17%	3	50%	0	0%	2	33%	0	0%	100%
¿Está satisfecho con la rentabilidad que genera su empresa es estos momentos?	1	17%	3	50%	2	33%	0	0%	0	0%	100%
¿Sabe cuál es su punto de equilibrio operativo y financiero de su empresa?	2	33%	3	50%	1	17%	0	0%	0	0%	100%
¿Tiene una formula o método para calcular la rentabilidad de manera idónea?	1	17%	2	33%	2	33%	1	17%	0	0%	100%
Total	1.1	18%	3.1	51%	1.3	22%	0.5	9%	0.0	0%	100%

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 1, el 33 % frecuentemente (2), a menudo (2) y a veces (2) obtuvieron los mismos valores, lo que nos muestra que los trabajadores tienen pocos conocimientos con respecto al respectivo ítem.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 1, el 33 % frecuentemente (2), a menudo (2) y a veces (2) obtuvieron los mismos valores, lo que nos muestra que los trabajadores tienen pocos conocimientos con respecto al respectivo ítem.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 3, el 50%(3) conoce los métodos de análisis financiero a menudo y el 17%(1) raras veces esta al contacto con los métodos de análisis financiero utilizados por la empresa.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 4, el 67% (4) a menudo conoce el umbral de rentabilidad de la empresa y el 17% (1) raras veces tiene el alcance o conoce esta información.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 5, el 67% (4) a menudo conocen el margen de utilidad de la empresa neta y bruta y el 17% (1) raras veces conoce la utilidad neta y bruta de la empresa, lo que nos demuestra que el personal de la empresa está al día en temas de conocimiento sobre la utilidad de la empresa donde laboran.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 6, sobre el tema de conocer las estrategias para mejorar la rentabilidad de la organización el 50% (3) a menudo tiene esta información y el 17% (1) raras veces conoce estos temas o quizás no se interesan en saber las estrategias organizacionales.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 7, el 67% (4) a menudo conocen los planes financieros de la empresa y/o toman interés sobre estos temas y el 17% (1) frecuentemente conoce el plan financiero de la empresa.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 8, se les encuestó acerca de su conocimiento sobre las utilidades obtenidas en los últimos periodos, el 50% (3) tiene conocimiento de manera frecuente y el 17% (1) a menudo se informan acerca de utilidades en los periodos anteriores.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 9, el 33% (2) raras veces conoce la rentabilidad que genera la empresa por acción y el 17% (1) a veces conocen dicha información, lo que demuestra en cuanto a este ítem los trabajadores tienen poco conocimiento sobre las utilidades que genera cada acción de la organización.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 10, nos muestra que el 50% (3) a menudo piensan que a los activos de la empresa generan beneficios y el 17% (1) frecuentemente piensan que si generan beneficios.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 11, este ítem trata del conocimiento de los riesgos financieros que enfrenta la empresa donde se demuestra que el 67% (4) a menudo tienen conocimiento y el 17% (1) frecuentemente.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 12, nos demuestra que el 50% (3) tienen conocimiento a menudo de la rentabilidad

del servicio que brindan y el 17% (1) frecuentemente está informándose de la rentabilidad que genera el servicio que presta.

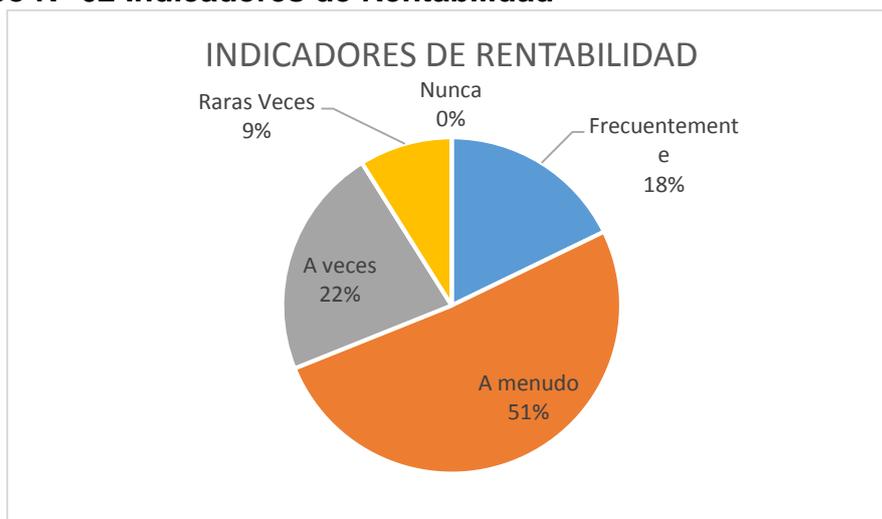
Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 13, nos muestra si los trabajadores están satisfechos con la rentabilidad que genera la empresa donde 50% (3) a menudo están satisfechos y el 17 (1) frecuentemente.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 14, nos muestra que el 50% (3) a menudo conocen el punto de equilibrio operativo y financiero de la empresa y el 17% (1) a veces conocen este tema o poco les interesa.

Como podemos observar en la tabla N° 3, en relación a la dimensión rentabilidad, según la aplicación del cuestionario en el ITEM 15, nos dice que el 33% (2) conocen si se tiene una fórmula Para calcular la rentabilidad de la empresa de manera correcta y el 17% (1) frecuentemente conoce de una fórmula que es utilizada por la organización.

En el trabajo de investigación se utilizó el método estadístico para el procesamiento, tabulación y sistematización de la información. Los respectivos datos se presentan en cuadro estadístico de distribución porcentual.

## Gráfico N° 02 Indicadores de Rentabilidad



Interpretación:

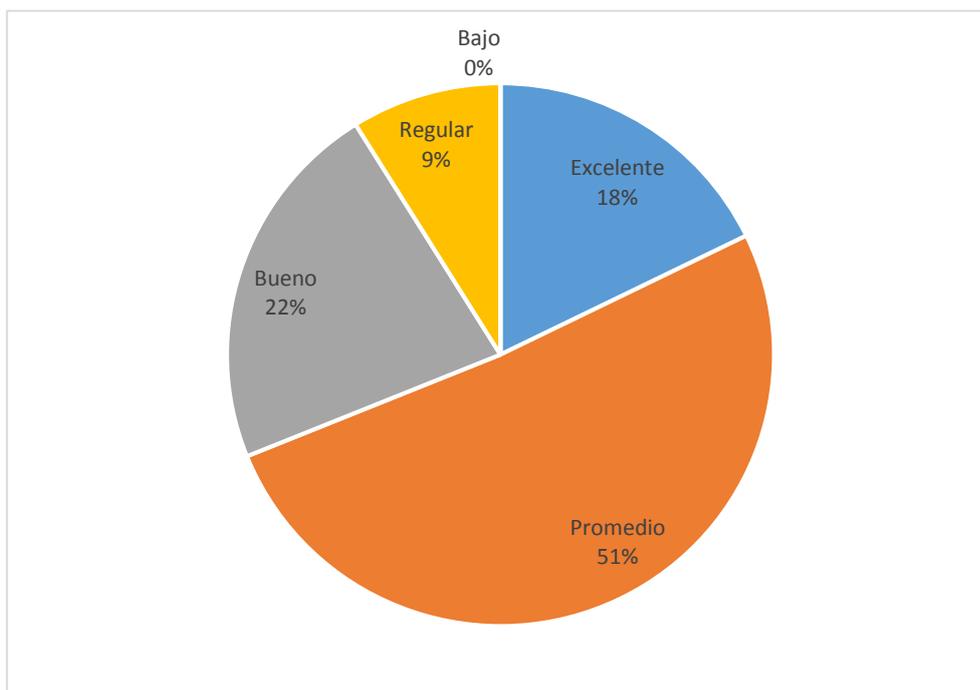
En el gráfico N° 02 se evidencia lo siguiente, en relación a los indicadores de rentabilidad, que el total de los trabajadores del hospedaje, el 18% tienen el conocimiento acerca de la rentabilidad del hospedaje frecuentemente; mientras que un 51% a menudo, el 22% a veces y 9% raras veces tienen conocimiento. Lo que indica que los trabajadores tienen el conocimiento como está el estado de la rentabilidad en cada periodo del hospedaje.

### Resumen de la dimensión

Tabla N° 04 Resumen de la dimensión

Dimensión	Rentabilidad					Total
	Excelente	Promedio	Buena	Regular	Baja	
Indicadores de Rentabilidad	18%	51%	22%	9%	0%	
Total	17.78%	51.11%	22.22%	8.89%	0%	100%

**Grafico N° 03 Resultado de la Dimensión**



Interpretación:

En el grafico N° 03 podemos observar, en relación a la variable rentabilidad, de los trabajadores investigados, que un 51% se encuentra en un nivel promedio, el 22% en nivel bueno, 18% en un nivel excelente y 9% en nivel regular. Lo que nos quiere dar a entender que el nivel de rentabilidad no es favorable.

### **3.2. Propuesta**

El presente Diseño de Control Interno fue elaborado para el mejoramiento de la Rentabilidad de la Casa Hospedaje El Portón o para otros hospedajes que estén interesados en el tema y que les sirva de guía para implementar un nuevo diseño de control interno.

Además este diseño surge en respuesta a la poca rentabilidad que muestra la Casa Hospedaje El Portón, y que mediante este diseño puedan utilizar las estrategias planteadas y les ayude a tomar decisiones mejores

#### **IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Actualmente la rentabilidad es un factor importante para que una empresa se posicione en el mercado y tenga beneficios económicos idóneos o satisficentes ante los ojos de los empresarios. La rentabilidad hace referencia al beneficio que se logra tener después de realizar una inversión, y se obtiene mediante de la utilización de ciertos recursos. Las organizaciones día a día idean muchas estrategias para lograr que sus beneficios sean cada vez mayores y para eso cada empresa posee políticas y estrategias que están idealizadas según sus características organizacionales. El papel de la rentabilidad viene a ser determinante para que una empresa siga en el mercado ya que si una empresa no posee rentabilidad quiere decir que la inversión se perderá y la empresa fracasara, es muy importante que toda empresa tenga un buen sistema de control interno ya que es una herramienta esencial para lograr los objetivos organizacionales.

Bajo este contexto es que hemos estudiado la rentabilidad de La Casa Hospedaje El Portón de Moyobamba, tema por lo cual creemos que los dueños deben darle mayor relevancia.

Mediante los resultados obtenidos, en primer lugar, que el nivel de rentabilidad global de La Casa Hospedaje El Portón, representando por el 51% se encuentra en un nivel promedio, mientras que el 22% está en un nivel bajo, también se puede observar que el 18% se encuentra un nivel excelente y el 9% está en un regular. Esto nos indica que el hospedaje no es tan rentable.

Según Cañi (2015) en su investigación sobre el nivel de rentabilidad en el sector hotelero, corrobora resultados, expresando que existen niveles de rentabilidad regulares, esto basándose en el ratio de margen de utilidad neta, concluyendo que el sector hotelero no está siendo explotado de manera correcta.

## **V. CONCLUSIONES**

- El nivel de rentabilidad en la casa hospedaje el portón se realizó mediante los resultados obtenidos, en primer lugar, el nivel de rentabilidad global de La Casa Hospedaje El Portón, representando por el 51% se encuentra en un nivel promedio, mientras que el 22% está en un nivel bajo, también se puede observar que el 18% se encuentra un nivel excelente y el 9% está en un regular. Esto nos indica que el hospedaje no es tan rentable.
- Las estrategias que se han utilizado en la casa hospedaje el portón para determinar la rentabilidad no están siendo suficientes para que el hospedaje sea rentable, ya que los dueños no han recibido ninguna orientación y capacitación de su contador o su administrador para que el hospedaje sea muy rentable.
- El diseño de control interno para mejorar la rentabilidad de la Casa Hospedaje El Portón, cuenta con los objetivos, estructura y cronograma de financiamiento.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ❖ Contextualizar el diseño de control interno, utilizando estrategias de trabajo para aumentar el nivel de rentabilidad, desarrollando esta propuesta de diseño mediante la planificación, la evaluación y el control de toda la estructura organizacional con el único objetivo de mejorar la rentabilidad de la casa hospedaje el portón.
- ❖ Los dueños como administradores de la casa hospedaje el portón, deben capacitarse y orientarse para potencializar sus capacidades para utilizar estrategias para la toma de decisiones; así como también su contador y todo su personal para mejorar la rentabilidad.
- ❖ Ejecutar lo más pronto posible el diseño de control interno para acrecentar la rentabilidad de la casa hospedaje el portón, y de esa manera contribuir para que otros hoteles también pongan en práctica un diseño de control interno, buscando tener mejor rentabilidad y ser competitivos en el mercado hotelero.

## REFERENCIAS

- Altamirano, L. Garate, K. (2017). *Análisis de los costos operativos y su incidencia en la rentabilidad del Hotel Monte Azul-Tarapoto, periodo 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Cañi, E. (2016). *La gestión de servicio al cliente y el nivel de rentabilidad del sector hotelero del Distrito de Tacna año 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Espinoza, M. (2017). *Análisis de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote-Perú.
- La Contraloría General de la Republica. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Recuperado de: [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Mancisidor, L. (2019). *Implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera residencial Ng de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú.
- Otzen, T. Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a Estudio*. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pérez, E. (2015). *Los costos hoteleros y su incidencia en la rentabilidad de Sangay SPA-Hotel C.A de la ciudad de Baños de Agua Santa en el primer semestre del año 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Teran, K. (2016). *Actualización del plan estratégico para incrementar la colocación de créditos de la Caja Maynas en la ciudad de Cajamarca, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- La oferta, la demanda y el mercado*. (s.f.). Recuperado de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448181042.pdf>

- Banco Galicia (2017). *Ratios: rentabilidad sobre ventas*. Recuperado de <http://www.buenosnegocios.com/notas/747-ratios-rentabilidad-ventas>
- Departamento de Matemáticas (s.f.). *Muestreo Aleatorio Simple*. Universidad de Extremadura, Badajoz, España.
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán, Lima, Perú.
- Anton, J. (2017). *Rentabilidad sobre ventas*. Recuperado de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad-sobre-ventas/>
- Donelson, D. Ege, M. McInnis, J. (2017). *Internal Control Weaknesses and Financial Reporting Fraud. AUDITING: A Journal of Practice & Theory*. Recovered from: <https://doi.org/10.2308/ajpt-51608>
- Schroeder, J. Shepardson, M. (2016). *Do SOX 404 Control Audits and Management Assessments Improve Overall Internal Control System Quality?* Recovered from: <https://doi.org/10.2308/accr-5136>
- Simone, L. Ege, M. Stomberg, B. (2015). *Internal Control Quality: The Role of Auditor-Provided Tax Services*. Recovered from: <https://doi.org/10.2308/accr-50975>
- Brüggen, A. Luft, J. (2016). *Cost Estimates, Cost Overruns, and Project Continuation Decisions*. Recovered from: <https://doi.org/10.2308/accr-51202>
- Franco, F. Urcan, O. Vasvari, F. (2016). *Corporate Diversification and the Cost of Debt: The Role of Segment Disclosures*. Recovered from: <https://doi.org/10.2308/accr-51325>
- Tariq, M. Yasir, M. Majid, A. (2020). *Promoting employees' environmental performance in hospitality industry through environmental attitude and ecological behavior: Moderating role of managers' environmental commitment*. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. Pages 3006-3017.
- Kallmuenzer, A. Peters, M. (2018). *Entrepreneurial behaviour, firm size and financial performance: the case of rural tourism family firms*. Pages 2-14.

- Fuentes, M., Hernández, E., Morini, S. (2015). *Q label and tourist satisfaction in the spanish hotels*. University of Murcia. España
- Flores, L. (2019). *Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Perú. Extraído de: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Flores, L. (2017). *Management of the human talent and its incidence in the quality of service and profitability of the land transportation companies of interregional passengers of the south of peru, period 2015- 2016*. Puno, Perú.
- Lozano, G. y Tenorio, J. (2015). *El sistema de control interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción*. Upeu-filial Tarapoto, Perú.
- Gutierrez, J. y Tapia, J. (2016). *Relación entre liquidez y rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, 2005-2014*. Recuperado de: <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1045>
- Alvarez, A. Campa, F. Gonzales, J. (2018). *Identification of the key factors for success in the hotel sector*. Universitat Rovira I Virgili, Spain.
- Anderson, J. and Tapia, J. (2016). *Liquidity and profitability. A conceptual review and his dimensions*. Peruvian university union, Perú.
- Miranda, A. y Cruz, I. (2016). *Redes sociales: Herramienta de marketing internacional en el sector hotelero*. México.
- Aznar, J. Bagur, L. Rocafort, A. (2015). *Impact of service quality on competitiveness and profitability: The hotel industry in the Catalan coast*. Polytechnic University of Catalunya, Spain. Taken from: <http://dx.doi.org/10.3926/ic.693>
- Peña, D. Serra, A. José, R. (2017). *Factores determinantes del conocimiento de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero del caribe colombiano*. *Universidad nove de Julho*. Sao Paulo, Brasil.
- Florido, C. Jacob, M. Payeras, M. (2019). *How to carry out the transition towards a more circular tourist activity in the hotel sector. The role of innovation*. University of the Balearic Islands. Spain.
- Serrano, P. Señalin, L. Vega, F. Herrera, J. (2017). *The internal control as an indispensable tool for an efficient financial and accounting management in the banana companies Of the canton Machala (Ecuador)*. Ecuador.

- Jayaweera, T. (2015). *Impact of work environmental factors on job performance, mediating role of work motivation: A study of hotel sector in England*. University of Bristol. United Kingdom (UK).
- Vivanco, M. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Universidad y sociedad. Ecuador. Recuperado de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Cámara, D. (2010). *Diccionario de Marketing*. (2da ed.). España: Deusto.
- De Velasco, E. (1994). *El precio, Variable estratégica de marketing*. México, Mc Graw Hill.
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán, Lima, Perú.
- Mendoza, W. Delgado, M. et al. (2018). *Internal control and its influence on the administrative management of the public sector*. Recovered from: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Franco, K. Roman, D. Trisollini, E. (2017). *El sistema de control interno basado en el modelo COSO y su influencia en la profesionalización para las empresas de buses panorámicos en Lima metropolitana*. (Tesis de pregrado). Universidad peruana de ciencias aplicadas, Lima, Perú.
- Díaz, E. Vilches, J. Vásquez, K. (2019). *Selección de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en el sector hotelero-Chiclayo*. Chiclayo, Perú. Extraído de: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/157-570-1-PB.pdf

## **ANEXOS**

### **Anexo 01. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

HUBER VARAS TORRES, con DNI N° 75687837, DANY JOEL FERNÁNDEZ SUÁREZ, con DNI N° 75741504 y MARBIN JHANLER FASABI TEJADA, con DNI N° 75017359 estudiantes del VIII ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, filial Moyobamba, declaro que el trabajo de investigación titulado “Propuesta de un diseño de control interno para mejorar la rentabilidad del Casa Hospedaje El Portón período 2018 II-2019 I-Moyobamba”, lo siguiente:

1. El trabajo de investigación es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes que empleamos en el trabajo de investigación.
3. El trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, por lo tanto, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para adquirir algún grado académico o título profesional.

**Moyobamba, 29 de noviembre de 2019**

-----

Huber Varas Torres

-----

Dany Joel Fernández Suárez

-----

Marbin Jhanler Fasabi Tejada

## Anexo 02.Cuestionario de la variable Rentabilidad

### CUESTIONARIO: RENTABILIDAD

A continuación se le presenta una serie de interrogantes, las cuales tienen variantes de respuesta. Lea detenidamente cada afirmación y coloque una X debajo de la variante que más se adecue a su caso según la afirmación.

Valoración: Frecuentemente (5) A menudo (4) A veces (3) Raras veces (2)

Nunca (1)

DIMENSIONES	Ítem	INDICADORES	VALORACIÓN				
			5	4	3	2	1
INDICADORES DE RENTABILIDAD	1	¿Conoce el rendimiento económico de las inversiones?					
	2	¿Conoce la rentabilidad financiera de la empresa?					
	3	¿Conoce si la empresa utiliza métodos de análisis financieros para medir la rentabilidad?					
	4	¿Conoce cuál es el umbral de rentabilidad de la empresa?					
	5	¿Conoce cuál es su margen de utilidad bruta y neta?					
	6	¿Utiliza estrategias para mejorar la rentabilidad de su negocio?					
	7	¿Sabe si la empresa realiza planes financieros?					
	8	¿Usted tiene conocimiento sobre la utilidad que ha obtenido durante los últimos periodos?					
	9	¿Conoce usted cuál es la rentabilidad por acción?					
	10	¿Los activos disponibles que cuenta la empresa están generando beneficios?					
	11	¿Sabe qué tipo de riesgo financiero enfrenta la empresa?					
	12	¿Recibe información de manera regular sobre la rentabilidad del servicio que brinda?					
	13	¿Está satisfecho con la rentabilidad que genera su empresa en estos momentos?					
	14	¿Sabe cuál es su punto de equilibrio operativo y financiero de su empresa?					
	15	¿Tiene una fórmula o método para calcular la rentabilidad de manera idónea?					

### Anexo 03: Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Operacional	Dimensidad	Indicadores	Escalas
Control interno	Según Valencia (2016) afirma que el “control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”.	Se aplicará un cuestionario con la finalidad de conocer el tipo de control interno que maneja la casa hospedaje el portón.	El ciclo de Deming (Ciclo PDCA) o Ciclo de mejora continua, de gestión.	-Planificar (Plan) -Hacer (Do) -Verificar (Check) -Actuar (Act)	Ordinal
Rentabilidad	Según Espinoza (2017) afirma que la “rentabilidad es una herramienta que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados”.	Se aplicará un cuestionario con la finalidad de conocer la rentabilidad de la casa hospedaje el portón.	Indicadores de Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad sobre ventas o margen sobre ventas.</li> <li>• Margen de utilidad bruta.</li> <li>• Margen de beneficio.</li> <li>• Rentabilidad económica.</li> <li>• Rentabilidad financiera o sobre el patrimonio.</li> <li>• Rentabilidad sobre activos o ROA.</li> </ul>	Ordinal

## Anexo 04: Validación del cuestionario



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: POQUILOMA RODRIGUEZ ANGEL

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : TEMÁTICO

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Fazabi Trjada Harbin Jhanter

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Rentabilidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

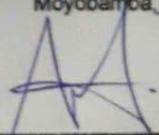
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Moyobamba 25 de octubre de 2019



Mg. CPC Angel Poquiloma Rodriguez  
MAT. N° 19 - 318

Sello personal y firma



Scanned with  
CamScanner

Scanned with CamScanner



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: OBLITAS OTERO ROBERTO CARLOS  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 Especialidad : TEMÁTICOS  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s): FERNANDEZ SUAREZ DANY, VILLACIS BARDALEZ HUGO

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				Y	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Rentabilidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			Y		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad			Y		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			Y		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				Y	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				Y	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					Y
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad					Y
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					Y
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					Y
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						Y

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41

Moyobamba, 24 de OCTUBRE de 2019

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA  
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: VALLASOS TAFUR JUAN BRITMAN  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
 Especialidad : METODOLOGO  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s): HUBER VARAS TORRES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Rentabilidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						X

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple los parámetros para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Moyobamba, 23 de Octubre de 2019

Mp. C.P.C.C. Juan Britman Vallejos Tafur  
 Mat. C.C.P.S.M. 19 - 524

Sello personal y firma

## Anexo 05: Aplicación del cuestionario

### CUESTIONARIO: RENTABILIDAD

A continuación se le presenta una serie de interrogantes, las cuales tienen variantes de respuesta. Lea detenidamente cada afirmación y coloque una X debajo de la variante que más se adecue a su caso según la afirmación.

Valoración: Frecuentemente (5) A menudo (4) A veces (3) Raras veces (2) Nunca (1)

DIMENSIONES	Ítem	INDICADORES	VALORACIÓN				
			5	4	3	2	1
INDICADORES DE RENTABILIDAD	1	¿Conoce el rendimiento económico de las inversiones?		X			
	2	¿Conoce la rentabilidad financiera de la empresa?		X			
	3	¿Conoce si la empresa utiliza métodos de análisis financieros para medir la rentabilidad?			X		
	4	¿Conoce cuál es el umbral de rentabilidad de la empresa?		X			
	5	¿Conoce cuál es su margen de utilidad bruta y neta?		X			
	6	¿Utiliza estrategias para mejorar la rentabilidad de su negocio?	X				
	7	¿Sabe si la empresa realiza planes financieros?		X			
	8	¿Usted tiene conocimiento sobre la utilidad que ha obtenido durante los últimos periodos?			X		
	9	¿Conoce usted cuál es la rentabilidad por acción?		X			
	10	¿Los activos disponible que cuenta la empresa están generando beneficios?		X			
	11	¿Sabe qué tipo de riesgo financiero enfrenta la empresa?			X		
	12	¿Recibe información de manera regular sobre la rentabilidad del servicio que brinda?		X			
	13	¿Está satisfecho con la rentabilidad que genera su empresa es estos momentos?		X			
	14	¿Sabe cuál es su punto de equilibrio operativo y financiero de su empresa?		X			
	15	¿Tiene una fórmula o método para calcular la rentabilidad de manera idónea?				X	



## Anexo 06: Ficha de solicitud de permiso

### FICHA DE SOLICITUD PARA REALIZAR UNA ENCUESTA

Fecha: 25 / 10 / 19

Lugar: Moyobamba

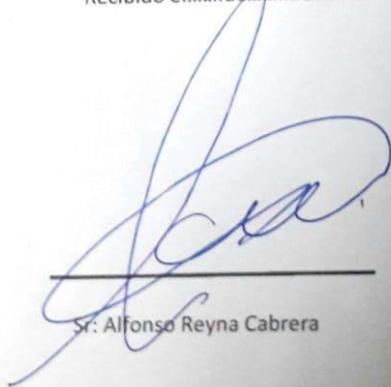
Dirigido a: Representantes legales del hospedaje el portón

Por el presente nos dirigimos al sr: ALFONSO REYNA CABRERA y a su esposa sra: MIRIAN CABRERA DE REYNA, para saludarlos cordialmente y por consiguiente pedirles su apoyo en nuestra investigación, la cual está relacionada con su empresa. Esta investigación está realizándose por parte de un grupo de 4 integrantes de jóvenes de la Universidad Cesar Vallejo, estando todos ellos en el nivel de octavo ciclo.

Solicitamos mediante el presente nos den su aprobación para realizar una entrevista a sus colaboradores (empleados) para así recolectar información de su empresa, con la finalidad de ver la relación que guarda su equipo de trabajo con las metas de esta empresa. También se debe recalcar que toda información recolectada mediante nuestro cuestionario será utilizada solo para fines de investigación, en nuestro caso la realización de nuestra tesina como parte de nuestro desarrollo académico.

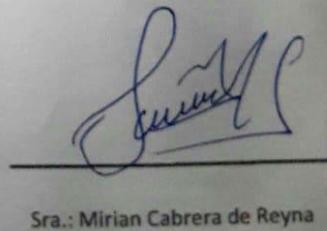
Dicho lo anteriormente se ruega su aceptación a nuestro pedido.

Recibido el 25 de 10 de 2019



---

Sr: Alfonso Reyna Cabrera



---

Sra.: Mirian Cabrera de Reyna



## **Anexo 07: PROPUESTA: DISEÑO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD**

### **Diseño de Control Interno**

#### **1. DATOS INFORMATIVOS**

- 1.1. Casa de Estudios** : Universidad César Vallejo
- 1.2. Centro de aplicación** : Casa Hospedaje El Portón
- 1.3. Lugar** : Moyobamba
- 1.4. Responsables** : Marbin Fasabi Tejada  
Hugo Villacis Bardalez  
Dany Joel Fernández Suárez  
Huber Varas Torres

#### **2. JUSTIFICACIÓN**

Al realizar el diagnóstico del Hospedaje, se encontró el estado de su rentabilidad inadecuada durante el periodo. El propósito de trabajo de investigación es establecer políticas, normas y procedimientos para el Hospedaje, que permitirá mejorar la rentabilidad y cumplir con los objetivos de los componentes del informe Coso I, la cual beneficiará a los propietarios del Hospedaje y trabajadores.

Se concluye que el modelo a seguir es el informe COSO I, para así cumplir con los objetivos del desarrollo de la propuesta.

#### **3. OBJETIVOS**

##### **3.1. Objetivo general**

Mejorar la rentabilidad a través de la aplicación del Diseño de Control Interno en la Casa Hospedaje El Portón de la ciudad de Moyobamba – 2019.

### **3.2. Objetivos específicos**

- Incrementar el nivel de rentabilidad en cada periodo de la Casa Hospedaje El Portón.
- Elaborar un manual de funciones de cada colaborador del hospedaje.
- Fortalecer el conocimiento de los colaboradores sobre el control interno mediante las capacitaciones.

## **4. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA**

### **4.1. Datos informativos de la Casa Hospedaje El Portón.**

La Casa Hospedaje del Portón está ubicado en el Jr. San Martin No. 445 - 449, Moyobamba-Perú.

#### **Servicios del establecimiento**

- ✓ Internet de alta velocidad gratuito (WIFI)
- ✓ Internet gratuito
- ✓ Hotel para no fumadores

La casa hospedaje el portón ofrece habitaciones de calidad (simples, S/ 60.00 matrimoniales S/ 90.00 dobles S/ 110.00 triples S/ 140.00 familiar S/ 160.00)

Además, la casa hospedaje el portón brinda (desayunos simples S/ 10.00 y desayunos regionales, S/ 15.00)

También tiene una cochera para dos autos y dos motos, también cuenta con un sistema de cámaras las 24 horas del día.

### **4.2. Desarrollo de la Propuesta.**

#### **• Ambiente de control**

La Casa Hospedaje el Portón establecerá una estructura organizacional, para el mejor desenvolvimiento de los trabajadores en sus funciones, aplicando de manera correcta la distribución de funciones de esta manera poder evitar deficiencias.

Los trabajadores serán supervisados, para controlar si están cumpliendo con las funciones.

El talento humano es de suma importancia para brindar el servicio de alojamiento, por lo cual se debe de seleccionar y contratar personal

adecuado, además, los trabajadores serán capacitados para desarrollar las actividades del Hospedaje.

- **Evaluación del riesgo**

Establecer objetivos es primordial para determinar la razón de ser del Hospedaje, los objetivos se enfocarán en los siguientes: satisfacer al cliente con el servicio de alojamiento, tener un nivel de rentabilidad alta, obtener altos ingresos, cumpliendo las obligaciones con terceros y la motivación al personal.

Se realizará dos análisis en el Hospedaje que son los siguientes:

Un análisis de los factores internos y externos del Hospedaje, que se empleará una vez al año, por lo cual favorecerá a los dueños para así poder establecer estrategias.

Un análisis de riesgo dentro del Hospedaje, que se realizará semestralmente, mediante lo cual se establecerá estrategias para minimizar el riesgo.

- **Actividades de Control**

Los recursos del La Casa Hospedaje El Portón se salvaguardarán mediante las actividades de control implementadas en las funciones de los colaboradores.

Las actividades de control serán comunicadas al inicio de las funciones de todos los colaboradores de la empresa de forma preventiva, para que permita corregir las actividades realizadas inadecuadamente.

El responsable de elaborar actividades para controlar las funciones de los colaboradores y recursos a utilizar en las actividades de la empresa, es el gerente titular, además de verificar el cumplimiento de las actividades asignadas de manera correcta.

- **Información y comunicación**

En el sistema de información es la principal herramienta para tomar buenas decisiones, corregir errores y mantener un clima laboral agradable entre los colaboradores, además apoyarse de operaciones

estratégicas con la finalidad de obtener mejores resultados, mediante la segregación de actividades para el cumplimiento de los objetivos. La comunicación debe de ser asertiva, de tal manera que la opinión del colaborador de menor rango pueda ser escuchado. Esto contribuye a tener un amplio conocimiento de cómo se encuentra la situación de empresa y los resultados deben de ser comunicado a todo colaborador de la empresa, esta muestra de que la empresa toma en consideración a sus colaboradores.

- **Supervisión y monitoreo**

El gerente titular supervisará y evaluar el cumplimiento de las funciones de los colaboradores y aplicación de los procesos establecidos en manual de funciones.

Los resultados de la evaluación del cumplimiento de las funciones de los colaboradores se documentarán después de aplicar un cuestionario, luego se analizará los resultados obtenidos, al finalizar el seguimiento se brindará reportes de hallazgos a los involucrados, para posteriormente idear alternativas de solución y control de los cambios. Además, se determinará y analizara la rentabilidad organizacional por periodos, para así poder saber los cambios que se han obtenido, posteriormente tomar decisiones para mejorar.

#### **4.3. Manual de funciones de los colaboradores**

##### **Manual de funciones del puesto de gerencia**

➤ Cargo: Gerente

➤ Descripción del cargo:

El gerente de la Casa Hospedaje El Portón es el encargado de planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas y financieras, que contribuyen al logro de metas, objetivos, programas y presupuestos establecidos.

➤ Responsabilidades:

- Planificar estrategias y objetivos a corto y largo plazo.
- Dirigir a sus colaboradores.
- Motivar a sus colaboradores en cumplimiento de sus funciones.

- Tomar decisiones.
- Selección y contratación de personal.
- Controlar a los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones.
- Contratar una asesoría externa.

### **Manual de funciones del puesto de recepcionista**

- Cargo: recepcionista
- Descripción del cargo:  
El recepcionista se encargará de brindar un servicio de calidad a los turistas y clientela en general, mediante la atención amable con los clientes que solicitan el servicio de alojamiento.
- Responsabilidades:
  - Brindar información eficiente de todo lo que el hospedaje ofrece a sus clientes.
  - Registrar a los huéspedes.
  - Realizar el cobro de los huéspedes.
  - Registrar todas las actividades que se desarrollan durante el turno de trabajo.
  - Recibir las llaves de los clientes, cuando salen a la calle.

### **Manual de funciones del puesto de limpieza**

- Cargo: personal de limpieza.
- Descripción del cargo:  
El personal de limpieza se encargará de brindar el servicio de limpieza en las habitaciones del hospedaje, con el propósito de mantener en óptimas condiciones las habitaciones.
- Responsabilidades:
  - Mantener limpio los ambientes interiores como exteriores del hospedaje.
  - Asegurar la suficiente y existencia de insumos de limpieza del hospedaje.
  - Seleccionar los residuos orgánicos, inorgánicos y aprovechables.

## **4.4. Formato de indicadores de rentabilidad**

<b>Rentabilidad Financiera</b>
Se encarga de medir el beneficio neto obtenido en relación a la inversión realizada por la empresa. Cuando mayor es el valor del ratio, es mejor.
<b>Formula:</b> $\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Neto Patrimonial}}$
<b>Rentabilidad Económica</b>
Se encarga de medir el beneficio antes de intereses e impuestos en relación al activo total. Cuando más elevado sea el ratio, es mejor.
<b>Formula:</b> $\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{BAII}}{\text{Activo}}$

#### 4.5. Financiamiento de la Propuesta.

Capacitación	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Total
Capacitación	Experto		1	400	S/. 400.00
Materiales	Papel bond	millar	medio	12	S/. 12.00
	Perforador	unidad	1	10	S/. 10.00
	Engrapador	unidad	1	9	S/. 9.00
	Clip	unidad	1 caja	1	S/. 1.00
	Impresora	unidad	1	400	S/. 400.00
	Laptop	unidad	1	2000	S/. 2,000.00
	Proyector	unidad	1	1000	S/. 1,000.00
<b>TOTAL</b>					<b>S/. 3,832.00</b>

#### 4.6. Metodología de la propuesta

El diseño propuesto está elaborado con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la Casa Hospedaje El Portón, Moyobamba. Para la elaboración de dicho diseño se recolecto información de los dueños, tesis en Pdf, links y otros.

#### **4.7. Evaluación de la propuesta**

La evaluación de la propuesta estará a cargo de los propietarios (gerente), que permitirá conocer el nivel de la rentabilidad durante cada periodo, además del cumplimiento de las funciones de cada colaborador de la Casa Hospedaje El portón.