



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje Los Portales
en el distrito de Olmos- Lambayeque, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Ruiz Yenque, Olinda Flor (ORCID: 0000- 0003-2393-1505)

ASESOR:

Dr. Villafuerte de la Cruz, Avelino Sebastián (ORCID: 0000-0002-9447-8683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios y a mi madre por el apoyo incondicional, por sus consejos, motivación constante y permitir cumplir los objetivos propuestos y así lograr finalizar con éxito la tesis.

Agradecimiento

Agradezco a Dios mío por la fuerza física y espiritual que siempre me das en este caminar de la vida, gracias a mi madre, hermana, tía Teresa por darme el valor que necesito para seguir superándome, por haberme motivado a realizar este proyecto para que le sirva de ejemplo en su vida.

Gracias a todas las personas que me apoyaron para obtener este nuevo triunfo y creyeron en la realización de esta tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III METODOLOGÍA.....	24
3.1 Tipo y diseño de investigación	24
3.2 Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra y muestreo.....	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5 Procedimientos	27
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS.....	29
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1 Instrumentos de recolección de datos	26
Tabla 2 Validez de control interno	26
Tabla 3 Validez de servicio de hospedaje	26
Tabla 4	33
Lista de cotejo del Control interno, Hospedaje los Portales	33
Tabla 5 Registro de ventas.....	34
Tabla 6 Pérdidas de mercadería en almacén 2019	34
Tabla 7 Cronograma para la presentación del informe contable	35
Tabla 8	36
Estado de situación financiera del hospedaje Los Portales en el 2019.....	36
Tabla 9	37
Estado de resultados integrales del hospedaje Los Portales en el 2019.	37
Tabla 10 No se cumple con los objetivos en la organización	37
Tabla 11 Porcentaje de ingresos no registrados, en el 2019	38
Tabla 12 Porcentaje de quejas atendidas y resueltas en el 2019	39
Tabla 13 Porcentaje en gastos de mantenimiento preventivo	39
Tabla 14 Pérdida de productos y desaprovechamiento en servicios.....	40
Tabla 15 Efecto del control interno en el servicio de hospedaje.....	41

Índice de figuras

Figura 1	30
Organigrama del servicio de hospedaje	30

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar el efecto del control interno en el servicio de hospedaje Los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque, 2019. En el estudio la población la conformó los trabajadores del hospedaje y el acervo documentario, la muestra fue de ocho colaboradores, los estados financieros e informes auxiliares, el diseño que se aplicó fue no experimental, investigación de tipo aplicada, ya que dio solución a la problemática; de nivel descriptivo, los instrumentos que se aplicaron fue la guía de entrevista, lista de cotejo, ficha de registro. Como resultados se tiene que el nivel de deficiencia es alto del control interno de 56.25%, un perjuicio económico de S/.20,928.00, indicadores que no lograron alcanzar lo esperado, con un % ingresos no registrados de 4.33%; % quejas atendidas y recibidas con 82%; % gastos en mantenimiento preventivo de equipos de 15.93%; % de pérdida mensuales de almacén con porcentaje de 10%. Se concluye que el control interno tiene un efecto negativo sobre los servicios de hospedaje Los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque, 2019.

Palabras claves: Control interno, servicio de hospedaje, rentabilidad, auditoría.

Abstract

The objective of this research was to determine the effect of internal control in the lodging service Los Portales in the district of Olmos-Lambayeque, 2019. In the study the population was formed by the workers of the lodging and the documentary collection, the sample was of eight collaborators, the financial statements and auxiliary reports, the design that was applied was non-experimental, applied type research, since it gave solution to the problem; of descriptive level, the instruments that were applied were the interview guide, checklist, registration form. The results show a high level of internal control deficiency of 56.25%, an economic loss of S/.20,928.00, indicators that did not achieve the expected results, with a % of unregistered income of 4.33%; % of complaints attended and received with 82%; % of expenses in preventive maintenance of equipment of 15.93%; % of monthly warehouse losses with a percentage of 10%. It is concluded that internal control has a negative effect on the lodging services Los Portales in the district of Olmos-Lambayeque, 2019.

Keywords: Internal control, hosting service, profitability, auditing

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones tienen un control interno que es importante para la supervisión de las actividades, cumplimiento de objetivos y así conocer cuál es la situación de riesgo.

En el ámbito internacional, según Vega (2017) existen dificultades en el ambiente de control interno y actividades de riesgo para ello se debe tomar medidas inmediatas. No tomaron acciones de control en pequeños hoteles en la ciudad Alto en Bolivia, ocasionó un riesgo operativo esto afectó al hotel y en lo que se refiere a la evaluación de control en las pymes se estableció debilidades en las actividades de control en hoteles Esta investigación tiene como finalidad diseñar actividades de control relacionado a la eficiencia en pymes de hoteles que eviten los riesgos. El control se llega a la culminación de objetivos en la organización. También realizan la supervisión de resultados esperados. De la misma manera el ambiente de control interno son procedimientos indispensables que se deben realizar para el buen funcionamiento de la gestión administrativa y contable.

El aporte de Narváez (2015) en las empresas hoteleras en la ciudad de Riobamba, se consideró una ciudad importante en Ecuador, que estuvo brindando servicios de hospedaje y alimentación por lo cual ha ganado prestigio, sin embargo ha tenido actividades de riesgos en gastos de remodelación y por eso no ha tenido ciertos beneficios, pese que ha tenido crecimiento la empresa y a tratado de salir adelante, ha presentado ciertas dificultades en minimizar costos, eliminación de ciertas actividades y priorizar las necesidades de la empresa.

En el ámbito nacional, el aporte de Mancisidor (2019) en la empresa hotelera el Residencial permitió determinar el control interno en el hotel. Se consideró que es necesario el control interno porque ayuda a crecer de manera administrativa, financiera y contable en la organización. Presentó una dificultad en la empresa puesto que no se da un control interno que verifique los objetivos planteados, por ello es necesario ver si los hechos o actividades van de acuerdo a las organizaciones. El fin del control interno es evitar y corregir errores para

impedir que vuelvan a ocurrir. También permite brindar una buena atención a los clientes. Además se debe cumplir las metas y objetivos de la empresa.

Por otra lado el aporte de Gonzales (2018) en el estudio relacionado la empresa no realiza una buena gestión, le faltó implementar un control interno de manera adecuada, planes y así realizar mejor los procesos, operaciones y el control de riesgo, también afecta en el logro de objetivos, para dirigir con eficiencia en la organización. Lo que demostró una relación entre las variables.

En el ámbito local el aporte de Moncada (2019) A través del estudio acerca del control interno en el servicio de EPS Grau S.A en Piura, se tiene en cuenta la gestión de la organización en el aspecto contable para así identificar los riesgos y las deficiencias.

La problemática del control interno en el servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque en el 2019. Es que no presenta un control interno permanente debido a la falta de supervisión por parte de la administradora. En el área de recepción se hacen los pagos del huésped corporativo o cliente que vienen ser los ingresos mensuales de la empresa y controla las compras para el área de housekeeping para la limpieza. En el área de mantenimiento se realiza a veces un control en el mantenimiento preventivo para evitar las molestias a los clientes y riesgos para la seguridad ya que permitiría detectar las fallas en las habitaciones para no generar ningún gasto.

El control interno es el pilar donde descansa las actividades de los hoteles a nivel nacional e internacional. El sector hotelero es cada vez más exigente por ser empresas rentables, sin embargo no se toma en cuenta la evaluación de riesgo. El problema que presenta hospedaje Los Portales es que existe un Control Interno que no es permanente ni eficiente, pues se presentan riesgos internos en la organización, no cumple con las normas, actividades y procedimientos establecidos en un 100%, lo que lleva a la administradora no ser efectiva y eficiente.

Existe un control interno inadecuado y deficiente porque el área y financiera y contable no es permanente, sólo asiste una vez cada 15 días y no se dan presenta los informes requeridos y necesarios para la toma de decisiones, sabiendo que un buen control interno protegen los activos, se elaboran estados financieros basados en información financiera veraz, confiable y oportuna y se evitan los fraudes.

El hospedaje Los Portales es empresa naciente como muestran los Estados Financieros y a través de sus utilidades no se compara con grandes empresas de 5 estrellas cuyas rentabilidades son fructíferas debido a que están bien organizadas y tienen un adecuado control interno. Por otro lado, las actividades de control, en el área de recepción no se consideran todos los ingresos diarios en caja, pero no se realiza el reporte mensual al área de contabilidad en la empresa.

La información y comunicación, el hospedaje cuenta con sistema hotelero para facilitar los procesos en el área de recepción, housekeeping y mantenimiento. En la supervisión falta que el área contable y financiera tenga mayor presencia, y hacer una auditoría interna anual para tener mayor control y estados financieros confiables, por ello se realizó la presente investigación sobre el control interno y su efecto en los servicios de hospedaje.

Frente a esta situación se formula el problema general; ¿De qué manera el control interno afecta el servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque, 2019? , problemas específicos son: ¿Cómo es el control interno en el servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque, 2019?, ¿Cuáles son las deficiencias en el control interno en el servicio hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque, 2019?, ¿Cuál es el análisis de los indicadores del servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque en el 2019?

La justificación teórica se tiene como aporte Estupiñan (2015) que le permite sustentar el estudio para así analizar y mejorar el control interno y el punto de vista de Fernández (2014) la teoría de servicio de hospedaje. La justificación metodológica, se aplicó un enfoque cuantitativo y cualitativo, se recopiló información sobre la realidad, con una investigación descriptiva, aplicada, se aplicó el instrumento de recolección de datos mediante la guía entrevista, lista de cotejo y ficha de registro, con una población y muestra. La justificación práctica, el estudio tiene como objetivo alcanzar el control interno y contribuir en el aspecto contable con un análisis en el año 2019, este trabajo se elaboró ya que sirve como aporte a los estudiantes de contabilidad en el manejo contable del control interno del hospedaje.

El objetivo general es determinar el control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales en el distrito Olmos- Lambayeque en el 2019.

Se tiene como objetivos específicos: Conocer las actividades de control interno en el servicio de hospedaje Los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque, 2019, identificar las deficiencias de control interno y servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque en el 2019, analizar los indicadores del servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque en el 2019.

En relación con la hipótesis general de estudio se planteó que, el control interno tiene efecto en el servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque en el 2019.

II. MARCO TEÓRICO

En el aspecto Internacional, según el artículo de Paredes (2021) en la tesis titulada *la auditoria fuente de información estratégica en la industria hotelera*, el objetivo fue caracterizar los tipos de Auditoría en la hotelería y conocer los atributos de la auditoría en factores de la actividad, el diseño de investigación correlacional, de enfoque mixto, se utilizó como instrumentos entrevista y encuesta, con una muestra de 32 empresas hoteleras y una población que lo conforma el sector hotelero. Se obtuvo como resultado que existen auditorías nocturnas que describen el control operacional y estratégico en el sector hotelero. Esto sirve como motivación a realizar estudios con más profundidad. Se concluyó que el control interno con la auditoría se encarga de ver el control de las operaciones en caja como los ingresos que permiten ver la parte contable, así poder realizar el análisis en una toma de decisiones.

Según Monosalva (2019) en el artículo investigación. *Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri*, cuyo objetivo fue establecer tipo de control interno para aminorar el nivel de riesgo existente en el área administrativa, financiera y operativa, el enfoque mixto, diseño de investigación exploratoria porque averigua el objeto de estudio, descriptivo porque examina la información que encontró, el instrumento que se aplicó fue cuestionario y la entrevista, población y muestra la conformaron los empleados y colaboradores. Resultado aplicó Coso III Gerencia de la organización nivel de confianza 40% este nivel es bajo, nivel de riesgo 60% es alto. Dpto de contabilidad nivel de confianza 55%, nivel de riesgo 45% estos niveles son moderados., Dpto de recaudación nivel de confianza 55%, nivel de riesgo 45% estos niveles son moderados. Se concluyó, el tipo de control interno hizo que la organización cumpla con sus objetivos, normas., metas y leyes, se realizaron los procesos administrativos y financieros de manera eficaz.

Según Ibarra (2019) en el artículo denominado. *Auditoría y control interno en el control empresarial*, cuyo objetivo fue identificar la relación entre control interno y auditoría que logró mejorar los indicadores de eficiencia empresarial. El diseño de investigación se basó en lo cualitativo y cuantitativo de tipo documental y bibliográfico, la población lo conformó investigaciones internacionales con una

muestra de 30 investigaciones, se utilizò como instrumento la encuesta. Resultado consistiò en reconocer la planificación, organizaciòn, informe, ejecuciòn y seguimiento, utilizaciòn de normas y se realizan auditorias. Se concluye que la investigaciòn de control interno y la contralorìa indicò que se valore considerablemente las políticas, normas, procedimientos y logros trazados e indispensables en la organizaciòn.

El aporte de Balla (2018) en la tesis titulada: *El control interno en la Gestión administrativa de las Empresa del Ecuador*. La finalidad fue determinar y describir la incidencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas del Ecuador. Tipo de investigación descriptiva, enfoque cualitativo. Tuvo como resultado una investigación documental, revisión de una Literatura relevante. Se concluyó el control interno es importante en el aspecto administrativo de todo tipo de empresas, se encarga en delegar funciones de la alta gerencia hasta trabajadores para alcanzar objetivos empresariales. Contar con un personal idòneo para tener un control interno exitoso. También el control interno salvaguarda los activos de la empresa manejando bien los recursos.

Segùn Vergara (2018) en el artículo titulado. *Modelo de control interno para pequeños y medianos restaurantes*, cuyo objetivo fue evitar pèrdidas y salvaguardar los estados financieros en el control interno de la organizaciòn. Se utilizò el modelo inductivo cada restauraurante se analizò en forma individual, deductivo cada empresa tenìa un buen control para disminuir los riesgos, la poblaciòn y muestra la conformò 60 restaurantes, el diseño de investigación fue descriptivo, se concluyó, el tipo de Control tomaba en cuenta las compras, proveedores inventarios, tesorerìa, recursos humanos y contabilidad. Resultados tenian recibos de ingresos, egresos, compras, en un tiempo oportuno. tenian registros contables, estados financieros, se concluyó el tipo de control es una herramienta para controlar compras, ventas, activos, contabilidad y este se adapta de acuerdo a cada organizaciòn.

Segùn Vega (2017) en su artículo, *Procesos màs relevantes del control interno de una empresa hotelera*, cuyo objetivo fue describir los procesos del control interno en un hotel, enfoque cualitativo, metodologìa pautas sobre gestiòn de calidad , intrumento ficha general, poblaciòn hotel en estudio, Resultados en este hotel el huèsped es el mejor impactado en el aspecto turístico, se analizan

los procesos que son los inadecuados por no considerar el control interno como un sistema, se establece los componentes estratégicos motrices del control interno para elaborar el diseño de control interno, se concluyó que en toda empresa se debe aplicar el componente base que es el ambiente de control. El enfoque por procesos debe ser efectivo en un control de gestión de una empresa.

En la misma línea de investigación, según Jiménez (2017) en la tesis denominada : *El sistema de control interno y la toma de decisiones en los hoteles, hostales, hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba, Ambato -Ecuador*, cuyo propósito fue establecer un sistema de control interno para los hoteles que fortifique la eficiencia y la eficacia de las operaciones y el aspecto financiero y la ejecución de leyes, reglamentos y políticas internas .Investigación descriptiva, enfoque cualitativo, cuantitativo. Población 4 hoteles, 4 hostales, 4 hosterías, muestra fue el total de la población, Instrumento encuestas. Resultados es que el 50% afirmaron que el control interno se aplicaba mensualmente, 33% semanalmente y el 17% no se realizaba control interno, el 83% se llevaba registro de deficiencias, 17% no registraban las deficiencias, 67% sostienen que el control interno beneficia positivamente el cumplimiento de procedimientos, 33% no influye. El control interno más utilizado en el sector hotelero es en el aspecto contable .Conclusiones el control interno es necesario para que sea eficiente una empresa.

Melo (2017) en su investigación: *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma*, cuyo objetivo fue plantear los procedimientos de control interno contable para la organización Sajoma, el diseño de Investigación fue descriptiva, enfoque cualitativo diseño no experimental, Instrumento encuestas y entrevista. Se tuvo como resultado, la comprobación de la información financiera como cuentas, saldos y movimiento de éstas durante un tiempo determinado, la asistente administrativa presenta informe verificando las cuentas contables para que sean verificadas por el coordinador administrativo, éste hace ajuste de saldo de cuentas en el balance y en el estado de ganancias y pérdidas, es el que elabora el estado financiero y lo presenta al gerente para que lo firme. Se concluye, las empresas de servicios se implementa un control que tome en cuenta factores de riesgo y se tomen acciones de control en el aspecto contable de acuerdo a las actividades y a la

elaboración de estados financieros. Deben tener manual de control para fortalecer el control interno de la organización.

Rivera (2017) el aporte titulado : *El control interno en hoteles*, México, el control interno es el pilar donde descansan las actividades del hotel y el mejor es el que no deterioran las relaciones de empresa a huésped, y las relaciones entre gerentes y colaboradores son buenas. En todas las áreas del negocio se puede aplicar el control interno y obtener la información segura y confiable que es importante para los intereses de la organización. Cuyo objetivo fue salvaguardar los activos, evitar fraudes, evaluar rendimiento de las diferentes áreas, elaborar estados financieros. Resultados El auditor realiza los controles internos, lo ideal es cada 15 días en caja chica y que sean sorprendidos, revisar facturas sean pagadas, revisar inventarios, entradas y salidas almacén, para que los controles en general sean efectivos deben realizarse bimestralmente o trimestralmente.

Arceda (2015) en la tesis titulada: *Efectividad de los procedimientos del control interno en áreas administrativas y contables de empresa agrícola Jacinto López S.A.* Jinotega, con el propósito de valorar la importancia de los procedimientos de control interno en las áreas administrativas y contables de la organización agrícola Jacinto López. El diseño de Investigación fue descriptiva correlacional, enfoque cualitativo, diseño no experimental, se utilizó como instrumentos entrevista, cuestionario. Se obtuvo como resultados, los controles internos carecen de procedimientos y no detectan a tiempo las irregularidades que afectan al patrimonio de la organización. En administración y contabilidad no llevan análisis de riesgo, no se hacen auditorías externas, ni internas. En administración y contabilidad la base es control interno, esto influye directamente en la eficiencia y eficacia de los resultados. Se concluye, no existe un manual de control interno, no tiene planificado los objetivos y metas, estados financieros se entregan cada 6 meses, no cumplen con informar el aspecto contable y administrativo de la empresa.

En el aspecto nacional, según Cruz (2020) en la tesis titulada: *El control interno y su incidencia en la rentabilidad del Hotel Boutique la Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas S.R.L.* Universidad César Vallejo, Chiclayo. Cuya finalidad fue determinar cómo el control interno influye en la rentabilidad del Hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas. El diseño de

investigación fue no experimental de tipo descriptivo - correlacional, enfoque mixto es decir, cualitativo y cuantitativo, la población fue 37 hoteles de Chachapoyas, la muestra que se eligió fue el hotel Boutique La Casona. Se utilizó como instrumentos la encuesta y el cuestionario. Se obtuvo como resultado, el test de Pearson con las variables control interno y rentabilidad demostró una correlación positiva. El 80 % de las encuestas evidenció que no se conoce los objetivos y metas del hotel, el 20 % si conocen las metas y objetivos. El 60 % indicó que el servicio es eficiente y el 40 % arrojó que el servicio no es eficiente, ya que no son especialistas en el sector turismo. Los ingresos mensuales llegan a un 80 % y el 20 % desconoce de ingresos. El 90 % no capacita al personal. Se concluyó, que el control interno incide en la rentabilidad de la empresa y es importante la influencia de éste en un 100 %. Pero en la empresa el control interno no es el adecuado porque falta un organigrama, manual de organización, los objetivos no se han evaluado, no se realiza un costo en los gastos mensuales y carecen de capacitación a los colaboradores.

Sánchez (2020) en la tesis titulada : *Diseño del sistema de control interno para mejorar la rentabilidad del hotel Italia II, Chiclayo, 2015*. Universidad Señor de Sipán. El propósito fue diseñar el sistema de control interno para mejorar la rentabilidad del hotel Italia II. El diseño de Investigación descriptiva, se utilizó como instrumento la entrevista y encuesta La población y muestra la conformó 7 colaboradores. Se obtuvo como resultado, no tiene establecido un sistema de control interno que mejoren los ingresos de la empresa. Se concluyó, el sistema de control interno es una herramienta útil para la organización porque identifica las fallas en el servicio y afectan la rentabilidad.

Quezada (2020) en la tesis titulada: *Relación del Control Interno Contable de Ingresos y Gastos en la Gestión Financiera de la empresa de servicios Mamutt S.A.C.* Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima. Cuyo fin fue determinar la relación de ingresos y gastos en la gestión financiera en la organización de servicios Mamutt. El estudio fue descriptivo correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. Se utilizó como instrumentos encuesta y cuestionario, la población y muestra 14 trabajadores. Se obtuvo como resultados el control interno contable 100% a nivel medio, ambiente de control se aplicó 79% nivel medio, se aplicó evaluación de riesgos 85.7% nivel medio, se aplicó

actividades de control 100% Nivel medio, se aplicó actividades de control 100% a nivel medio, se aplicó información y comunicación 100% nivel medio, se aplicó supervisión y monitoreo 64% nivel medio. Gestión Financiera 71% nivel medio, el control interno contable de ingresos y gastos 100% nivel medio, gestión financiera 71.4% nivel medio, evaluación de riesgos 85.7% nivel medio. Conclusión Control interno contable su relación es significativamente alta con la gestión financiera de la empresa Mamutt, se cumplieron con los objetivos propuestos ya que se confirmaron la hipótesis.

El aporte de Rojas (2018) en la tesis denominada: *Implementación del control interno y su relación con la rentabilidad en la organización Inversiones Aurora S. R. L.* Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Huáraz. Cuyo fin fue implementar el control interno y su relación con la rentabilidad en la organización, El diseño de investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional. La población y muestra fue de 40 colaboradores, como instrumentos se utilizó el cuestionario y la encuesta. Se obtuvo como resultados, la correlación fue positiva entre el control interno y rentabilidad es decir, hay una relación directa. Se concluyó que el control interno se relaciona directamente con la rentabilidad de la empresa y ésta es importante para alcanzar objetivos y metas.

Según Granda (2017) en la tesis titulada : *Caracterización del Control Interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios Rubro Hoteles. Tumbes*, Universidad Católica los Angeles de Chimbote, cuyo fin es determinar y explicar las características del Control Interno y su relación en la gestión de las Micro y pequeñas empresas en hoteles. El diseño de investigación fue descriptiva, no experimental, enfoque cuantitativo. La población de 45 hoteles, muestra 12 micros y pequeñas empresas. Se obtuvo como resultados, el 58% de las empresas no lleva a cabo la evaluación de riesgos, 58% hay personal especializado para la evaluación y supervisión del control interno el 67 % de colaboradores realizan actividades asignadas, 83% de las empresas sostienen que registran los ingresos anualmente. Los ingresos que realizan en el hotel lo depositan en el banco. Se concluye, el control interno no tiene relación positiva con la gestión de la micro y pequeñas empresas hoteleras, como consecuencia no se cumplen con metas y objetivas del sector hotelero.

El aporte de Llantoy (2015) en la tesis titulada: *Control Interno y su influencia en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. El propósito de la investigación fue demostrar la influencia del control interno en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna. El diseño de la investigación de enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, de tipo descriptivo transeccional. La población y muestra estuvo conformada por 16 hoteles de tres estrellas de Tacna, los instrumentos que se aplicaron encuesta y cuestionario. Se obtuvo como resultados, se implementó el control interno en un 100 %, además, el control interno incide en el incremento de la rentabilidad de una empresa en un 87,50 %, posiblemente el 12,50 %, el control interno es inadecuado en un 75 % y posiblemente en un 25 %. Se concluyó, el 75 % de los hoteles en Tacna han trabajado en sus diferentes áreas y es necesario un adecuado control interno porque ayuda a que las ganancias sean óptimas en los hoteles; los trabajadores son esenciales para que puedan cumplir con los objetivos trazados.

En el aspecto local el aporte de Zeña, E.(2019), tesis titulada. *Los mecanismos de control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero en la urbanización Miraflores Castilla Piura*. Objetivo es determinar el impacto del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero, el diseño de investigación no experimental, fue descriptivo, enfoque cuantitativo, instrumentos la entrevista, cuestionario, la observación, la muestra fue de 10 hoteles .resultado descuido en la falta de protección de los recursos financieros de la organización, no se protegió el patrimonio de las empresas, se concluye que no se protegió los activos fijos, ni el efectivo de la empresa.

En la misma línea Huayama (2018) en la tesis titulada: *El control interno y su relación con la gestión administrativa de la Institución Educativa César Vallejo de Matara – Huancabamba 2018*. Se determinó la relación entre las dos variables de control interno y la gestión administrativa de la Institución Educativa. El diseño de investigación no experimental, tipo descriptivo correlacional, la población y muestra la conforman 26 colaboradores. Los instrumentos que se utilizaron fue la guía de observación, encuesta, cuestionario. Se obtuvo como resultado existe una relación significativa entre control interno y gestión

administrativa, es decir a mayor control interno mejora la gestión administrativa de la organización. Se concluye que el control interno tiene una relación directa con la gestión administrativa y como consecuencia la calidad y eficiencia educativa se evitaría riesgos en la gestión educativa. También se da el incumplimiento de normas y políticas lo que ocasiona una falta de supervisión en la organización.

Teoría del *control interno* según el aporte de Estupiñán (2015) el control interno en la empresa es la parte clave que permite lograr la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad financiera también forma parte de un proceso en la organización que constituye en la dirección y administración orientado al cumplimiento de objetivos que persigue un fin para el beneficio de la empresa, está formado por cinco componentes; el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión. Los componentes se considera esenciales para las actividades de control en la empresa con el nivel de efectividad para así lograr la calidad y seguridad en la contabilidad.

El *ambiente de control* está relacionado con el entorno del personal que tiene que ver el cumplimiento y control de las actividades ya que es indispensable este componente puesto que es la base para los demás elementos, se considera los siguientes indicadores; la integridad y valores éticos que la empresa tiene como finalidad establecer los valores y darlos a conocer a los colaboradores. Estar a la expectativa durante el desenvolvimiento de las actividades, se tiene en cuenta la participación por parte del administrador para que comunique y hacer hincapié al cumplimiento de integridad y valores. Asimismo, son los que orientan a un comportamiento correcto y regulan la conducta de una persona entre ello se tiene la justicia, honradez, libertad, sabiduría, paz, tolerancia. El incumplimiento de esto ocasionará sanciones a los colaboradores que actúen de manera fraudulenta. La estructura organizativa es importante saber quiénes constituyen la empresa, se tendrá en cuenta la participación de la administradora y el contador.

La *evaluación de riesgo*, es identificar y analizar los riesgos en la organización ya sea externamente e internamente en el área contable que no permite el logro de objetivos de la empresa como consecuencia influye en los estados financieros y en los resultados de ganancias o pérdidas en la empresa.

Como indicadores se considera; estados de resultados de ganancias y pérdidas, muestra la situación económica de los ingresos o pérdidas del año 2019.

Estados financieros, permite ver la situación financiera de una empresa: Activo, pasivo y patrimonio.

Las *actividades de control* es aquella en el cual interviene la administradora y los colaboradores en la organización, para que se puedan realizar las actividades diarias que asigna la jefa con el fin de cumplir con las metas en la empresa, se tiene como indicadores; el registro de compras viene a ser el consolidado de compras mensuales durante el año para el funcionamiento del hospedaje. El registro de ventas, se registran las ventas de las habitaciones a los clientes durante el período 2019.

Información y comunicación, es sistema de datos que permite ver el control de las áreas en la empresa, que tiene como objetivo la seguridad de estos datos a través del software hotelero. Tiene como indicadores; la comunicación interna, se fomenta el diálogo entre la administradora y los colaboradores, el sistema hotelero es el opera que se utiliza usualmente en las empresas hoteleras y permite hacer un control en la empresa.

Supervisión, es el seguimiento que hace el contador en las actividades que realizan las áreas de la empresa con el objeto de evaluarlas para conseguir la eficacia de la organización.

Por otro lado la teoría de *servicio de hospedaje*, el aporte de Fernández (2014) La hotelería es un servicio que brinda alojamiento que consiste en ofrecer habitaciones y servicios complementarios. El servicio de hoteles y características intrínsecas con la validez limitada en el tiempo y a la rigidez en el espacio. Son propias de las empresas de servicio razón por la cual se debe planear en función de los factores externos e internos. Las características son las siguientes; se logra un contacto interno entre el empresario y consumidor. Permite un contacto directo en la organización, componente de trabajo a nivel jerárquico. Esta actividad considera necesidades y preferencia de clientes, aspiraciones del colaborador. Genera un impacto económico, social, político. Prestación de servicios de alojamiento. Control de calidad en el servicio.

Estructura de la organización; se define las funciones del hotel, se necesita decisión, responsabilidad por parte del gerente y una comunicación horizontal entre éste y colaboradores. Es indispensable el organigrama en el que

se analiza los niveles jerárquicos y funciones. Cabe resaltar que la directiva ve actividades relevantes, planificar, ejecutar, coordinar, controlar. Para que haya una coordinación entre departamentos, como el área de administración, recepción, housekeeping, lavandería, y mantenimiento.

También hay que resaltar que existen áreas operativas o de servicio ya que generan ingresos, están en contacto con el huésped, utilizan uniforme vistoso, presencia relevante como el área de recepción, housekeeping y mantenimiento. Sin embargo los departamentos de control son aquellos que controlan el presupuesto como administración, contabilidad y recurso humano.

Área de recepción; es considerado el primer departamento que tiene contacto directo con el huésped desde su llegada hasta la salida de éste, por tanto la impresión es lo más importante ya que predispone al cliente. Lleva los ingresos, gastos, todas las operaciones del hospedaje. Es el encargado de gestionar, coordinar, controlar los diferentes servicios y también es el soporte de solicitudes, quejas, reclamos por parte del huésped. También supervisa las habitaciones disponibles, registra al huésped y realiza las reservas, también revisa el reporte del housekeeping de las habitaciones y delega a éste para que realice la limpieza.

Sus indicadores son; *registro de entrada* es cuando el huésped arribado y se procede a registrarlo con el documento de identidad a través de una ficha de registro que se coloca en la base de datos, allí se inicia la estadía del huésped es aquel que solicita el servicio, presenta reclamos o quejas en la cual están involucradas las áreas del hotel, *caja de recepción* el recepcionista elabora el informe de ingresos, la salida del huésped, el recepcionista hace el consolidado de la cuenta del cliente, de la venta de la habitación, después la facturación y después el cierre de la venta.

Área de housekeeping; es aquel que realiza la limpieza en habitaciones, lavado de las sábanas, toallas con la supervisión del administrador. Los indicadores son; las habitaciones es el lugar donde pernocta el huésped, esta debe estar limpia, decorada y cómoda, tener una privacidad necesaria para que el huésped disfrute plenamente del descanso, lavandería consiste en lavar la ropa del huésped y del establecimiento, debe de haber un control permanente, el almacén se encuentra los productos de limpieza como jabones, toallas, desinfectantes, champú. Hacer mención a los indicadores; *habitaciones* es el

lugar donde pernocta el huésped con esmero se le ofrece un servicio exclusivo para satisfacer las expectativas y se sienta a gusto.

Área de mantenimiento; es la más importante para que haya un buen funcionamiento del hospedaje para la satisfacción del huésped durante su estadía. Debe haber un mantenimiento preventivo, sus indicadores son los siguientes; revisión diaria de tanques, inodoros, duchas y teléfonos, mantenimiento preventivo de equipos de cómputo, elaborar un programa anual de mantenimiento. Todo esto debe ser supervisado. Se hace mención al indicador de mantenimiento de equipo se encarga de la revisión de un equipo que se ha malogrado para mantener en buen estado los equipos.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El aporte de Hernández (2018) el tipo de investigación es aplicada porque permite dar una solución a la problemática que presenta con datos y objetos por medio del conocimiento científico.

Según Hernández (2018) el diseño de investigación es no experimental porque la investigación se ejecuta sin manipular las variables, los fenómenos se observan en un ambiente natural. También es transeccional porque la recolección de datos es en un año determinado.

El nivel de investigación es descriptiva ya que pretende resolver un problema específico en el control interno en el hospedaje Los Portales. También es causal porque existe una causa efecto entre las dos variables. Según el aporte de Hernández (2018) indicó que una investigación es descriptiva ya que describe características de las variables, los problemas del suceso o contexto y se formulan cuando se pronostica un valor en un tiempo determinado. Asimismo es causal porque conoce la causa efecto que existe entre las dos variables y permite cierto grado de predicción.

3.2 Variables y operacionalización

- **Definición conceptual**

Variable 01: Control interno

Con el aporte de Estupiñán (2015) en la variable independiente, el control interno es un proceso que siguen los gerentes de las empresas y estos pueden evaluar si cumplen con las metas y objetivos trazados para que haya una eficiencia y eficacia en la organización.

Variable 02 : Servicio de hospedaje

Con el aporte de MINCETUR (2018) el servicio de hospedajes es un servicio de alojamiento para que el huésped pernocte fuera del lugar con servicios complementarios.

- **Definición operacional**

Variable 01 : control interno

Para el análisis y descripción del control interno se utilizó la guía de entrevista y lista de cotejo, aplicado a los trabajadores que tienen relación con la variable.

Variable 02 : Servicio de hospedaje

Es un lugar que se hospeda el huésped con servicios complementarios de ello depende el precio, para el análisis del mismo se utilizó como instrumento al ficha de registro que se aplicó a los documentos proporcionados por la empresa.

- Indicadores

Variable independiente; Control Interno

Dimensiones - Indicadores

Ambiente de Control; integración y valores éticos, estructura organizativa de la empresa, políticas y normas de control.

Evaluación de riesgo; análisis del estado de resultados de ganancias o pérdidas, análisis de estados financieros o balance general.

Actividades de control; registro de compras, registro de ventas.

Información y comunicación; comunicación interna, sistema hotelero opera.

Supervisión ; evaluación del contador.

Variable dependiente; servicio de hospedaje

Área de recepción ; registro de entrada, caja de recepción, salida del huésped

Área de housekeeping ; habitaciones, almacén y lavandería

Área de mantenimiento; mantenimiento de equipos.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población

La conformaron los colaboradores del hospedaje Los Portales y el acervo documentario de la empresa.

Criterios de selección

Se tuvo en cuenta a los colaboradores del áreas del hospedaje que tengan relacion directa con las variables.

Muestra

Con 8 colaboradores del hospedaje Los Portales del distrito de Olmos-Lambayeque y el acervo documentario.

Muestreo

Tipo de muestreo no probabilístico simple. Según el aporte de Hernández (2018) es no probabilístico simple porque la elección de las unidades depende

de las características de la investigación y del planteamiento del problema en la variables de estudio

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 1

Instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumento	Dirigido
Entrevista	Guía de entrevista	Al responsable del área contable y administrativa
Observación	Lista de cotejo	Al responsable del área administrativa
Análisis documental	Ficha de registro	Información financiera y administrativa

Nota: Instrumentos que se aplican en la tesis

El instrumento fue validado por personas expertas, es decir profesionales especializadas en la línea de investigación del área contable, los mismos que que dieron validez de construcción a los instrumentos para su aplicación, cumpliendo de esa manera con los parámetros establecidos por la Universidad. A continuación se muestra los especialistas que validaron el instrumento:

Tabla 2

Validez de control interno

N °	Especialidad	Promedio de validez		
		Guía de Entrevista	Lista de cotejo	Opinión del experto
1	Mg. Juan Abel Jaramillo Girón	5.0	5.0	Aplicable
2	Mg. David Alonso Ramírez Escobar	5.0	5.0	Aplicable
3	Mg. Esther Elizabeth Vivas Landa	5.0	5.0	Aplicable

Tabla 1

Validez de servicio de hospedaje

N °	Especialidad	Promedio de validez	
		Ficha de registro	Opinión del experto
1	Mg. David Alonso Ramírez Escobar	5.0	Aplicable
2	Mg. Esther Elizabeth Vivas Landa	5.0	Aplicable
3	Mg. Juan Abel Jaramillo Jirón	5.0	Aplicable

3.5 Procedimientos

Se aplicó técnica de entrevista, mediante el instrumento la guía de entrevista, que está dirigida al área contable y administrativa del hospedaje los Portales. Este instrumento tendrá como objetivo 1, conocer las actividades de control interno en el servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque, 2019.

También se aplicó una lista de cotejo dirigida a la administradora, que permitirá demostrar el objetivo 2, identificar las deficiencias del control interno y servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque, 2019.

Asimismo se realizó una ficha de registro para determinar la información financiera y administrativa que tuvo como objetivo 3, analizar los indicadores del servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque, 2019

3.6 Método de análisis de datos

Obtendrán mediante las técnicas e instrumentos mencionados; se utilizará el método descriptivo y analizados mediante la lista de cotejo, guía de entrevista y análisis documental que permitieron describir como es el control interno en el hospedaje los Portales en el distrito de Olmos.

Por lo cual se tendrá en cuenta el análisis de control interno como la evaluación de riesgo, actividades de control y supervisión fueron deficientes. Los indicadores del servicio de hospedaje se ven afectados por el nivel de eficiencia del control interno. Después de realizar el análisis de datos se demuestra que la variable control interno afecta a la variable servicio de hospedaje.

3.7 Aspectos éticos

Beneficencia, la investigación será favorable para realizar un aporte a la comunidad en especial para la empresa del hospedaje los Portales lo cual ha brindado ayuda necesaria y desinteresada para poder realizar el estudio, logrando un bien común para ambos, fue beneficioso para el investigador.

Justicia, la tesis de estudio permite respetar el contenido de las fuentes evitando el plagio, el investigador será beneficiado pues es justo dar a conocer las fallas que tiene el empresario para así realizar las mejoras respectivas.

Autonomía, el investigador ha tomado la decisión voluntaria en realizar el trabajo es decir no ha sido cohesionado ni incentivado económicamente por tal motivo el empresario ha dado el consentimiento de informarle todo lo que sucedió

IV. RESULTADOS

Descripción de las actividades de control interno en el servicio de hospedaje Los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque.

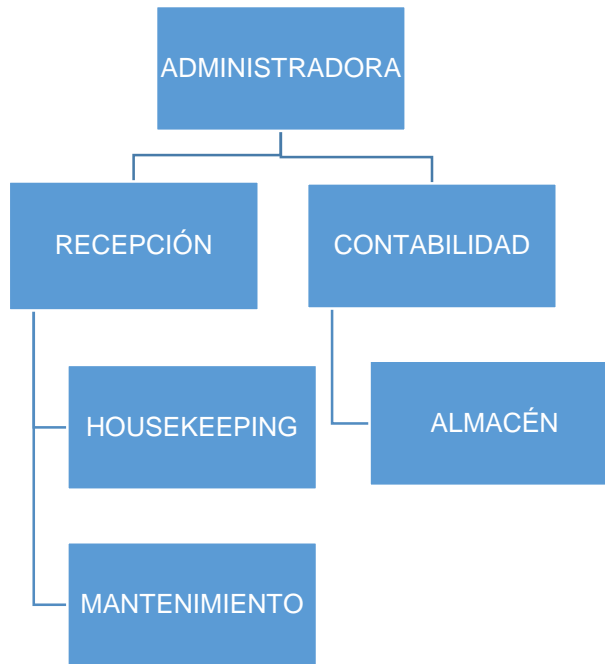
Se aplicó la Guía de entrevista que dio como resultado lo siguiente; en el **ambiente de control**; la empresa cuenta con los valores éticos como la honradez, responsabilidad de todos los colaboradores, la tolerancia, justicia, puntualidad. Los socializa a través de los clientes o huéspedes, se tiene que ser tolerante en los reclamos que realiza un huésped corporativo, asimismo la puntualidad al ingresar al trabajo es decir se tiene que socializar con la recepcionista ya que controla la asistencia de los colaboradores, la honradez que debe tener cada colaborador con las pertenencias de los huéspedes.

Las normas de la empresa, era incrementar las ventas en un 20% %, se cumplió con ciertos objetivos trazados en cada área, hubo un control de asistencia de trabajadores, se registraron las compras y ventas del hotel. Todas las operaciones y actividades que se realizaron en las áreas debieron ser revisadas y/ o auditadas por el contador, los estados financieros ganancias o pérdidas fueron elaboradas con información financiera veraz.

En las áreas de servicios como reclamos de clientes, pérdidas de almacén, desperfectos en los servicios de luz, agua e internet no se informó con documentos a la administradora, todo documento debe estar firmado por el responsable de cada área y aprobado por la administradora, no se ejecutaron controles internos con frecuencia.

Figura 1

Organigrama del servicio de hospedaje



Nota: Todas las áreas del hospedaje.

El organigrama del servicio de hospedaje está constituido por la administradora, las áreas del hospedaje son la recepción, housekeeping, mantenimiento, contabilidad y almacén. Esta empresa tiene una proyección a corto plazo (cinco años) para ampliar dos áreas: gerencia y recursos humanos.

El compromiso del colaborador es muy importante ya que genera un buen aporte y permite lograr mayores ingresos en la organización.

En la **evaluación de riesgo** el proceso que se lleva a cabo para el control de ingresos es mediante el registro de ventas de las habitaciones se realizan promocionando al hospedaje, se hace la publicidad mediante los medios de redes sociales, paneles, broucher, televisión, radio.

Las medidas de prevención de riesgos que están establecidas en el hotel, debe de haber un adecuado control interno para obtener buenos resultados y no poner en riesgo los activos de la empresa, debe haber un control de compras y ventas que se hacen trimestralmente para cuando se elaboren los estados financieros tenga una información veraz y eficiente.

El proceso de control interno con relación a la compra de mercaderías como jabones, sábanas, cortinas, champú, toallas y artefactos eléctricos con un importe de S/66 022.00 en el año 2019. En cuanto a los ingresos que se realizan por las ventas de las habitaciones a los clientes corporativos en el año 2019 fue un importe de s/ 240720.00, el hospedaje tiene mejores ingresos en los siguientes meses, en Junio con s/ 22000, mayo con s/ 21500, por último Julio con s/20300.

La presentación y análisis de los estados financieros a fines del 2018 se tiene un total de activos de s/ 277 000, un total de pasivos y patrimonio s/ 277 000 debidamente equilibrados para iniciar el ejercicio 2019; en el año base 2019 el cual se conoce el estado de situación financiera del hospedaje los Portales, con un total de activos nos muestra una cifra de s/ 305 106, total pasivo s/ 2051 y total del patrimonio neto de s/ 303 055, dando un total de pasivo y patrimonio neto de s/ 305 106.

En el estado de resultados y / o ganancias de pérdidas del hospedaje los Portales del 2019 se reportó ventas netas de s/ 204 000, costo de ventas de s/ 27 424 que se obtuvo una utilidad bruta de s/ 176 576, en cuanto a los gastos de administración s/ 147 521, en el cual dió una utilidad operativa de s/ 29 055. Que el impuesto a la renta es s/ 2 906, se obtuvo una utilidad neta de s/ 26 149.

Las **actividades de control** se mencionó los objetivos de la empresa, incrementar las ventas de las habitaciones en un 20 %, generar un impacto ambiental en el servicio, concientizar la sostenibilidad y responsabilidad social, mejorar el servicio de atención al cliente para satisfacerlo, tener un personal competente e idóneo. Impulsar nuevos servicios para alcanzar el éxito. Los colaboradores cumplen en parte con los objetivos de la empresa de esta manera mejorar los ingresos y la atención al cliente. El desempeño de los trabajadores en la organización es de primordial importancia por ello es indispensable conocer las funciones de cada colaborador como por ejemplo, la recepcionista se considera un buen desempeño en las áreas de recepción, tiene en cuenta el registro de entrada y salida de los huéspedes, da una buena impresión al cliente, es decir brinda una imagen cordial y amable, también se encarga vender el servicio de habitaciones de acuerdo a una habitación simple, doble, triple.

Housekeeping es un área importante ya que ve el bienestar de las habitaciones con la estadía del huésped, realiza la limpieza en todas las áreas

del hospedaje, realiza el servicio de encargos como compra de ramos de rosa entre otros. Cuidar el equipaje del cliente que deja a consigna para luego recogerlo.

se realizó un mantenimiento preventivo de equipos consiste en elaborar un plan de prevención sobre los servicios de luz, agua, internet para evitar averías posteriores que conlleve a un buen funcionamiento en el hospedaje y que esto afecte al servicio que se da a los huéspedes.

Los registros contables de la organización lo conformaron; el libro de compras, de ventas, los estados financieros o balance general, el estado de ganancias y pérdidas.

El hospedaje elaboró mensualmente el registro de compras que lo realiza con los proveedores de insumos de hotelería, productos de limpieza en el servicio, artefactos eléctricos, el monto de compras fue s/66 222.00 en el 2019. En las ventas del servicio de hospedaje se logró un importe de s/ 240 720.00

La información y comunicación, en la organización se realizó una comunicación interna con la administradora y todos los colaboradores de manera horizontal, por lo tanto esto genera un ambiente de confianza, la administradora delega las funciones de los trabajadores pero lamentablemente no asiste diariamente al hospedaje y lo realiza una vez a la semana perdiendo el contacto directo de las áreas respectivas del hospedaje.

El sistema informático en el ámbito administrativo y contable no es eficiente y no permite detectar cualquier deficiencia..

La supervisión en el hospedaje no se realiza cada mes en las áreas del hospedaje, no existe un seguimiento en caja chica, tampoco se revisa las entradas y salidas en almacén sobre la compra de productos, vencimiento de productos, ni se verifica si las facturas están pagadas.

Análisis de las deficiencias de control interno del hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque en el 2019.

Se utilizó la lista de cotejo, se obtuvo como resultado las deficiencias en los siguientes componentes; la *evaluación de riesgo*, actividades de control y supervisión.

Tabla 4

Lista de cotejo del Control interno, Hospedaje los Portales

ITEMS	Si	No
AMBIENTE DE CONTROL		
1 Se cumple con valores éticos en la empresa	6.25%	
2 La empresa cumple con las normas de control		6.25%
3 La empresa cuenta con un organigrama	6.25%	
4 Se tiene un compromiso de integración con la empresa	6.25%	
EVALUACIÓN DE RIESGO		
5 Se llevan correctamente los ingresos en el hospedaje		6.25%
6 Existen medidas de prevención de riesgos		6.25%
7 Conocen el manual de control interno administrativo y contable de la empresa.	6.25%	
8 Visualiza la existencia de los estados financieros en la empresa	6.25%	
9 Los ingresos se registran en su totalidad		6.25%
ACTIVIDADES DE CONTROL		
10 Se cumple con los objetivos de la empresa.		6.25%
11 El trabajo que realizan los colaboradores es eficiente		6.25%
12 Se conocen los registros con los que cuenta la empresa.		6.25%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
13 Existe una comunicación interna entre la administradora y el colaborador	6.25%	
14 Existe un sistema hotelero opera para la información contable en la empresa	6.25%	
SUPERVISIÓN		
15 Se realiza supervisiones en las áreas de hospedajes.		6.25%
16 Se tiene un contador permanente para ser auditoría anual.		6.25%
Totales	43.75%	56.25%

Interpretación:

De acuerdo a la lista de cotejo realizada al personal administrativo, se puede observar que respecto al Control interno en el Hospedaje Los Portales se tiene un nivel de deficiencia de 56.25% respecto a un 43.75% de eficiencia, resaltando que el total de ítems de las actividades de control y supervisión están en un nivel de deficiencia, es decir el 100% respectivamente, por otro lado que el el aspecto de información y comunicación hay 100% de eficiencia, el 60% de los ítems de la evaluación de riesgo están en un nivel deficiente contra un 40% de eficiencia y por último en el ambiente de control solo el 25% de los ítems son deficientes y el 75% en un nivel de eficiencia.

Deficiencia en el control de ingresos del hospedaje

Tabla 5

Registro de ventas

FECHA DE EMISIÓN DEL COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DE VENCIMIENTO O TIPO DE PAGO	COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO		INFORMACIÓN DEL CLIENTE			VALOR FACTURADO	BASE IMPONIBLE	IMPORTE TOTAL DE LA OPERACIÓN			OTROS TRIBUTOS Y CARGOS QUE NO FORMAN PARTE DE LA BASE IMPONIBLE	IMPORTE TOTAL DEL COMPROBANTE DE PAGO
DE PAGO O DOCUMENTO	(TABLA 1)	TIPO	N° DE SERIE DE LA MÁQUINA REGISTRADORA	NÚMERO	TIPO (TABLA 2)	NÚMERO	DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL	EXPORTACIÓN	OPERACIÓN	EXONERACIÓN	IMPORTE	IMPORTE	COMPROBANTE DE PAGO
01/31 ENERO	03	001	001/500				VARIOS CLIENTES				15720.34	2829.66	18550.00
01/28 FEB	03	001	501/1050				VARIOS CLIENTES				15254.24	2475.76	18000.00
01/31 MARZO	03	001	1051/1600				VARIOS CLIENTES				17000.00	3060.00	20060.00
01/30 ABRIL	03	001	1601/2020				VARIOS CLIENTES				17796.61	3203.39	21000.00
01/31 MAYO	03	001	2021/2700				VARIOS CLIENTES				18220.34	3279.66	21500.00
01/30 JUNIO	03	001	2701/3220				VARIOS CLIENTES				18644.07	3355.93	22000.00
01/31 JULIO	03	001	3221/3750				VARIOS CLIENTES				17203.39	3096.61	20300.00
01/31 AGOS	03	001	3751/4200				VARIOS CLIENTES				17288.14	3111.86	20400.00
01/30 SET	03	001	4201/4900				VARIOS CLIENTES				17000.00	3060.00	20060.00
01/31 OCT	03	001	4901/5450				VARIOS CLIENTES				17076.27	3073.73	20150.00
01/30 NOV	03	001	5451/6000				VARIOS CLIENTES				17372.88	3127.12	20500.00
01/31 DIC	03	001	6001/6450				VARIOS CLIENTES				15423.73	2776.27	18200.00
TOTALES											204000.00	36720.00	240720.00

Nota: Registro de ventas.

En la tabla 5 se observó el registro de ventas permite ver los ingresos de las habitaciones en la empresa que fueron de \$204 000 soles; no se verificó que los ingresos mensuales sean depositados íntegramente en las cuentas corrientes bancarias, debido a la ausencia del contador ya que es la persona responsable que vela el aspecto financiero de la organización.

Deficiencia en las medidas de prevención de riesgos del hospedaje

Tabla 6

Pérdidas de mercadería en almacén 2019

Cantidad	Unidad	Productos	Pérdidas en Porcentajes
12	Galoneras	5 lt Ambientador	13%
12	Galoneras	5 lt Lejía	10%
60		trapos de limpieza	11%
		energía eléctrica para el lavado	8%
120	kg	Detergentes	11%
12	Galoneras	5 lt Ceras	12%

Nota: Lista de cotejo

En la tabla 6, se observó que no existen medidas de prevención de riesgos que repercute la contabilidad del hospedaje, el desperdicio de mercadería en los insumos de limpieza como ambientador 13%, lejía 10%, trapos de limpieza 11% de energía eléctrica 8 %, detergente 11 % en desperdicio. ceras 12%

A veces no se registran los ingresos de huéspedes, hay desperdicios de mercaderías en el almacén, en cuanto a los riesgos contables a veces los ingresos y gastos en los estados financieros han sido manipulados, por lo tanto no registran a tiempo la información contable, a veces no registra la entrada ni salida del personal, asimismo el control interno no es el adecuado por lo tanto pone en riesgo los activos de la empresa.

Deficiencia en el registro de ingresos del hospedaje

Tabla 7

Cronograma para la presentación del informe contable.

Actividad	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Entrega del Informe	28	24	28	28	28	28	29	28	28	28	28	28
Fuera de Fecha del informe	31	28	5	30	31	30	31	31	30	31	3	5

Nota: Lista de cotejo

En la tabla 4, se observó que el cronograma para la presentación del informe contable, no se presentaba oportunamente por parte de la recepcionista para hacerle entrega al contador, por lo tanto la documentación entregada siempre era fuera de fecha pudiendo ocasionar problemas con la SUNAT.

Tabla 8

Estado de situación financiera del hospedaje Los Portales en el 2019

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE "HOSPEDAJE LOS PORTALES"			
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 (EXPRESADO EN SOLES)			
<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>	
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>	<u>NOTA S/</u>	<u>PASIVO CORRIENTE</u>	<u>NOTA S/</u>
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO EXISTENCIAS	49, 654 3, 500	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	2, 051
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	<u>53, 154</u>	TOTAL PASIVO CORRIENTE	<u>2, 051</u>
		TOTAL PASIVO	2, 051
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		<u>PATRIMONIO NETO</u>	
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO NETO	251,952	CAPITAL	214,000
		RESULTADOS ACUMULADOS	89,055
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	<u>251,952</u>	TOTAL PATRIMONIO NETO	<u>303,055</u>
TOTAL ACTIVO	<u>S/305,106</u>	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	<u>305,106</u>

Nota: Financiera del hospedaje Los Portales

Se observó en la tabla 8, se observa que total activo es igual total de pasivo y patrimonio. A los colaboradores no se les da a conocer el estado financiero de la empresa para que ellos tomen conciencia y sean más empeñosos en sus labores y actividades con los huéspedes, para así brindar un mejor servicio al cliente y se sientan satisfechos.

Tabla 9

Estado de resultados integrales del hospedaje Los Portales en el 2019.

ESTADO DE RESULTADOS Y/O GANANCIAS Y PÉRDIDAS DE "HOSPEDAJE LOS PORTALES"
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019
(EXPRESADO EN SOLES)

	S/
VENTAS NETAS	204, 000
COSTO DE VENTAS	<u>(27,424)</u>
UTILIDAD BRUTA	176, 576
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	<u>(147,521)</u>
UTILIDAD OPERATIVA	29,055
IMPUESTO A LA RENTA	<u>(2,906)</u>
UTILIDAD NETA	S/ 26,149

En la tabla 9., se observa el estado de ganancias y pérdidas. Se reporta ventas netas por \$204 000.00 soles, una utilidad neta \$26 149.00 soles, en comparación con la inversión que es casi de \$303 055 soles. La empresa en el 2019 tenía 2 años en el mercado.

Tabla 10

No se cumple con los objetivos en la organización

Objetivos del Hospedaje	Contador (1)	Administradora (1)	Colaboradores			Mantenimiento (2)
			Recepcionista (2)	Housekeeping (3)		
Incrementar las ventas de las habitaciones en un 20 %.	/	/	/	X		X
Generar un impacto ambiental en el servicio.	X	/	/	/	/	/
Concientizar la sostenibilidad y responsabilidad social.	X	/	/	X		X
Mejorar la atención al cliente.	X	X	/	/	/	/

Nota : Lista de cotejo

En la tabla 10, las *actividades de control*, se observó que no se cumple totalmente con los objetivos de la empresa porque los colaboradores no son

idóneos, además el contador va cada 15 días por lo tanto no supervisa si cumplieron con los objetivos que la organización se planteó.

Analizar los indicadores del servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque en el 2019.

Se realizó un análisis documental y se demostró lo siguiente:

Tabla 11

Porcentaje de ingresos no registrados, en el 2019

N°	Meses	Denominación	Importe	Porcentaje de Ingresos No Registrado
1	Enero	Varios clientes	927	5%
2	Febrero	Varios clientes	900	5%
3	Marzo	Varios clientes	1003	5%
4	Abril	Varios clientes	1050	5%
5	Mayo	Varios clientes	645	3%
6	Junio	Varios clientes	660	3%
7	Julio	Varios clientes	1015	5%
8	Agosto	Varios clientes	612	3%
9	Septiembre	Varios clientes	1003	5%
10	Octubre	Varios clientes	1008	5%
11	Noviembre	Varios clientes	615	3%
12	Diciembre	Varios clientes	910	5%
			10,348	4.33%

Nota: Ficha de registros

Interpretación en la tabla 11, se observó que el porcentaje de ingresos no registrados en el 2019, en los meses de enero a diciembre fue de un 5 % pero en los meses de Mayo, Junio, Agosto, Noviembre fue de 3 %. El total de ingresos que no se registran equivale a S/ 10,348 que representa en promedio el 4.33%. Asimismo esta información es muy útil para tener conocimiento de que no se contabiliza bien los ingresos en la organización.

Tabla 12

Porcentaje de quejas atendidas y resueltas en el 2019

Meses	Total de quejas recibidas	Cantidad de quejas atendidas	Ratio de quejas atendidas	Cantidad de quejas no atendidas	Ratio de quejas no atendidas
Enero	15	12	80%	3	20%
Febrero	10	8	80%	2	20%
Marzo	18	15	83%	3	17%
Abril	12	10	83%	2	17%
Mayo	10	8	80%	2	20%
Junio	11	10	91%	1	9%
Julio	10	8	80%	2	20%
Agosto	15	12	80%	3	20%
Septiembre	10	8	80%	2	20%
Octubre	12	10	83%	2	17%
Noviembre	13	10	77%	3	23%
Diciembre	14	12	86%	2	14%
Promedio	12.5	10.25	82%	2.25	18%

Nota: Ficha de registro

Interpretación, en la tabla 12, en el ratio promedio mensual de quejas atendidas es del 82%, observándose que en el mes noviembre es el mes en que menos quejas se atendieron con un 77%, por otro lado se observa que el promedio de quejas no atendidas de 2 por mes, que representa el 18% en promedio, es decir que el total de quejas recibidas no han sido atendidas en un 100 %, que vendría ser lo óptimo. Estos indicadores en forma indirecta miden la satisfacción del huésped y la eficiencia del servicio de hospedaje.

Tabla 13

Porcentaje en gastos de mantenimiento preventivo

Meses	Ejecutado	% del Total de Gastos	% Presupuesto del Total	Variación	% de Variación
Enero	S/.2,294.00	1.56%	0.90%	S/.966.31	0.66%
Febrero	S/.2,195.00	1.49%	0.90%	S/.867.31	0.59%
Marzo	S/.1,756.00	1.19%	0.90%	S/.428.31	0.29%
Abril	S/.1,843.00	1.25%	0.90%	S/.515.31	0.35%
Mayo	S/.1,978.00	1.34%	0.90%	S/.650.31	0.44%
Junio	S/.1,985.00	1.35%	0.90%	S/.657.31	0.45%
Julio	S/.1,881.00	1.28%	0.90%	S/.553.31	0.38%
Agosto	S/.2,151.00	1.46%	0.90%	S/.823.31	0.56%
Septiembre	S/.2,245.00	1.52%	0.90%	S/.917.31	0.62%
Octubre	S/.1,645.00	1.12%	0.90%	S/.317.31	0.22%
Noviembre	S/.1,769.00	1.20%	0.90%	S/.441.31	0.30%
Diciembre	S/.1,753.00	1.19%	0.90%	S/.425.31	0.29%
Total	S/.23,495.00	15.93%	10.80%	S/.7,562.73	5.13%

Interpretación en la tabla 13, en el porcentaje de gastos de mantenimiento preventivo indica de Enero a Diciembre fue de 15.93% respecto del total de gastos que equivale a un total de S/ 7,563 lo que significó una pérdida significativa para la empresa. Debido a un mal control de almacén.

Tabla 14

Pérdida de productos y desaprovechamiento en servicios

Meses	Importe Total	Ingresa Almacén - Servicios	Perdida de Prod o sev.	% Pérdidas De Almacén y desp
Ene-Jun	S/. 5,132	Lejía, detergente, ambientador, jabones, papel higiénico,	S/. 650	13%
Ene-Jun	S/. 4,021	Sábanas y toallas	S/. 325	8%
Ene-Jun	S/. 6,705	Desaprovechamiento en Agua, luz y teléfono	S/. 671	10%
Jul-Dic	S/. 4,810	Lejía, detergente, ambientador, jabones, papel higiénico,	S/. 502	10%
Jul-Dic	S/. 5,654	Sábanas y toallas	S/. 401	7%
Jul-Dic	S/. 4,905	Desaprovechamiento en Agua, luz y teléfono	S/. 468	10%
	S/. 31,227		S/. 3,017	

Interpretación de la tabla 14, se muestra una pérdida de productos y desaprovechamiento de S/.3,017.00 que representa el 10% sobre el total de las compras, las pérdidas en productos y el desaprovechamiento en los servicios de luz y agua en el hospedaje indica que la persona encargada realiza una mala gestión, es decir no hay una racionalización, control en las entradas y salidas en los productos de almacén. Todo esto influye en la disminución de las ganancias en la organización.

Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales en el distrito Olmos- Lambayeque en el 2019.

Tabla 15

Efecto del control interno en el servicio de hospedaje

Deficiencias	Indicadores del servicio de hospedaje			Efecto
	Ratio	Obtenido	Esperado	
<p>Deficiencia en el cumplimiento de las normas de control, esta deficiencia repercute en los faltantes de los almacenes de suministros por S/.1,878 y la falta de control de los servicios que ocasiona una diferencia de S/.1,139.</p> <p>Deficiencia en el control de ingresos del hospedaje, pues existe una diferencia considerable de ingresos no registrados de S/.10,348, con el riesgo de ser multados por la SUNAT.</p> <p>Deficiencia en las medidas de prevención de riesgos del hospedaje, en este aspecto si existe una prevención de riesgos ya que realizan mantenimientos preventivos, sin embargo los costos sobrepasan los costos presupuestados en S/.7,563.</p> <p>Deficiencia del trabajo que realizan los colaboradores, esta deficiencia ocasiona que los clientes tengan quejas y estas no son resueltas en su totalidad teniendo un promedio de 2 a 3 quejas no resueltas por mes.</p>	% Ingresos no registrados	4.33%	1.00%	<p>Como resultado del análisis efectuado a los ratios de servicio de hospedaje respecto al control interno se puede decir que:</p> <p>Existe un efecto negativo del control interno en el servicio de hospedaje los Portales en el distrito Olmos-Lambayeque en el 2019.</p>
	% Quejas atendidas y recibidas	82.00%	100.00%	
	% Gastos en mantenimiento preventivo de equipos	15.93%	10.08%	
	% de perdida mensuales de Almacén	10.00%	1.00%	
Interpretación				
Según se puede observar, de acuerdo a los ratios de servicio de hospedaje, prácticamente en todos hay un efecto negativo por un mal control interno, pues los porcentajes obtenidos no llegaron a alcanzar o superar lo esperado.				

V. DISCUSIÒN

En lo referido al primer objetivo específico, *conocer las actividades de control interno en el servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque, 2019*. En la investigación se obtuvo que el ambiente de control en la organización presentó lo siguiente, el cumplimiento de los valores éticos por parte de los colaboradores se cumplió en parte con las normas de control cuenta con un organigrama, se tiene un compromiso de integración de la empresa los colaboradores muestran interés en las actividades que realizan ya que existe cierta organización en las áreas de hospedaje. En la evaluación de riesgo los trabajadores conocen acerca del manual del control interno administrativo y contable, sin embargo no lo llevan a la práctica en su totalidad. En las actividades de control del hospedaje el administrador concientiza la sostenibilidad y responsabilidad social, resultado que tiene conincuencia con Rivera (2017) quien manifiesta que el control interno es la base en toda empresa hotelera, se tiene en cuenta una buena comunicación entre el gerente y colaboradores, asimismo el control interno indica que es confiable considerando los beneficios en la organización, velar por los activos, conocer de manera detallada los estados financieros y evaluar el rendimiento. Se obtuvo como resultado que el auditor realiza el control interno trimestralmente siendo lo ideal en todas las actividades de la empresa. En la misma línea también Melo (2017) indica que se realiza un análisis financiero en la organización en el cual se dio una verificación de las cuentas por parte del administrador, obteniendo buenos resultados en el informe detallado y concluye que en toda empresa de servicio debe existir siempre un control y debe tener en cuenta los factores de riesgo para poder favorecer los estados financieros de la empresa.

Por otro lado respecto al segundo objetivo específico, *Identificar las deficiencias de Control Interno y Servicio de Hospedaje los Portales en el distrito de Olmos Lambayeque en el 2019*. En la investigación se obtuvo un 56% de deficiencias ya que no llevan correctamente los ingresos en el hospedaje , se debe a la falta de verificación de ingresos y depósitos en las cuentas bancarias, tampoco existen medidas de prevención de riesgos, esto afecta a lo activos de la empresa y que la información no sea del todo veraz , los colaboradores no visualizan los estado financieros de la empresa, asimismo existen pérdidas de

mercadería en almacén con productos de limpieza en el hospedaje desaprovechamiento de los servicios como luz, agua, teléfono, los informes no se presentan oportunamente por parte de la recepcionista, en el estado de resultados integrales se obtuvo una ganancia de S/.26,146, siendo este menor al esperado, pese a la inversión de S/.303,055 de recursos propios, resultado que tiene coincidencia con lo investigado por Arceda (2015) que asevera que el control interno presenta ciertas irregularidades que deterioran a la empresa, por lo tanto la administradora no considera la evaluación de riesgo, ni una auditoría sabiendo que falta una planificación en objetivos y metas. También Granda (2015), menciona que el servicio hotelero en Tumbes indica que en el área de caja lamentablemente el 25% del personal no es responsable, el 33% afirman que no existe un control en las entradas y salidas del almacén lo cual existen pérdidas en el almacén. Por otro lado según Zeña(2019) encuentro que las deficiencias de control interno dio como resultado de gestión que la organización no consideró los mecanismos de control interno, falta de protección a los recursos financieros, no se realizó un inventario periódico cuyo fin era proteger el patrimonio de la empresa, no hubo una buena atención de huéspedes esto origina una reducción de personal. Se concluye que no se protegen los activos fijos, ni el efectivo de la empresa.

Respecto al tercer objetivo específico, *Analizar los indicadores del servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos Lambayeque 2019*. En la investigación el hospedaje los Portales el Indicador Ingresos de habitaciones no registradas fue 4.33% que equivale a S/.10,348 soles anuales. el otro indicador sobre ratio de quejas atendidas y resueltas es igual 82% es decir la mayoría fueron resueltas, sin embargo debieron ser el 100%. En cuanto al porcentaje de gastos y mantenimiento preventivo anual fue de S/ 23,495 soles que equivale 15.93% respecto del total de gastos, excediense en 5.13% respecto a lo presupuestado. Pérdidas de productos en almacén y desaprovechamiento de servicios es 10% que equivale a S/ 3,017 soles anuales, el mismo que tiene relación con los resultados de Ibarra (2019) quien obtuvo como resultado los siguiente indicadores. Cada colaborador se evaluó su trabajo su desempeño, se capacitó al personal, se observó la satisfacción del huésped, al seleccionar al personal no se tomó en cuenta la experiencia, si no la preferencia, no se cumplieron con los planes de trabajo, no incluyeron actividades importantes en

la empresa. También Arcaya (2018), En los resultados utilizaron coeficiente de correlación de Pearson igual a más 0.474, correlación positiva entre 2 variables cuando el control interno es mejor indica que los servicios de recepción, habitación, alimentación, en empresas hoteleras han sido mejores. Lo que sucede en coeficiente de determinación el servicio de recepción, habitación, alimentación, está influenciado 22.5% por control interno de empresas hoteleras de Puno.

Por último respecto al objetivo general, *determinar el control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque en el 2019*. De acuerdo a la hipótesis general de investigación se demostró que el control interno tiene efecto negativo en el servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2019, ya que en el ratio de % de ingresos no registrados se tubo 4.33% siendo el esperado de 1%, el % de quejas atendidas y recibidas fue de 82% y el esperado era de 100% y el % de pérdidas mensuales de almacén fue del 10% siendo el esperado un máximo del 1%, indicadores que generan mayores gastos y por ende menor ganancia, resultados que tienen coincidencia con el aporte de Manosalva (2019) quien encontro en su investigacion que las empresas presentan dificultades en el control interno, incumplimiento de metas, objetivos, e incertidumbre en los estados financieros, riesgos que están expuestos en la empresa y puede llegar a la quiebra. Según Llantoy (2015) el control interno en los hoteles de Tacna con un 87,5 % se ha incrementado la rentabilidad en servicios de hotelería, esto ayuda a generar ingresos pero es necesario que la presencia de los trabajadores para que cumplan con los objetivos trazados que permite incrementar la rentabilidad en ella.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe un efecto negativo del control interno en los servicios de hospedaje Los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque, 2019, pues el 100% de los indicadores de los servicios de hospedaje no lograron alcanzar el porcentaje esperado y a la vez generaron un perjuicio económico de S/.20,928.00 por no llevar un control interno eficiente.
2. Se concluye que el control interno en la empresa del hospedajes se realiza considerando el ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión, las mismas que se ejecutan de manera informal y con poca frecuencia, sin embargo se realizan acciones que permiten de alguna manera estar en condiciones aceptables.
3. Se concluye que tiene un nivel de deficiencia del control interno 56.25% contra un nivel de eficiencia de 43.75%, teniendo en cuenta que respecto a las actividades de control y supervisión no cumple con ninguno de los ítem de evaluación y respecto a la información y comunicación si se cumplen los ítem de evaluación.
4. Se concluye de la evaluación de los ratios de servicios de hospedajes que no se logró el porcentaje esperado, teniendo diferencias significativas. Respecto al % ingresos no registrados fue de 4.33%; % quejas atendidas y recibidas con 82%; % gastos en mantenimiento preventivo de equipos con 15.93%; % de pérdida mensuales de almacén con porcentaje de 10%.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la administración del hospedaje implementar en forma completa el control interno en todos sus aspectos y designar la responsabilidad sobre el área contable y financiera, teniendo en cuenta que esta herramienta permitirá mejorar el servicio de hospedaje y por consiguiente mejorar el rendimiento de la empresa.
2. Se recomienda al área contable financiera realizar un seguimiento del cumplimiento del control interno, sobre cada uno de los elementos, haciendo un esquema que permita monitorear de acuerdo a las prioridades y aspectos claves de la empresa..
3. Se recomienda al área contable financiera tomar acciones para mejorar los indicadores de evaluación de cada uno de los elementos del control interno, principalmente de las actividades de control y supervisión, pues son las que menos se realizan.
4. Se recomienda al área contable financiera implementar un sistema informático que permita evaluar permanentemente el avance de los indicadores de medición de cada uno de los aspectos importantes del control interno.

REFERENCIAS

- Arceda, S. (2015). *Efectividad de los procedimientos del control interno en áreas administrativas y contables de la empresa Agrícola " Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Obtenido de [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]: Repositorio Institucional UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>
- Balla, I. L. (2018). *El control interno en la Gestión administrativa de las empresas del Ecuador, 2018* . Obtenido de [tesis de licenciatura , Universidad Estatal de Milagro de Colombia]: Repositorio Institucional UNEMI. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4022>
- Cruz, L. (2020). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad del hotel boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas S.R.L.* Obtenido de [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]: Repositorio de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50252/Cruz_MLH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes : análisis de informe COSO I, II, III con base en los ciclos transaccionales*. Colombia: Ecoe ediciones . Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Eslava+J.+$\(2011\)$.+La+gesti%C3%B3n+del+control+interno+en+la+empresa.+P%C3%A1g.18.+Espa%C3%B1a+%E2%80%93&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj81qyP1_bwAhXfFrkGHXZiA0wQ6AEwBHoECAkQAg#v=onepage&q](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Eslava+J.+(2011).+La+gesti%C3%B3n+del+control+interno+en+la+empresa.+P%C3%A1g.18.+Espa%C3%B1a+%E2%80%93&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj81qyP1_bwAhXfFrkGHXZiA0wQ6AEwBHoECAkQAg#v=onepage&q)
- Fernández, A. (2014). *Manual práctico de Dirección de hoteles, Marketing y ventas online del siglo XXI*. Madrid: La cátedra taurina. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=EyusCAAQBAJ&pg=PA13&dq=Manual+pr%C3%A1ctico+de+Direcci%C3%B3n+de+hoteles,+Marketing+y+ventas+online+del+siglo+XXI&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4vOyTh8>

vxAhX8rJUCHd_mB7YQ6AEwAnoECAsQAg#v=onepage&q=Manual%20opr%C3%A1ctico%20de%

Gonzales, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa de la empresa días Gonzales Heisten " Leval Distribuidora del distrito de Jaén, 2018"*. Obtenido de [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]: Repositorio Institucional
USS.<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4826>

Granda, S. (2015). *Caracterización del Control Interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015*. Obtenido de [tesis de licenciatura, Universidad los Angeles de Chimbote]: Repositorio Institucional ULADECH.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2559>

Hellriegel, J. S. (2018). *Administración un enfoque basado en competencias*. (1. edición, Ed.) CENGAGE Learning.

Hérmendez, R. y. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.

Huayama. (2018). *El control interno y su relación con la gestión administrativa de la institución educativa César Vallejo de Matara Huancabamba, Piura, Perú 2018*. Obtenido de [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]: Repositorio Institucional UNP.
<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2324>

Ibarra, D. &. (2019). *Auditing and Internal Control in business control. [Auditoría y control interno en el control empresarial]*. Obtenido de [Tesis de maestría, Universidad de Holguín]: Repositorio UH. <https://repositorio.ucv.edu.pe>

Jiménez. (2017). *El sistema de control interno y la toma de decisiones en los hoteles, hostales, hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26490>

Llantoy, G. (2015). *Control Interno y su influencia en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, 2015*. Obtenido de [tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman - Tacna]:

Repositorio Institucional UNJBG.
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3218>

Mancisidor, L. (2019). *Implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera residencial NG de norma Gamarra de Robles Huaraz, 2018*. Obtenido de [tesis de pregrado, Universidad Uladech]: Repositorio ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10717>

Manosalva, L. . (2019). Management of internal control to reduce the risk of bankruptcy in the company Capasepri [Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri]. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-5. Obtenido de Repositorio de la UCV. <https://www.proquest.com/docview/2245649369?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>

Melo, P. y. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S*. Obtenido de [tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana Cali]: [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta %20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

MINCETUR. (2018). *Reglamento de establecimientos de hospedaje*. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/prestadores-de-servicios-turisticos/>

Moncada, R. y. (2019). *Implementación de un sistema de control interno basado en el informe de Coso II para la mejora de la gestión, en la EPS Grau S.A. en la ciudad de Piura, 2019*. Obtenido de [tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]: Repositorio Institucional UPAO. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5002>

Narváez, L. (2015). *Diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel " El Galpón" en la ciudad Riobamba*. Obtenido de [tesis de pregrado, Universidad Pontificia Católica del Ecuador] : Repositorio Institucional PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11838>

- Paredes, A. y. (2021). *The audit: Source of strategic information in the hotel industry [La Auditoria fuente de información estratégica en la Industria Hotelera]*. (p. 207-229, Ed.) Obtenido de Turismo y Sociedad, xxviii: <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.10>
- Quezada, E. (2020). *Relación del control interno contable de ingresos y gastos en la gestión financiera de la empresa de servicios Mamutt S.A.C.* Obtenido de [tesis de pregrado, Universidad Católica Sedes Sapientiae]: Repositorio Institucional UCSS.<http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/977/Tesis%20-%20Quezada%20Guevara%2c%20Eliani%20Analy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, L. (2017). *Control Interno en Hoteles*. Obtenido de <https://luismanuelrivera.com/2017/03/28/el-control-interno-en-hoteles-luis-manuel-rivera/>
- Rojas, V. (2018). *Implementación del control interno y su relación con la rentabilidad en la empresa inversiones Aurora S.R.L en Huáraz, 2018*. Obtenido de [tesis de pregrado, Universidad Católica los Angeles de Chimbote]: Repositorio Institucional ULADECH.<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16125>
- Sánchez, C. (2020). *Diseño del sistema del control interno para mejorar las rentabilidad del hostel Italia II, Chiclayo 2015*. Obtenido de [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]: Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6620/S%c3%a1nchez%20Cabrera%20Emerson%20Michell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vega, L. y. (07 de Febrero de 2017). Most relevant internal control processes of a hotel company [Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera]. *Scielo*, 20, 219, 235. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1650/165057347009/165057347009.pdf>

Vergara, R. (17 de junio de 2018). Internal control model for small and medium restaurants [Modelo de control interno para pequeños y medianos restaurantes]. *Libre Empresa*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7020123>

Vértice. (2008). *Gestión de hoteles*. España: Vértice. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=5LsaXJHzJOQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque, 2019 “

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE	V1	TIPO
¿De qué manera el control interno afecta el servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos - Lambayeque, 2019?	Determinar el control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales en el distrito Olmos-Lambayeque en el 2019.	El control interno afecta al servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque en el 2019.	Control Interno	Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión	Aplicada
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS		DEPENDIENTE	V2	DISEÑO
¿Cómo las actividades de control interno del hospedaje los Portales en el distrito Olmos-Lambayeque, 2019?	Describir las actividades de control interno del hospedaje los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque, 2019		Servicio de hospedaje	Registro de entrada, caja de recepción, salida del huésped. Habitaciones, almacén Mantenimiento preventivo de equipos	No experimental, Nivel: descriptivo causal
¿Cuáles son las deficiencias del control interno del hospedaje Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque, 2019?	Identificar las deficiencias de control interno del hospedaje los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque, 2019.				Enfoque mixto : Cuantitativo Tipos de muestreo : No probabilístico simple
¿Cómo es el análisis de los indicadores del servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque, 2019.	Analizar los indicadores del servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque en el 2019.	Población y muestra: La empresa y 8 colaboradores. Técnicas: entrevista, observación, análisis documental Instrumentos : guía de entrevista, lista de cotejo, ficha de registro			

Anexo 2 : Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición.
Control Interno	Es un proceso que siguen los gerentes de las empresas y estos pueden evaluar si cumplen con las metas y objetivos trazados para que haya una eficiencia y eficacia en la organización. Estupiñan (2015)	El control interno trata de alcanzar las metas establecidas en la empresa y se analizó con el instrumento de guía de entrevista y lista de cotejo.	Ambiente de control	Integración y valores éticos Estructura organizativa de la empresa Políticas y normas de control	Ordinal
			Evaluación de riesgo	Análisis del estado de resultados Análisis de estados financieros.	
			Actividades de control	Objetivos y eficiencia Registro de compras Registro de ventas	
			Información y comunicación	comunicación interna Sistema hotelero Opera	
			Supervisión	Evaluación del auditor	
Servicio de hospedaje	Es un servicio de alojamiento para que el huésped pernocte fuera del lugar con servicios complementarios. (MINCETUR, 2018)	El servicio de hospedaje se analizó con los indicadores por área utilizando como instrumento la ficha de registro.	Área de recepción	Registro de entrada Caja de recepción, salida del huésped.	Razón
			Área de housekeeping	Habitaciones, Almacén	
			Área de mantenimiento	Mantenimiento preventivo de equipos.	

Anexo 2: Matriz de operacionalización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LA ADMINISTRADORA DEL HOSPEDAJE
LOS PORTALES**

Tiene como objetivo específico 1 : Conocer las actividades de control interno en el servicio de hospedaje Los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque, 2019

APLICADA : ING GLADYS MONTALBAN

AMBIENTE DE CONTROL

- 1.- ¿Cuáles son los valores éticos de la empresa y cómo es que los socializa?
- 2.- ¿Cuáles son las normas de la empresa?
- 3.- ¿Cuál el organigrama de la empresa?
- 4.- ¿Cómo se promueve el compromiso de integración con la empresa?

EVALUACIÓN DE RIESGO

- 5.- ¿Cuál es el proceso de llevado del control de ingresos en el hospedaje?
- 6.- ¿Cuáles son las medidas de prevención de riesgos, están establecidas?
- 7.- ¿En qué consiste el proceso de control interno relacionados a las compras y ventas de la empresa?
- 8.- ¿En qué consiste la presentación y análisis de los estados financieros en la empresa?

ACTIVIDADES DE CONTROL

- 10.- ¿Cuáles son los objetivos de la empresa y cómo se cumple?
- 11.- ¿Cómo considera el desempeño de los colaboradores?
- 12.- ¿Cuáles son los registros administrativos y contables que tiene la empresa?


INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 13.- ¿Cómo es la comunicación interna entre la administración y los colaboradores?
- 14.- ¿Cómo funciona el sistema informático administrativo y contable de la empresa?

SUPERVISIÓN

- 15.- ¿Cómo es la supervisión en las áreas del hospedaje?

Anexo 4: Lista de cotejo

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO					
ESCUELA DE CONTABILIDAD					
Lista de cotejo aplicado a los colaboradores					
<p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente lista de cotejo, tiene como objetivo específico: identificar las deficiencias de control interno y servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque en el 2019, por lo que se le agradece complete toda la lista el cual tiene un carácter confidencial.</p> <p>Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p>					
ITEMS		Si	No	Totalmente en desacuerdo	
AMBIENTE DE CONTROL					
1	Se cumple con valores éticos en la empresa				
2	La empresa cumple con las normas de control				
3	La empresa cuenta con un organigrama				
4	Se tiene un compromiso de integración con la empresa				
EVALUACIÓN DE RIESGO					
5	Se llevan correctamente los ingresos en el hospedaje				
6	Existen medidas de prevención de riesgos				
7	Conocen el manual de control interno administrativo y contable de la empresa.				
8	Visualiza la existencia de los estados financieros en la empresa				
9	Los ingresos no se registran de 3 a 5 %				

ITEMS		SI	NO	Totalmente en desacuerdo
ACTIVIDADES DE CONTROL				
9	Se cumple con los objetivos de la empresa.			
10	El trabajo que realizan los colaboradores es eficiente			
11	Se conocen los registros con los que cuenta la empresa.			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
12	Existe una comunicación interna entre la administradora y el colaborador			
13	Existe un sistema hotelero opera para la información contable en la empresa			
SUPERVISIÓN				
14	Se realiza supervisiones en las áreas de hospedajes.			
15	Se tiene un contador permanente para ser auditoría anual.			

Anexo 5: Ficha de registro

FICHA DE REGISTRO – OBJETIVO ESPECÍFICO. 3

Analizar los indicadores del servicio de hospedaje los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque en el 2019.

INDICADOR	FORMULA	2019
% Ingresos no registrados	$\frac{\text{Ingresos no registrados mensuales}}{\text{total de ventas mensuales}} \times 5 \%$ $= \frac{\text{Ingresos no registrados mensuales}}{100 \%}$	
% Quejas atendidas y recibidas.	$\frac{\text{Ratio de quejas atendidas}}{\text{Total de quejas recibidas}} \times 100$ $= \left(\frac{\text{Cantidad de quejas atendidas}}{\text{Cantidad de quejas recibidas}} \right) \times 100$	
% Gastos en mantenimiento o preventivo de equipos.	$\frac{\text{Total gastos de mant. Prev./ total gastos}}{\text{Total gastos de mant. Correct/ total gastos.}}$ $= \frac{\% \text{ Gastos de mantenimiento preventivo}}{\text{Promedio de gastos mensuales}} \times 100$	
% de perdida mensuales de Almacén	$\frac{\% \text{ perdidas en productos o servicios}}{\text{Total de compras}} \times 100$ $= \frac{\text{Costo de productos perdidos}}{\text{Total de compras}} \times 100$	

Anexo 6: Validación de instrumentos por juicio de expertos.



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

Apellidos y nombres del experto: Esther Elizabeth Vivas Landa
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autor (s) del Instrumento (s): Rutz Yenque, Olinda Flor

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: Control Interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales; 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: Control Interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales. La variable Independiente: Control Administrativo La variable dependiente: Servicio de hospedaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización 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 control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales					X
METODOLOGIA	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
PUNTAJE TOTAL		50				

(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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

ESTHER E. VIVAS LANDA
 MAT. 243
 sello personal y firma

Farapoto, 05 de Julio de 2021

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

Apellidos y nombres del experto: Esther Elizabeth Vivas Landa
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Lista de cotejo
 Autor (s) del Instrumento (s): Rulz Yenque, Cilinda Flor

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: Control Interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales; 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: Control Interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales La variable independiente: Control Interno La variable dependiente: Su efecto en el servicio de hospedaje.					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 control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales					X
METODOLOGIA	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
PUNTAJE TOTAL						50

(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: 50



arapoto, 05 de Julio de 2021

ESTHER E. VIVAS LANDA
 MAY. 243

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Esther Elizabeth Vivas Landa
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Ficha de Registro
 Autor (s) del Instrumento (s): Ruiz Yenque, Ollinda Flor

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 Control Interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales; 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: Principio del debido proceso y Proceso administrativo. La variable independiente: Control Administrativo La variable dependiente: Servicio de hospedaje.					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 Control Interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales					X
METODOLOGIA	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
PUNTAJE TOTAL						50

(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)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50



Tarapoto, 05 de Julio de 2021

Dr. Esther E. Vivas Landa
MAY. 243

seño personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Ramírez Escobar, David Alonso
 Institución donde labora : DIRESA - PIURA
 Especialidad : Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Ficha de registro
 Autor (s) del instrumento (s): Ruiz Yenque, Olinda Flor

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: Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales; 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: Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales La variable independiente: Control Interno La variable dependiente: Su efecto en el servicio de hospedaje.					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 control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales					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
PUNTAJE TOTAL						50

(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)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Sello personal y firma

 C.E. David Alonso Ramirez Escobar
 Mat. N° 07-3562

Tarapoto, 05 de Julio de 2021

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez Escobar, David Alonso
 Institución donde labora : DIRESA - PIURA
 Especialidad : Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s): Ruiz Yenque, Olinda Flor

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: Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales; 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: Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales La variable independiente: Control Interno La variable dependiente: Su efecto en el servicio de hospedaje.					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 control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales					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
PUNTAJE TOTAL						50

(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)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 05 de Julio de 2021

Sello personal y firma

 C.P. David Alonso Ramirez Escobar
 Mat. N° 07-3562

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Ramírez Escobar, David Ramos
 Institución donde labora : DIRESA- PIURA
 Especialidad : Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Lista de cotejo
 Autor (s) del instrumento (s): Ruiz Yenque, Olinda Flor

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: Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales; 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: Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales La variable independiente: Control Interno La variable dependiente: Su efecto en el servicio de hospedaje.					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 control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales					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
PUNTAJE TOTAL						50

(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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Sello personal y firma

 C.F. David Alonso Ramirez Escobar
 Mat. N° 07-3562

 Tarapoto, 05 de Julio de 2021

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Jaramillo Girón, Juan Abel
 Institución donde labora : Dirección Regional de Educación
 Especialidad : Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Ficha de Registro
 Autor (s) del instrumento (s): Ruiz Yenque, Olinda Flor

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 Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales; 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: Principio del debido proceso y Proceso administrativo. La variable independiente: Control Administrativo La variable dependiente: Servicio de hospedaje.					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 Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales					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
PUNTAJE TOTAL		50				


(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)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 05 de Julio de 2021


 CPC. Juan Abel Jaramillo Girón
 Mat. N° 07.4030
 Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Jaramillo Girón, Juan Abel
 Institución donde labora : Dirección Regional de Educación
 Especialidad : Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s): Ruiz Yenque, Olinda Flor

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: Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales; 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: Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales. La variable independiente: Control Administrativo La variable dependiente: Servicio de hospedaje.					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 control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales					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
PUNTAJE TOTAL		50				

(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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 05 de Julio de 2021



CPC. Juan Abel Jaramillo Girón
 Mat. N° 07-4040
 Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Jaramillo Girón, Juan Abel
 Institución donde labora : Dirección Regional de Educación
 Especialidad : Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Lista de cotejo
 Autor (s) del instrumento (s): Ruiz Yenque, Olinda Flor

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: Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales; 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: Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales La variable independiente: Control Interno La variable dependiente: Su efecto en el servicio de hospedaje.					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 control interno y su efecto en el servicio de hospedaje los Portales					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
PUNTAJE TOTAL						50

(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: 50

Tarapoto, 05 de Julio de 2021


 Juan Abel Jaramillo Girón
 Mat. N° 07-4040

Sello personal y firma