

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

**Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras**

**TESIS**

**“CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD  
DE LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS DE LA  
CIUDAD DE TACNA, AÑO 2015”**

**Presentada por:**

**Bach. GREBALY ANGELICA LLANTOY DE LA CRUZ**

**Para optar el Título Profesional de:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**TACNA - PERÚ**

**2018**

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales  
Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**TESIS**

**"CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE  
LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE TACNA,  
AÑO 2015"**

Tesis sustentada y aprobada el 17 de octubre del 2018, estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :

  
.....  
Dr. CPC. TEODOSIO RUBÉN SOTO HUANCA.


SECRETARIO :

  
.....  
Dr. CPC. AUGUSTO CAHUAPAZA MORALES.

MIEMBRO :

  
.....  
Mgr. CPC. MAURO HELARD PERALTA DELGADO.

ASESOR :

  
.....  
Mgr. CPC. ALEXIS EFRAIN ALPACA CUSICANQUI.

## **DEDICATORIA**

A Jhavé, por iluminarme y apoyarme en cada etapa de mi vida.

A mi madre e hija que me impulsaron a no rendirme y perseguir mis sueños, por tener paciencia y brindarme su apoyo.

A mi docente Asesor, que me brindó su apoyo y disolvió mis dudas en el desarrollo de mi tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

A Jhavé, que permitió mi desarrollo personal, su apoyo incondicional en los momentos más difíciles, y por permitirme culminar mi tesis que es parte del proceso de mi etapa profesional.

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
CONTENIDO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xviii
RESUMEN.....	xix
ABSTRACT .....	xx
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1 Descripción del problema .....	3
1.1.1 Antecedentes del problema .....	3
1.2 Formulación del problema .....	5
1.2.1 Problema principal .....	5
1.2.2 Problemas secundarios .....	6
1.3 Justificación.....	6
1.4 Objetivos de la investigación .....	7
1.4.1 Objetivo general.....	7

1.4.2	Objetivos específicos .....	8
1.5	Hipótesis y variables .....	8
1.5.1	Hipótesis principal.....	8
1.5.2	Hipótesis específicas .....	8
1.6	Delimitaciones.....	9
1.7	Variables .....	10
1.7.1	Identificación de variables.....	11
1.7.2	Caracterización de variables.....	11
1.7.3	Operacionalización de las variables.....	12
-	Información y comunicación .....	16
1.8	Limitaciones de la investigación .....	21
1.8.1	Área geográfica .....	21
1.8.2	Época o periodo.....	21
1.8.3	Financiamiento .....	21
1.8.4	Tiempo disponible.....	21
1.8.5	Recursos utilizados.....	22
1.8.6	Tipo, cantidad y calidad de los datos y de la información obtenida.....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....		23
2.1	Antecedentes de la investigación .....	23
2.2	Bases teóricas.....	25

2.2.1	Control interno .....	25
2.2.2	Rentabilidad.....	57
2.3	Definición de términos.....	62
2.3.1	Auditoría .....	62
2.3.2	Control .....	62
2.3.3	Eficacia .....	63
2.3.4	Eficiencia .....	63
2.3.5	Rentabilidad.....	63
2.3.6	Razones de rentabilidad .....	64
2.3.7	Razones de endeudamiento .....	64
2.3.8	Razones de liquidez.....	64
2.3.9	Utilidad.....	64
2.3.10	Informe COSO .....	65
2.3.11	Ambiente de control .....	65
2.3.12	Actividades de control .....	65
2.3.13	Evaluación de riesgo.....	66
2.3.14	Patrimonio neto.....	66
2.3.15	Utilidad neta.....	67
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	68
3.1	Tipo de la investigación.....	68
3.1.1	Diseño metodológico .....	68

3.1.2	Método empleado .....	68
3.2	Población .....	69
3.3	Técnicas e instrumentos.....	71
3.3.1	Instrumentos .....	71
3.3.2	Procedimiento.....	72
3.3.3	Confiabilidad de los instrumentos .....	73
3.3.4	Validez de los instrumentos .....	73
3.4	Técnicas y métodos de recolección de datos .....	74
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO .....		76
4.1	Presentación .....	76
4.2	Planteamiento del análisis estadístico .....	77
4.2.1	Tratamiento estadístico.....	77
4.3	Procesamiento y análisis de datos .....	125
4.3.1	Procesamiento de datos .....	125
4.3.2	Análisis de datos.....	125
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		127
5.1	Discusión de resultados .....	127
5.2	Contrastación de la hipótesis.....	128
5.3	Hipótesis planteadas .....	129
CONCLUSIONES .....		135

RECOMENDACIONES.....	136
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	137
WEBGRAFÍA.....	140
ANEXOS .....	146

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables: Control Interno y su influencia en la Rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015. ....	13
Tabla 2. Controles del ambiente de control.....	34
Tabla 3. Controles del componente de información y comunicación .....	38
Tabla 4. Diferencias entre COSO I y COSO II .....	47
Tabla 5. Cambios a nivel general del COSO III.....	51
Tabla 6. Cambios a nivel de componentes del COSO III .....	52
Tabla 7. Sector Hotelero de tres estrellas en Tacna .....	71
Tabla 8. Cantidad de personal directivo del Sector Hotelero de tres estrellas en Tacna.....	77
Tabla 9. Implementación de medidas de Control Interno .....	79
Tabla 10. Aplicación de procedimientos del control interno.....	81

Tabla 11. Cumplimiento de políticas de control interno, incrementan la rentabilidad de la empresa .....	83
Tabla 12. El inadecuado control interno representa un nivel de riesgo en la rentabilidad de la empresa .....	85
Tabla 13. El adecuado ambiente de control, brinda seguridad razonable para alcanzar los objetivos establecidos en su empresa.....	87
Tabla 14. Una empresa bien organizada tiene posibilidades de incrementar sus ventas. ....	89
Tabla 15. El cumplimiento eficaz de los objetivos establecidos en su organización optimiza el volumen de ventas. ....	91
Tabla 16. Establecer políticas y medidas de control en el área de ventas para el cumplimiento de metas. ....	93
Tabla 17. Las actividades bien estructuradas de un negocio, conforman una herramienta eficaz para fidelizar a los clientes.....	95
Tabla 18. La optimización de los procesos internos de la empresa disminuyen los gastos .....	97

Tabla 19. Utilización de tecnología avanzada ayuda a controlar y reducir el gasto .....	99
Tabla 20. Los adecuados sistemas de información mejoran la eficiencia del desempeño laboral .....	101
Tabla 21. La presencia de eventos imprevistos influye en los gastos diversos .....	103
Tabla 22. Establecer políticas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos.....	105
Tabla 23. Establecer y asignar correctamente la delegación de funciones .....	107
Tabla 24. La correcta separación de tareas y responsabilidades del personal incide en la reducción de gastos.....	109
Tabla 25. Errores cometidos por el personal en el desempeño de sus funciones inciden en los resultados económicos de la empresa.....	111
Tabla 26. Supervisión de los procedimientos establecidos para evaluar su correcto funcionamiento.....	113

Tabla 27. Comprobación de la eficiencia del personal que labora en la empresa .....	115
Tabla 28. Eficiencia del personal incide en los resultados económicos de la empresa .....	117
Tabla 29. La correcta coordinación entre las áreas de su empresa mejoran las ventas .....	119
Tabla 30. El acceso restringido a los recursos, activos y registros influye en los ingresos y gastos .....	121
Tabla 31. El registro oportuno y adecuado de las transacciones influye en la correcta determinación del impuesto a la renta.....	123
Tabla 32. Resultado de respuestas observadas y respuestas esperadas .....	131
Tabla 33. Determinación de Chi cuadrado .....	132
Tabla 34. Pruebas no paramétricas (Conjunto_de_datos0) .....	133
Tabla 35. Estadísticos de contraste de Chi cuadrado. ....	133

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Antecedentes al establecimiento de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO).....	31
Figura 2. Estructura de COSO I.....	33
Figura 3. Evaluación de Riesgo (COSO II) .....	40
Figura 4. Antecedentes COSO III .....	48
Figura 5. Rentabilidad: Relación entre los recursos empleados y los beneficios.....	57
Figura 6. Rentabilidad.....	58
Figura 7. Componentes de la estructura económica y financiera de la empresa. . .....	60
Figura 8. Implementación de medidas de Control Interno .....	79
Figura 9. Aplicación de procedimientos de control Interno. ....	81

Figura 10. El cumplimiento de las políticas de control interno implementadas por la Gerencia inciden en el incremento de la rentabilidad de la empresa .....	83
Figura 11. El inadecuado control interno representa un nivel de riesgo en la rentabilidad de la empresa.....	85
Figura 12. El adecuado ambiente de control, brinda seguridad razonable para alcanzar los objetivos establecidos en su empresa.....	87
Figura 13. Una empresa bien organizada tiene posibilidades de incrementar sus ventas .....	89
Figura 14. El cumplimiento eficaz de los objetivos establecidos en su organización optimiza el volumen de ventas .....	91
Figura 15. Establecer políticas y medidas de control en el área de ventas para el cumplimiento de metas .....	93
Figura 16. Las actividades bien estructuradas de un negocio, conforman una herramienta eficaz para fidelizar a los clientes.....	95

Figura 17. La optimización de los procesos internos de la empresa disminuyen los gastos .....	97
Figura 18. Utilización de tecnología avanzada ayuda a controlar y reducir el gasto .....	99
Figura 19. Mantener adecuados sistemas de información en la empresa mejora la eficiencia del desempeño laboral .....	101
Figura 20. La presencia de eventos imprevistos influye en los gastos diversos .....	103
Figura 21. Establecer políticas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos para el cumplimiento de los objetivos trazados .....	105
Figura 22. Establecer y asignar correctamente la delegación de funciones .....	107
Figura 23. La correcta separación de tareas y responsabilidades del personal incide en la reducción de gastos .....	109
Figura 24. Errores cometidos por el personal en el desempeño de sus funciones inciden en los resultados económicos de la empresa .....	111

Figura 25. Supervisión de los procedimientos establecidos para evaluar su correcto funcionamiento.....	113
Figura 26. Comprobación de la eficiencia del personal que labora en la empresa .....	115
Figura 27. Eficiencia del personal incide en los resultados económicos de la empresa .....	117
Figura 28. La correcta coordinación entre las áreas de su empresa mejoran las ventas .....	119
Figura 29. El acceso restringido a los recursos, activos y registros influye en los ingresos y gastos.....	121
Figura 30. El registro oportuno y adecuado de las transacciones influye en la correcta determinación del impuesto a la renta.....	123
Figura 31. Diagrama de contrastación de hipótesis. ....	128
Figura 32. Prueba de Asociación de dos variables .....	131
Figura 33. Valores críticos de la distribución $X^2$ (Chi Cuadrado Crítico) .....	132

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia .....	147
Anexo 2. Directorio de establecimientos de hospedaje clasificados y categorizados.....	148
Anexo 3. Tabla de respuestas de jueces expertos.....	149
Anexo 4. Cuestionario .....	151
Anexo 5. Encuesta de evaluación de expertos .....	157
Anexo 6. Empresa Nessus Hoteles Perú S.A. ....	159

## RESUMEN

El presente trabajo busca analizar la influencia del control interno en la rentabilidad de las empresas del sector hotelero de tres estrellas de la ciudad de Tacna. En la ejecución del trabajo se efectuó un estudio de cómo el control interno es de suma relevancia en las empresas que buscan crecer para alcanzar altos niveles de competitividad, lo que permite obtener procesos continuos de mejora en sus funciones y en consecuencia mejorar la rentabilidad de la empresa. La investigación estuvo enmarcada dentro de un estudio de campo con diseño no experimental, método descriptivo de carácter transeccional, para lo cual se ha empleado como instrumento de recolección de datos, la encuesta, mediante un cuestionario. Se estudió algunas situaciones problemáticas, por ejemplo: Gastos no programados, no seguimiento de procedimientos establecidos. Entre las conclusiones se tiene que los directivos, tienen responsabilidad en cuanto al deber de contribuir al eficaz funcionamiento y adecuada operación del control interno dentro de la organización, el que ayudará a incrementar rentabilidad.

**Palabras clave:** Control interno, rentabilidad, riesgo, ventas, eficiencia, ingresos y gastos.

## **ABSTRACT**

This paper seeks to analyze the influence of internal control on the profitability of companies in the three-star hotel sector of the city of Tacna. In the execution of the work a study of how the internal control is of great importance in the companies that seek to grow to reach high levels of competitiveness, which allows to obtain continuous processes of improvement in their functions and consequently improve the profitability of the company. The research was framed within a field study with non-experimental design, descriptive method of transectional character, for which the survey has been used as an instrument of data collection, through a questionnaire. Some problematic situations were studied, for example: Unscheduled expenses, no follow-up of established procedures. Among the conclusions is that managers have responsibility for the duty to contribute to the efficient operation and proper operation of internal control within the organization, which will help increase profitability.

**Keywords:** Internal control, profitability, risk, sales, efficiency, income and expenses.

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, para que todo tipo de industria tenga un buen uso de sus recursos, es importante la implementación de un buen Sistema de Control Interno en los diferentes niveles de una empresa. Las empresas que han logrado establecer control interno, han mejorado sus procesos; asimismo, permite conocer los riesgos más importantes a los que se enfrenta la entidad, reducir costos, minimizar gastos, entre otros, que son aspectos relevantes para alcanzar altos niveles de competitividad por medio de la transparencia, la rendición de cuentas y logro de objetivos, los que pueden utilizarse como referencia para mejorar las operaciones de la organización y buscar aumentar la rentabilidad de la empresa. Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

El Capítulo I da una visión del problema a estudiar, mencionando los objetivos que se persiguen al efectuar la investigación; la importancia de llevar a cabo este trabajo y se arriba a las probables respuestas a las interrogantes planteadas respecto al objeto de estudio, denominadas hipótesis; asimismo, se presentan las variables de estudio y su operacionalización.

El Capítulo II presenta el Marco Teórico, que expone los fundamentos teóricos que dan soporte al presente trabajo de investigación, como son las bases teóricas y la definición de términos.

El Capítulo III muestra el marco metodológico, que incluye el tipo de investigación, la población, la muestra, y las técnicas e instrumentos que se han utilizado para la recolección, procesamiento y análisis de los datos.

El Capítulo IV describe la presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el trabajo de campo mediante las encuestas, aplicadas a los directivos de las empresas hoteleras de tres estrellas de la ciudad de Tacna.

El Capítulo V presenta la discusión de los resultados, mediante un análisis sencillo y lógico que demuestra la veracidad de las hipótesis planteadas y contrastación de las mismas mediante el uso de la prueba de independencia Chi cuadrado.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones a los que se arriba, la bibliografía utilizada para elaborar el presente trabajo de investigación y los anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción del problema**

#### **1.1.1 Antecedentes del problema**

El control interno es fundamental en la actividad empresarial a nivel nacional e internacional. En este sentido, se ha demostrado que las empresas que no tienen un adecuado control interno, tienen grandes pérdidas monetarias, pérdidas en mercaderías, baja productividad, multas por incumplimiento de normas, robos, fraudes, entre otras desventajas que no permiten el crecimiento de las empresas y en consecuencia su rentabilidad se ve afectada.

Un adecuado control interno es imprescindible para poder hacer uso óptimo de los recursos con la finalidad de obtener información financiera, veraz y oportuna.

El mundo empresarial es cada vez más exigente por ser un negocio rentable, y la dificultad radica en implementar un buen sistema de control interno adecuado a sus actividades, analizando si el trabajo de su personal cumple con los métodos y procedimientos establecidos y si éstos

son los más idóneos; asimismo, la tarea de los gerentes y personal con un cargo aumenta día a día por lo complejo que puede llegar a ser el control interno implementado.

Años atrás, cuando se instalaron los primeros hoteles de tres estrellas en la ciudad de Tacna, surgió la necesidad de una administración efectiva y eficiente de los mismos; y en particular en el ámbito del control de los recursos; siendo imperativo desarrollar esa función en medio de innumerables riesgos internos y externos que en un momento dado pueden manifestarse en la gestión, por lo que son imprescindibles las estrategias y acciones encaminadas a la prevención de riesgos; y en consecuencia obtener rentabilidad de la empresa por un buen control interno.

Es así, que en concordancia con la política general del Estado y los sectores e instituciones vinculados al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), los hoteles de tres estrellas se encuentran inscritos y presentan una encuesta estadística mensual de turismo a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo mediante Ordenanza Regional N°040-2014-CR/GOB.REG. TACNA.

Las medianas empresas hoteleras de tres estrellas en Tacna, las cuales se enfrentan de manera más directa al mundo de los negocios cada vez más complejo, tienen la tarea de llevar un control interno eficaz y eficiente que permitan obtener un incremento en su rentabilidad. El gerente y/o personal a cargo debe actuar en forma rápida ante situaciones no concurrentes del día a día. Así mismo, se debe actuar de manera sistemática a situaciones que ya tengan un antecedente con solución en la organización.

De los dieciséis hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, se evidencia que el 87,50 % de este sector ha implementado control interno obteniendo buenos resultados que se puede observar en sus Estados Financieros a través de su utilidad y rentabilidad; sin embargo, estos incrementos no se comparan con empresas hoteleras internacionales que tienen un control interno debidamente establecido.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿Cuál es la influencia del control interno en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015?

### **1.2.2 Problemas secundarios**

- a) ¿En qué medida influye el ambiente de control en las ventas de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015?
- b) ¿De qué manera la evaluación de riesgos incide en los gastos de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015?
- c) ¿Cómo las actividades de control influyen en la utilidad neta de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015?

### **1.3 Justificación**

Existe la necesidad de investigar la medida en la que el control interno influye en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, a fin de poder concientizar a ese pequeño margen de empresarios del sector hotelero de tres estrellas que no han implementado control interno.

Al implementar un buen control interno con políticas adecuadas a las actividades de la organización se establecerán políticas precisas para la organización y a su vez éstas ayudarán a poder formular nuevas acciones que estimulen un ambiente de control óptimo para la gestión de la administración. Luego de que el personal a cargo haya establecido un buen sistema de control interno, se obtendrá información financiera con

un incremento en su rentabilidad y un margen de utilidad mayor a la habitual; y a su vez, progresivamente se estará a la altura de empresas internacionales.

De la misma manera, es importante dar a conocer la importancia que tiene el control interno para la Administración de una empresa, y en consecuencia, la importancia del Auditor en la supervisión y monitoreo de los procesos establecidos como políticas en la entidad. Esta investigación puede servir de motivación para muchos contadores o estudiantes de contabilidad, que dudan en optar por especializarse en Auditoría; asimismo, ayudará a incrementar el número de profesionales especializados en ésta rama; a su vez, la investigación demostrará a los empresarios la importancia de aplicar el control interno en su empresa como parte de las funciones para obtener mayor prosperidad y auge económico de la empresa a su cargo.

#### **1.4 Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1 Objetivo general**

Demostrar la influencia del control interno en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar si el ambiente de control influye en las ventas de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.
- b) Evaluar la incidencia de riesgos en los gastos de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.
- c) Demostrar la influencia de las actividades de control en la utilidad neta de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.

#### **1.5 Hipótesis y variables**

##### **1.5.1 Hipótesis principal**

La aplicación del control interno influye significativamente en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.

##### **1.5.2 Hipótesis específicas**

- a) El ambiente de control influye positivamente en las ventas de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.
- b) La evaluación de riesgos reduce los gastos de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.

- c) Las actividades de control optimizan la utilidad neta de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.

## **1.6 Delimitaciones**

La investigación se delimita en los siguientes aspectos:

- **Delimitación espacial:**

El área en el cual se desarrolló la investigación comprende las empresas hoteleras de tres estrellas ubicadas en la provincia de Tacna.

- **Delimitación temporal:**

El periodo que comprende la investigación es el año 2015.

- **Delimitación conceptual:**

La investigación fundamentalmente se realizó alrededor de los siguientes conceptos:

Control Interno

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.

- Información y comunicación.
- Supervisión y monitoreo.

### Rentabilidad

- Utilidad neta.
- Ventas.
- Ingresos
- Gastos.
- Activo total.
- Patrimonio neto.

## **1.7 Variables**

Según Tamayo, M. (2004), la definición conceptual es necesaria para unir el estudio a la teoría, y las definiciones operacionales son esenciales para poder llevar a cabo cualquier investigación, ya que los datos deben ser recogidos en términos de hechos observables.

Por otra parte, Galicia, F. (2006), señala que una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.

Las variables identificadas en el estudio indicarán en forma directa qué se debe observar o medir en el presente trabajo, radicando en estos aspectos y su importancia.

#### **1.7.1 Identificación de variables**

##### **a) Variable independiente**

X: Control interno.

##### **b) Variable dependiente**

Y: Rentabilidad.

#### **1.7.2 Caracterización de variables**

##### **a) Variable independiente**

###### **Indicadores:**

X1: Ambiente de control

X2: Evaluación de riesgos.

X3: Actividades de control.

X4: Información y comunicación.

X5: Supervisión y monitoreo.

## **b) Variable dependiente**

### **Indicadores:**

Y1: Utilidad neta

Y2: Ventas

Y3: Ingresos

Y4: Gastos

Y5: Activo total

Y6: Patrimonio neto

### **1.7.3 Operacionalización de las variables**

Las variables de estudio que se han considerado se han extraído de la hipótesis principal:

Tabla 1.

Operacionalización de variables: Control Interno y su influencia en la Rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Independiente</b> Control Interno	Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad. Está diseñado para proporcionar seguridad razonable en base a tres objetivos específicos: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera.	Es un proceso diseñado, implementado y efectuado por la dirección de una entidad. Este proceso debe enmarcarse de acuerdo al Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) que consta de cinco componentes, los que se encuentran interrelacionados, y proporcionan seguridad absoluta y razonable en base al cumplimiento de tres objetivos.	- Componentes del Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de control.</li> <li>- Evaluación de riesgos.</li> <li>- Actividades de control.</li> <li>- Información y comunicación.</li> <li>- Supervisión y monitoreo</li> </ul>
<b>Dependiente</b> Rentabilidad	Es el porcentaje del margen de contribución variable que mide la capacidad que tiene un producto para generar utilidades a la entidad; en donde, el margen de contribución variable es la diferencia resultante entre las ventas del fabricante y la sumatoria de los costos variables de producción y ventas en el EGP.	Es la utilidad, ganancia, beneficio o renta que resulta de las operaciones de una entidad ya sea por producción de un bien o prestación de servicio. La rentabilidad se puede analizar a través de los indicadores o ratios Financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rentabilidad Económica</li> <li>- Rentabilidad Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilidad Neta.</li> <li>- Ventas.</li> <li>- Ingresos.</li> <li>- Gastos.</li> <li>- Activo Total.</li> <li>- Utilidad Neta.</li> <li>- Ventas.</li> <li>- Ingresos.</li> <li>- Gastos.</li> <li>- Patrimonio Neto.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

### 1.7.3.1 Variable independiente

#### **Control interno**

Según Whittinton, R. (2000), expresa que el control interno es el proceso efectuado por la junta directiva de la organización, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- Confiabilidad en la presentación de los Estados Financieros.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

#### - **Actividades de control**

Para Mantilla, S. (2009), las actividades de control según se refieren a las acciones que realizan la gerencia y otro personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento constituyen medios idóneos para asegurar el logro de objetivos de la entidad. Son elementos de las actividades de control gerencial, entre otros, las revisiones del desempeño, el procesamiento de información computarizada, los controles relativos a la protección y

conservación de los activos, así como la división de funciones y responsabilidades.

- **Evaluación de riesgos**

Según Mantilla, S. (2010), con respecto a la evaluación de riesgo indica que cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La evaluación de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

- **Ambiente de control**

El ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concientización de sus empleados respecto al control.

El ambiente de control es la piedra angular de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. (Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H., 2002).

Asimismo, el ambiente de control da el tono de una organización, donde la administración asigna autoridad y responsabilidad (Mantilla, S., 2005).

En esencia, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización (Estupiñán Gaitan, R. & Estupiñán Gaitan, O., 2006).

#### **- Información y comunicación**

Mantilla, S. (2009) manifiesta que debe identificarse, capturarse y comunicarse la información pertinente en una forma y en un tiempo que permitan a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio.

Tomando la información del autor, se puede afirmar que no solamente se debe trabajar con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones y la información externa de negocios.

- **Supervisión y monitoreo**

Es el proceso que evalúa la calidad del Control Interno en el tiempo, siendo importante monitorear para determinar si se está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones (Mantilla, S., 2009).

Es decir que se debe supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso en cada organización funciona según lo previsto; asimismo, se debe considerar que a medida que cambian los factores internos y externos, los controles eficaces dejan de ser los más adecuados para ofrecer la seguridad que brindaban.

#### **1.7.3.2 Variable dependiente:**

##### **Rentabilidad**

Según Sánchez, J. (2017), es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados.

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es

rentable cuando genera mayores ingresos que costos. Una definición más precisa de la rentabilidad manifiesta que es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos.

- **Utilidad neta**

La utilidad neta, según Flores, J. (2010), es el provecho o beneficio de orden económico obtenido por una empresa en el curso de sus operaciones después de participaciones e impuestos. La ganancia es el objetivo básico de toda empresa o firma que debe hacer uso, por lo tanto, de la combinación óptima de factores productivos para reducir sus costos lo más posible, atrayendo a la vez a los demandantes de los bienes o servicios que produce para vender éstos al mayor precio obtenible.

- **Ventas**

Se define a la venta como "la acción y efecto de vender, es un contrato en virtud del cual se transfiere a dominio ajeno una cosa propia por el precio pactado" (Real academia española, 2017).

Una venta es "una secuencia lógica de cuatro pasos que emprende el vendedor para tratar con un comprador potencial y que tiene por objeto

producir alguna reacción deseada en el cliente usualmente la compra” (Stanton, Walker, Carranza & Ortiz, 2007).

- **Ingresos**

En el Marco Conceptual para la preparación y presentación de Estados Financieros, los ingresos son definidos como incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio (Marco Conceptual, párrafo 4.25, inciso a, 2014).

- **Gastos**

Son los decrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien por la generación o aumento de los pasivos que dan como resultado decrementos en el patrimonio, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de este patrimonio (Marco Conceptual, párrafo 4.25, inciso b, 2014).

- **Activo total**

Según el diccionario de términos de análisis de balances de Andalucía lo define como el conjunto de bienes y derechos cuya titularidad pertenece a la sociedad. Refleja las inversiones realizadas en capital fijo, en existencias de mercaderías y de productos terminados, derechos de cualquier clase, tesorería y activos financieros (inversiones en valores, fondos públicos, etc.). (Diccionario de términos, 2018).

- **Patrimonio neto**

Según el diccionario de términos de análisis de balances de Andalucía lo define como aquellos recursos de la empresa que no tienen ningún grado de exigibilidad. Constituye la parte residual de los activos de la empresa, una vez deducidos todos sus pasivos e incluye las aportaciones realizadas por los socios y propietarios en el momento de la constitución o posteriores, así como los resultados acumulados o variaciones y ajustes de valoración que puedan afectarle (Diccionario de términos, 2018).

## **1.8 Limitaciones de la investigación**

### **1.8.1 Área geográfica**

El área en el cual se desarrolló la investigación queda circunscrita a la ciudad de Tacna.

### **1.8.2 Época o periodo**

Esta investigación es del año 2015, por lo que los resultados serán expresados para fines informativos y de índole estadístico.

### **1.8.3 Financiamiento**

El financiamiento es propio, utilizando recursos personales provenientes de un trabajo dependiente en forma de ahorro, lo que servirá para invertir en todos los gastos que demande la presente investigación.

### **1.8.4 Tiempo disponible**

El tiempo disponible es en horarios libres, fuera de un desempeño laboral, fijado por las noches, en ocasiones propicias por las mañanas, fines de semana y feriados.

### **1.8.5 Recursos utilizados**

Los recursos están conformados por fuentes de información virtual y física. La virtual, a través de internet en forma de libros y documentos virtuales en PDF. La física, por medio de libros y documentos de investigaciones relacionadas.

### **1.8.6 Tipo, cantidad y calidad de los datos y de la información obtenida**

El tipo de dato y de información obtenida está fijado de manera cuantitativa de acuerdo a los resultados manejados de cada variable, la cantidad está fijada por una muestra representativa de cada indicador, y la calidad de los datos se corrobora al cumplirse con los criterios de delimitación operacional de cada variable.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

En la tesis de Ingeniería de Myriam Freire “Relación de la evaluación del control interno con la rentabilidad en la empresa Merizalde e hijos Cía. Ltda., año 2010”, sostuvo en su tesis que Ecuador es un país con un crecimiento importante; sin embargo, las empresas mantienen normas y procedimientos de control interno inadecuados, debido a ello en su investigación se profundiza la importancia de contar con adecuados procedimientos de control interno que conllevará a una correcta administración de sus recursos, dado a que la evaluación del control interno constituye una herramienta útil para identificar áreas críticas; y a su vez, sirve para implementar programas de mejora continua (Freire, 2011).

En la tesis de Daniela López “Control interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Equiagro”, manifiesta la propuesta de “Diseñar un sistema de control interno para el ciclo de ventas con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa Equiagro”,

puesto que el problema con más relevancia está asociado con el inadecuado control interno en el ciclo de ventas. Las interrogantes obtenidas de la investigación dan paso a la implementación del control interno, lo cual es el análisis y seguimiento a la cadena de actividades que se desarrollan en este proceso (López, 2011).

Rocío Vega en su tesis sobre “El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010”, sostiene que su investigación radica en implementar un sistema de control interno a fin de mejorar la rentabilidad de la empresa Akabados, dentro de las áreas de compras y ventas en los cuales se detectaron algunas debilidades, debido a que son las áreas más importantes del giro del negocio (Vega, 2011).

En la tesis de Tannia Guamanquispe “Control Interno y la rentabilidad de la empresa Holviplas S.A., en el primer semestre del año 2014, de la ciudad de Ambato”, sostiene que detectó que en la empresa no existe un adecuado control interno, lo que ha ocasionado que la rentabilidad de la empresa se vea deteriorada por falta de políticas internas, y la aplicación de procedimientos inadecuados (Falconi, 2015).

“Implementación de un sistema de Control Interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A

S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013” presentada por Flavia Hemeryth Charpentier y Jesica Margarita Sánchez Gutiérrez (2013) como requisito para obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego - Trujillo. Las autoras manifiestan que una debilidad del inadecuado control interno se presenta en un alto grado, en el almacenamiento de inventarios, debido a que tienen implementados procesos muy extensos y éste ocasiona un costo alto.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Control interno**

#### **2.2.1.1 Definición**

El término “Control Interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable (NIA N° 6, 2002).

Según Álvarez, O. (2008), el control interno es un proceso continuo realizado e implementado por la dirección y otros funcionarios de la entidad, y su esencia está en las acciones tomadas por la gerencia para dirigir o llevar a cabo las operaciones, procesos, programas y proyectos de la organización en buenas condiciones, dichas medidas incluyen corregir las deficiencias y mejorar las operaciones.

Holmes, A. (1994) señala que en el Informe COSO expresa que el Control Interno se entiende como "El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas".

De las definiciones plasmadas citados por los autores, se puede concluir que el control interno es un proceso integral, que es efectuado por los directivos, funcionarios y trabajadores a cargo de un área o departamento dentro de la organización, este proceso es diseñado e implementado por la alta dirección para hacer frente a los riesgos, salvaguardar los activos, brindar información confiable en base a los sistemas de información, la supervisión, monitoreo y los procedimientos de la organización; asimismo, se debe considerar examinar

constantemente los factores internos y externos para actualizar las medidas de control.

### **2.2.1.2 Importancia del control interno**

El autor Gómez, G. (2004) precisa que el control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad; además, de prevenir fraudes, errores, incumplimiento de fraudes contables y tributarios.

El control Interno se ha vuelto cada vez más importante, eficiente y, por consiguiente requerido. La necesidad de asegurar logro de los objetivos organizacionales se está volviendo imperativa, esto significa que es no negociable (Mantilla S. , 2013).

En la actualidad para las entidades medianas y pequeñas en nuestro país no ha sido fácil implementar o realizar una auditoría de Control Interno, debido a los altos costos, porque este proceso conlleva implantar o en su caso modificar el modelo o estructura de procedimientos en el negocio a medida en que se han transformado los mercados (externo) y las estructuras organizacionales (interno), teniendo como referente el COSO que es fundamental para administrar riesgos y detectar fraudes; es

decir, el control interno permitirá obtener procesos de manera eficiente y eficaz. Es ahí donde surge la importancia de implementar un control interno para que toda organización siga operando comercialmente en el mercado.

### **2.2.1.3 Limitaciones inherentes del control interno**

Desde la perspectiva de análisis de Root, S. (1998), el control interno mediante la aplicación del COSO en las entidades, va más allá de éste, sobre todo en las prácticas gerenciales, con el objetivo de enriquecer las prácticas corporativas, bajo esa perspectiva menciona la existencia de limitaciones inherentes al control interno.

Al analizar lo indicado en el párrafo anterior se evidencia que no sólo basta establecer control interno en una entidad; sino que debe analizarse constantemente los factores internos y externos, para determinar si éstos influyen en los controles establecidos en la entidad; asimismo, dar conocimiento de todos los procesos a las diferentes áreas. El trabajo conjunto y sistemático bajo análisis permanente permite proporcionar a la gerencia evidencias concluyentes de que los objetivos son alcanzados a pesar de sus limitaciones inherentes. Tales limitaciones incluyen:

- Requerimiento anual de la gerencia de que el costo de implantación de un control interno no exceda los beneficios que se esperan de él.
- Muchos de los controles internos tienden más, a ser dirigidos a transacciones rutinarias que a transacciones no rutinarias.
- El potencial de ocurrencia de error humano debido a negligencia, distracción, errores de juicio y no entendimiento de instrucciones.
- La posibilidad de eludir el control interno a través de la colusión de un miembro de la gerencia o de un empleado con terceros fuera o dentro de la empresa.
- La posibilidad de que una persona responsable de ejercer un control interno pueda abusar de esa responsabilidad, por ejemplo: un miembro de la gerencia eludiendo un control interno.
- La posibilidad de que los procedimientos puedan ser inapropiados debido a cambios en las condiciones ya que el cumplimiento con los procedimientos pueden deteriorarse por factores externos.

#### **2.2.1.4 Método o informe COSO I**

A partir de los marcos conceptuales de control interno se ha logrado una respuesta a las necesidades de gestión en las organizaciones actuales, para lo cual se requiere un proceso que permita ajustar los sistemas de control interno al nuevo entorno y a las nuevas técnicas de

gestión, incorporando cambios tecnológicos, la globalización de los mercados, gestión de la calidad total, reingeniería y otros que son fundamentales para esta implementación (Jensen, Marcella y Simons, 1995) .

En el Informe COSO sobre el control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno, con la finalidad de que se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de las organizaciones.

El COSO tiene como misión proporcionar liderazgo de pensamiento a través de la creación de estructuras y orientaciones generales sobre la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude diseñado para mejorar el desempeño organizacional, la gestión y reducir el alcance del fraude en las organizaciones.

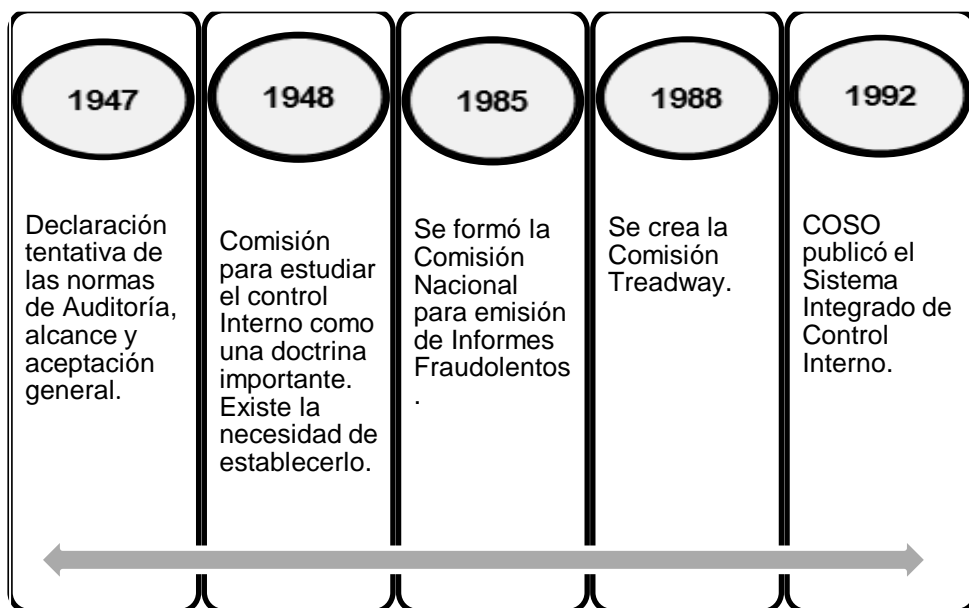


Figura 1. Antecedentes al establecimiento de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO)

Fuente: Elaboración propia

#### - **Objetivos del COSO I**

Para Coopers & Lybrand (1997), se ha considerado lo siguiente como objetivos del marco conceptual o COSO I:

- Definir un nuevo marco conceptual del Control Interno.
- Establecer una definición común de Control Interno que responda a las necesidades de las distintas partes.
- Mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas y el Control Interno.

- Unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre el Control Interno.
- Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades puedan evaluar sus Sistemas de Control Interno.

- **Ventajas del COSO I**

Se ha considerado lo siguiente como ventajas del marco conceptual o COSO I:

- Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades del negocio.
- Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y Control Interno.
- Priorización de los objetivos.
- Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo.

- **Componentes del COSO I**

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma, cómo la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos (Gaitan, R., 2006).

Asimismo, se debe considerar que el control interno basado en el COSO no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

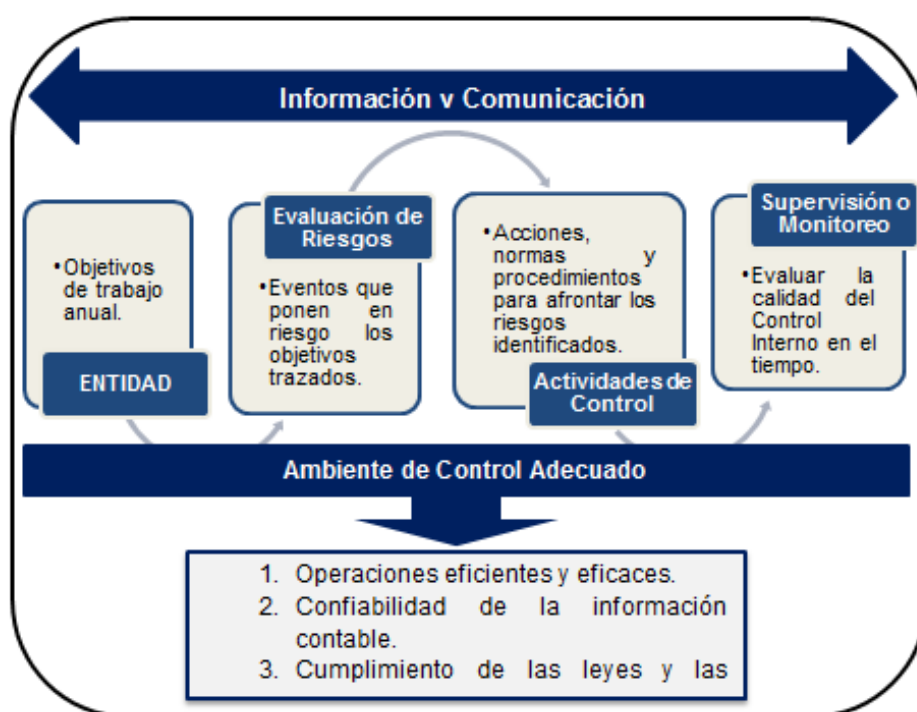


Figura 2. Estructura de COSO I

Fuente: Elaboración propia

### a) Ambiente de control

Es el fundamento para el control interno efectivo, que suministra disciplina y estructura para la entidad; establece la importancia de la

organización, influyendo en el conocimiento o en la conciencia de su gente (Mantilla S. , 2008).

El ambiente de control es fundamental en cada organización y es fundamental para el auditor evaluar el diseño de éste, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

Tabla 2.

Controles del ambiente de control

Elementos	Descripción
Comunicación y cumplimiento forzoso de la Integridad y valores éticos.	Elementos esenciales que influyen en la efectividad del diseño, administración y monitoreo de los controles.
Compromiso para con la competencia	Consideración que hace la administración respecto de los niveles de competencia para los trabajos particulares y cómo esos niveles se convierten en capacidades y conocimientos requeridos.
Filosofía de la administración y estilo de operación	Enfoque de la administración para asumir y administrar los riesgos de negocio, y actitudes y acciones de la administración hacia la información financiera, el procesamiento de información, las funciones de contabilidad y personal.
Estructura Organizacional	La estructura dentro del cual se planea, ejecutan, controlan y revisan las actividades de la entidad para lograr sus objetivos.
Asignación de autoridad y responsabilidad	Cómo se asigna la autoridad y responsabilidad por las actividades de operación y cómo se establecen las relaciones y jerarquías de autorización para la presentación de reportes.
Políticas y prácticas de recursos humanos	Actividades de contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, asesoría, promoción, compensación y remediación.

Fuente: Mantilla, S. (2008). Recuperado de Auditoría Financiera de Pymes. Editorial ECOE. Bogotá. 1ra Edición.

Cada entidad debería considerar los controles mencionados; sin embargo, a menudo son subjetivos a evaluar y se consideran otros controles tradicionales como la segregación de funciones. Asimismo, las debilidades del ambiente de control pueden deteriorar y hasta anular los otros componentes, por ejemplo: la falta de cultura de honestidad y comportamiento ético, que al ser detectados deben considerarse en un modelo de auditoría efectivo para encontrar material erróneo en los estados financieros.

#### **b) Evaluación de riesgos**

El proceso de evaluación del riesgo es el que aporta a la administración la información necesaria para determinar qué riesgos de negocio/fraude deben ser administrados y las acciones a tomar (Mantilla S. , 2008).

Es necesario indicar que un apropiado proceso de evaluación de riesgos en las organizaciones grandes ayudará al auditor a identificar riesgos; sin embargo, en entidades pequeñas que no exista un proceso formal, el auditor puede discutir con la administración cómo identificar y administrar los riesgos del negocio, para ello la administración debe de considerar lo siguiente:

- Identificar los riesgos de negocio (riesgos inherente y residual) que son relevantes para la administración financiera;
- Estima la importancia de esos riesgos;
- Valora la probabilidad de su ocurrencia; y
- Decide las acciones para administrarlos.

En caso la administración falla en identificar riesgos de declaración equivocada material, debe:

- Considerar por qué fallaron los procesos de administración y si éstos son adecuados en las circunstancias; y
- Si en el proceso de evaluación de riesgos existe una debilidad material.

### **c) Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se ejecutan las directivas de la administración. Por ejemplo, pueden incluir los controles para asegurar que solamente se hacen compras que estén autorizadas (Mantilla, S. , 2008).

Las actividades de control se aplican en distintos niveles organizacionales funcionales. Por ejemplo:

- Autorización de transacciones.
- Revisiones de desempeño.
- Procesamiento de información.
- Controles físicos; y
- Segregación de funciones.

Cabe resaltar que en las entidades medianas y pequeñas, los controles mencionados serán a menudo informales, por ello la administración puede tomar otras medidas como:

- Fomentar una cultura corporativa que enfatice la importancia del control.
- Contratar personal competente.
- Monitorear los ingresos ordinarios y los desembolsos contra el presupuesto establecido.
- Aprobar todas las transacciones principales.
- Monitorear los indicadores clave del desempeño; y
- Asignar responsabilidades entre el personal para maximizar la segregación de funciones.

#### **d) Información y comunicación**

El sistema de información que incluye un sistema de contabilidad consta de los procedimientos y registros establecidos para iniciar,

registrar, procesar y reportar las transacciones de la entidad, así como los eventos y condiciones, y para mantener la responsabilidad por los activos, pasivos y patrimonio relacionados. (Mantilla S. , 2008)

Tabla 3.

Controles del componente de información y comunicación

Elementos	Asuntos a considerar
Fuentes de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo las transacciones se originan dentro de los procesos de negocio de la entidad.</li> <li>• Los registros de contabilidad relacionados como: información de respaldo, reportes de transacciones, de cuentas específicas en los estados financieros.</li> <li>• Cómo el sistema de información empleado captura eventos de transacciones que son significantes para los estados financieros.</li> </ul>
Procesamiento de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de información financiera usado para la elaboración de estados financieros, estimas contables y revelaciones significativas.</li> <li>• Los procesamientos usados como: Registro, proceso y reporte de transacciones, captura de información relevante, registro y control del uso de entradas estándar y no estándar en el libro diario, entre otros.</li> <li>• Como se resuelve el procesamiento incorrecto de las transacciones.</li> </ul>
Usos de la información producida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué reportes son producidos regularmente por el sistema de información y cómo se usan para administrar la entidad?</li> <li>• ¿Qué información es suministrada por la administración a quienes tienen a cargo el gobierno y a las partes externas tales como las autoridades reguladoras?</li> </ul>

*Fuente:* Mantilla S. (2008). Recuperado de Auditoría Financiera de Pymes. Editorial ECOE. Bogotá. 1ra Edición.

### e) Supervisión y monitoreo

Para Mantilla S. (2008), el monitoreo valora la efectividad del desempeño del control interno en el tiempo. El objetivo es asegurar que

los controles están funcionando de manera apropiada y, si no, tomar las acciones correctivas necesarias. La administración logra el monitoreo de los controles mediante actividades continuas, evaluaciones separadas o una combinación de las dos.

El monitoreo debe realizarse a través de dos procedimientos como: Actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles.

Asimismo, en las entidades más pequeñas, estas actividades son informales, pero la evaluación periódica de los procesos críticos pueden ser realizadas por empleados calificados que no estén directamente involucrados, para proveer a la administración con retroalimentación respecto a si el control interno implantado en la entidad es eficiente en la mitigación de riesgos:

- Es efectivo para lograr los objetivos de control establecidos.
- Está implementado apropiadamente y es entendido por los empleados.
- Está siendo usado y se cumple con él sobre una base del día a día; y
- Tiene necesidades de modificación o mejoramiento para reflejar los cambios en las condiciones.

### 2.2.1.5 COSO II

Para Gaitan, R. (2006), el modelo COSO II es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su entidad, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad; asimismo, de proveer una base para definir la efectividad de la administración del riesgo empresarial.

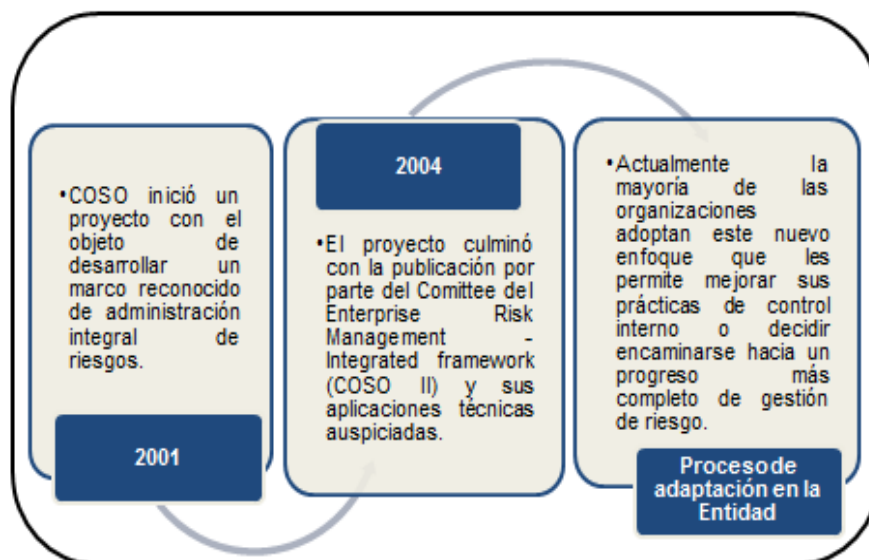


Figura 3. Evaluación de Riesgo (COSO II)

Fuente: Elaboración propia

- **Objetivos del COSO II**

Según Abella, R. (2006), considera lo siguiente como objetivos del COSO II o evaluación de riesgos:

- Se considera como un objetivo estratégico, todo lo que se direcciona al alto nivel; es decir, que deben estar alineados a la misión y visión de la entidad.
- Como objetivo operacional, los que se vinculan al uso eficaz y eficiente de los recursos de la empresa, al desempeño financiero, la productividad, calidad, prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de empleados y clientes.
- Dentro del objetivo de información, está la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.
- Y finalmente como objetivo de cumplimiento, la entidad debe desarrollar sus actividades en función al cumplimiento de leyes y normas específicas.

## - **Ventajas del COSO II**

Según Ambrosone, M. (2007), ha considerado lo siguiente como ventajas del COSO II o evaluación de riesgos:

- Mejorar las decisiones de respuesta al riesgo ya que proporciona información para identificarlos y permite seleccionar entre las posibles alternativas las respuestas a ellos.
- Permite a la dirección de la empresa tener una visión global del riesgo y accionar los planetas para su correcta gestión.
- Reduce las sorpresas y las pérdidas operativas ya que las entidades consiguen mejorar su capacidad para identificar los eventos potenciales.
- Identifica y gestiona la diversidad de riesgos en la entidad.

## - **Componentes del COSO II**

Es un sistema que permite implementar el control interno en cualquier tipo de entidad u organización. Desde 1992 al año 2004 el COSO evaluó y llegó a la conclusión que la ausencia de orden en los procesos de una entidad, representa una diversidad de riesgos, por lo tanto, es necesario evaluarlos y dar una respuesta inmediata para evitar

los posibles fraudes o errores que pudiesen surgir. El COSO II “ERM”, considera aspectos importantes que el COSO I no consideró, como por ejemplo: El establecimiento de objetivos, identificación y respuesta a los riesgos. Consta de ocho (8) componentes:

**a) Ambiente interno**

Para Abella, R. (2006), el ambiente interno de la organización es la base sobre la que se sitúan el resto de elementos e influye de manera significativa en el establecimiento de objetivos y de estrategia. En el entorno de ese ambiente interno, la dirección establece la filosofía que pretende establecer en materia de gestión de riesgos, en función de su cultura y su “apetito” de riesgo.

**b) Establecimiento de objetivos**

Según Abella, R. (2006), la empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa.

Es importante para que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa.

### **c) Identificación de acontecimientos**

Para Abella, R. (2006), la incertidumbre existe, y deben identificarse aspectos externos e internos que afectan los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la empresa los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.

### **d) Evaluación de riesgos**

Abella, R. (2006), manifiesta que los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente (riesgo existente antes de establecer mecanismos para su mitigación) y residual (riesgo existente tras el establecimiento de medidas de control).

### **e) Respuesta al riesgo**

Para Abella, R. (2006), la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa. Éstas pueden ser:

- **Evitarlo:** Se toman acciones de discontinuar las actividades que generan el riesgo.

- **Reducirlo:** Se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas.
- **Compartirlo:** Se reduce la probabilidad de ocurrencia al transferir una porción del riesgo.
- **Aceptarlo:** No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

**f) Actividades de control**

Las actividades de control pueden estar agrupadas como: Políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección. Así para Betancur, H. & López, J. (2007) las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional.

**g) Información y comunicación**

Cada entidad debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal de la entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones (Ricardo, 2005).

La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos que permitan a la organización la consecución de sus objetivos.

#### **h) Supervisión y monitoreo**

Para Gaitán, R. (2006), el monitoreo ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno.

Sirve para monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

- **Diferencias entre COSO I Y II**

Tabla 4.

Diferencias entre COSO I y COSO II

<b>Detalle</b>	<b>Asuntos a considerar</b>	
<b>Título</b>	Marco integrado de control interno.	Marco integrado de administración de riesgo empresarial.
<b>Antecedentes</b>	E.E.U.U. en 1992 (COSO).	E.E.U.U. en 2004 (COSO).
<b>Finalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia y eficiencia de las operaciones.</li> <li>• Fiabilidad de la información financiera.</li> <li>• Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos estratégicos.</li> <li>• Eficacia y eficiencia de las operaciones.</li> <li>• Fiabilidad de la información financiera.</li> <li>• Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.</li> </ul>
<b>Componentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno de control.</li> <li>• Evaluación de riesgos.</li> <li>• Actividades de control.</li> <li>• Información y comunicación.</li> <li>• Supervisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente interno.</li> <li>• Establecimiento de objetivos.</li> <li>• Identificación de eventos.</li> <li>• Evaluación de riesgos.</li> <li>• Respuesta a los riesgos.</li> <li>• Actividades de control.</li> <li>• Información y comunicación.</li> <li>• Supervisión o monitoreo.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

### 2.2.1.6 COSO III

Permitió corregir aspectos del marco original, no se limitó a la fiabilidad de la información financiera sino que debía darse cavidad a todo tipo de información. En este modelo se simplificó a los cinco (5) primeros elementos potenciales del COSO I, como consecuencia de una búsqueda en la implementación del elemento de roles y responsabilidades, y se consideró señalar que los objetivos fueran de cumplimiento operativo.

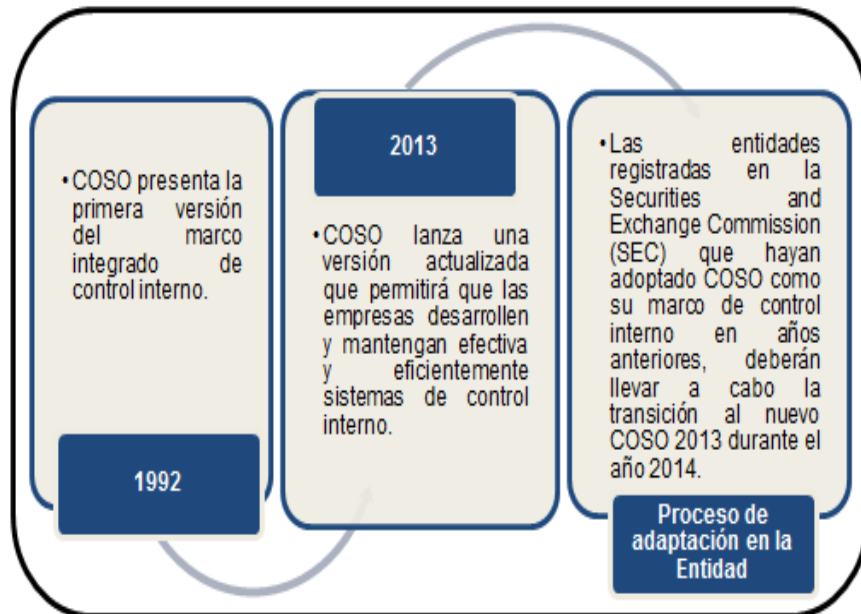


Figura 4. Antecedentes COSO III

Fuente: Elaboración propia

#### - Factores

González, R. (2000), ha considerado lo siguiente como factores del COSO III:

- Variación de los modelos de negocio como consecuencia de la globalización.
- Mayor necesidad de información a nivel interno debido a los entornos cambiantes.
- Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al mundo empresarial a nivel internacional.

- Nuevas expectativas sobre la responsabilidad y competencias de los gestores de las organizaciones.
- Incremento de las expectativas de los grupos de interés (inversiones, reguladores) en la prevención y detección del fraude.
- Aumento del uso de las nuevas tecnologías, y su desarrollo constante.
- Exigencias en la fiabilidad de la información reportada.

- **Objetivos del COSO III**

González, R. (2000), ha considerado lo siguiente como objetivos del COSO III:

- Aclarar los requerimientos del control interno.
- Ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes.
- Actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos.
- Permitir una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

### - **Ventajas del COSO III**

González, R. (2000), ha considerado lo siguiente como ventajas del COSO III:

- Globalización de mercados y operaciones.
- Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.
- Expectativas de competencias y responsabilidades.
- Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
- Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude.

### - **Componentes del COSO III**

González, R. (2000), manifiesta que el modelo de control interno COSO 2013, está compuesto por los cinco (5) componentes establecidos en el COSO I. La implementación de un sistema de control interno eficiente debe proporcionar:

- Consecución de objetivos de rentabilidad y rendimiento para prevenir la pérdida de recursos.

- Operaciones eficaces y eficientes.
- Desarrollo de tareas y actividades continuas, establecidas como un medio para llegar a un fin.
- Control interno efectuado por las personas de la entidad y las acciones que estas aplican en cada nivel de la entidad.
- Producción de informes financieros confiables para la toma de decisiones.
- Seguridad razonable, no absoluta, al consejo y la alta dirección de la entidad.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes.
- Adaptación a la estructura de la entidad.
- Promoción, evaluación y preocupación por la seguridad y mejora continua de todos los procesos de la entidad.

Tabla 5.

Cambios a nivel general del COSO III

<b>COSO 1992 se mantiene:</b>	<b>COSO 2013 cambia:</b>
Definición del concepto de control.	Ampliación y aclaración de conceptos para abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía global.
Cinco componentes del control interno.	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del sistema de control interno.
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficiencia del sistema de control interno.	Extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externos como internos.
Uso del juicio profesional para la evaluación de la eficacia del sistema de control interno.	Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del control interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6.

Cambios a nivel de componentes del COSO III

<b>Componentes</b>	<b>Cambios representativos</b>
Entorno de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y valores éticos, la importancia de operar de la administración, organización, adecuada asignación de responsabilidades y recursos humanos.</li> <li>• Se explican las relaciones entre los componentes del CI para destacar la importancia del entorno de control.</li> </ul>
Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se amplía la información sobre el gobierno corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos y retos de diferentes sectores.</li> <li>• Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo.</li> <li>• Se amplía la categoría de objetivos de Reporte.</li> <li>• Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos.</li> <li>• Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad.</li> <li>• Se amplía la consideración del riesgo al fraude.</li> </ul>
Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos.</li> <li>• Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología.</li> <li>• Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología.</li> </ul>
Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno.</li> <li>• Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes.</li> <li>• Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información.</li> </ul>
Actividades de monitoreo – Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad.</li> <li>• Se clarifica la terminología definiendo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes.</li> <li>• Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

### **2.2.1.7 Control interno y su importancia en los hoteles**

El Control Interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones de diferentes organizaciones; sin embargo, en el presente trabajo se mencionan los hoteles de tres estrellas, con esa base se puede afirmar que el mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones del jefe- colaborador.

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa.

La Alta Dirección necesita que los datos sean exactos y confiables y ésta seguridad solamente puede obtenerla cuando la organización posee un sólido sistema de control interno.

Un Sistema de Control Interno consta de todas las medidas que toma una organización con los siguientes objetivos:

- Proteger sus activos contra despilfarro, fraude o ineficiencia.
- Asegurar la exactitud y confiabilidad en los datos contables y operacionales.

- Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la compañía.
- Evaluar en forma permanente el nivel de rendimiento en los distintos departamentos de la empresa.
- Permitir la preparación de Estados Financieros ajustados a las normas de información financiera.

#### **2.2.1.8 Principios básicos del control interno en los hoteles**

Impedir que una sola persona maneje todas las fases por las cuales pasa una transacción, desde el principio hasta el final. Cuando las operaciones de los hoteles se organizan de forma tal que dos o más empleados intervienen en cada transacción, la posibilidad de fraude se reduce y el trabajo de una persona controla la exactitud del trabajo de la otra.

Se debe tener en cuenta que ningún sistema de control interno es perfecto y siempre deberá darse seguimiento a la mejora continua del mismo. Toda organización requiere de revisión de los procesos del control interno, y normalmente se requiere que sea una persona no involucrada en el proceso de funciones de la empresa, esta persona puede ser un AUDITOR EXTERNO o personal corporativo con experiencia.

### **2.2.1.9 Medidas de control por rubros en hoteles**

Se verá a continuación algunas aplicaciones dentro de los hoteles a través del cuestionario que para tal efecto se implementa y se recomienda llevarlo a cabo por área específica del hotel y por rubros que requieren de mayor revisión y control.

#### **a) Control en Efectivo y equivalentes de efectivo**

- Resguardos de caja chica y arqueos, por lo menos tres veces al mes y sorpresivos.
- Conciliaciones bancarias, analizadas y depuradas, su elaboración no debe exceder de más de un mes. Revisión quincenal.
- Arqueos al proceso de venta, revisión del proceso.

#### **b) Control en cuentas por cobrar**

- Arqueo de Cartera, tanto nacional como extranjera si lo hubiese en la organización.
- Revisión de cobros en efectivos vs. depósitos en bancos, tarjetas, cheques.
- Revisión de tarifas, la ocupabilidad de habitaciones versus facturación y contratos con clientes.

**c) Control en inventarios**

- Rotación de inventarios vs la política adoptada por el hotel.
- Entradas y salidas de almacén.
- Revisión de máximos y mínimos.
- Pruebas selectivas de productos. (Inventario físico).
- Caducidad de los productos.

**d) Control en proveedores**

- Revisión de facturas vs registro del pasivo en libros.
- Revisión de los requisitos formales y tributarios implementados por SUNAT.
- Revisión de los pagos vs. cuenta bancaria.
- Verificar que los cheques sean a nombre del proveedor.
- Sello de pagado en la factura.
- Soporte documental (requisición compra, orden de compra, entrada al almacén, salidas en especie, etc.).
- Revisión de cheques retenidos en caja por periodos no mayores a lo establecido en la política.

## 2.2.2 Rentabilidad

### 2.2.2.1 Definición

Para Ccaccya, A. (2015), se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios. Sin embargo, la capacidad para generar las utilidades dependerá de los activos que dispone la empresa en la ejecución de sus operaciones, financiados por medio de recursos propios aportados por los accionistas (patrimonio) y/o por terceros (deudas) que implican algún costo de oportunidad, por el principio de la escasez de recursos, y que se toma en cuenta para su evaluación.

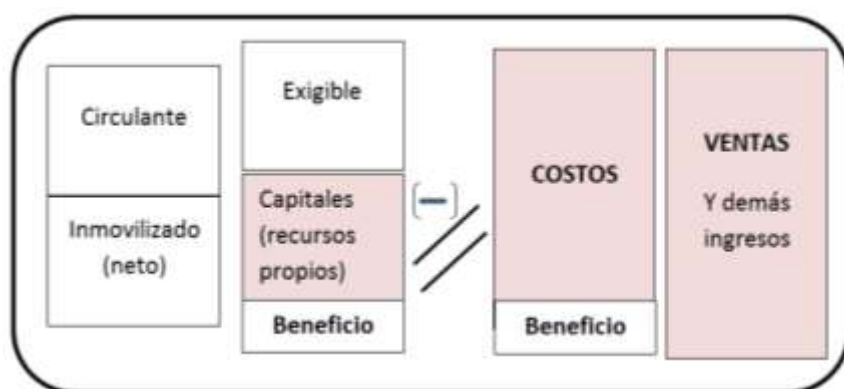


Figura 5. Rentabilidad: Relación entre los recursos empleados y los beneficios  
Fuente Revista Actualidad Empresarial

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Beneficio}}{\text{Recursos Económicos}}$$

Figura 6. Rentabilidad.

Fuente: Elaboración propia

La rentabilidad representa una medida de productividad eficiente de los fondos comprometidos en el ente, y su finalidad es garantizar el aumento de valor y continuidad en el mercado; sin embargo, se debe tener en cuenta que no siempre se generan beneficios altos en relación a la cantidad de recursos. Por tanto, una inversión con buena rentabilidad se da cuando en una inversión se genera altos beneficios en base a la menor cantidad de recursos empleados.

Pero una definición más precisa es que la rentabilidad es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión que se utilizaron para obtenerlos.

#### **2.2.2.2 Estructura económica y financiera**

La composición patrimonial de una empresa está conformado por bienes, derechos y obligaciones, y se manifiestan en dos vertientes:

- **Estructura económica**

Ccaccya, A. (2015), lo denomina también como el “capital productivo”. Está compuesto por los activos del negocio, es decir, por todos los elementos, bienes y derechos que ha adquirido la empresa para su funcionamiento, ya sea a corto plazo (activos corrientes) o de manera permanente (activos no corrientes).

- **Estructura financiera**

Para Ccaccya, A. (2015), es importante aclarar que la adquisición de los bienes que conforman el activo de la empresa implica la disposición de recursos financieros, es decir, las formas en que se han adquirido. Estos medios o fuentes de financiamiento constituyen la estructura financiera de la empresa y que en los libros contables recibe la denominación genérica de pasivos, donde se establecen en forma de deudas y obligaciones, clasificándose según su procedencia y plazos.

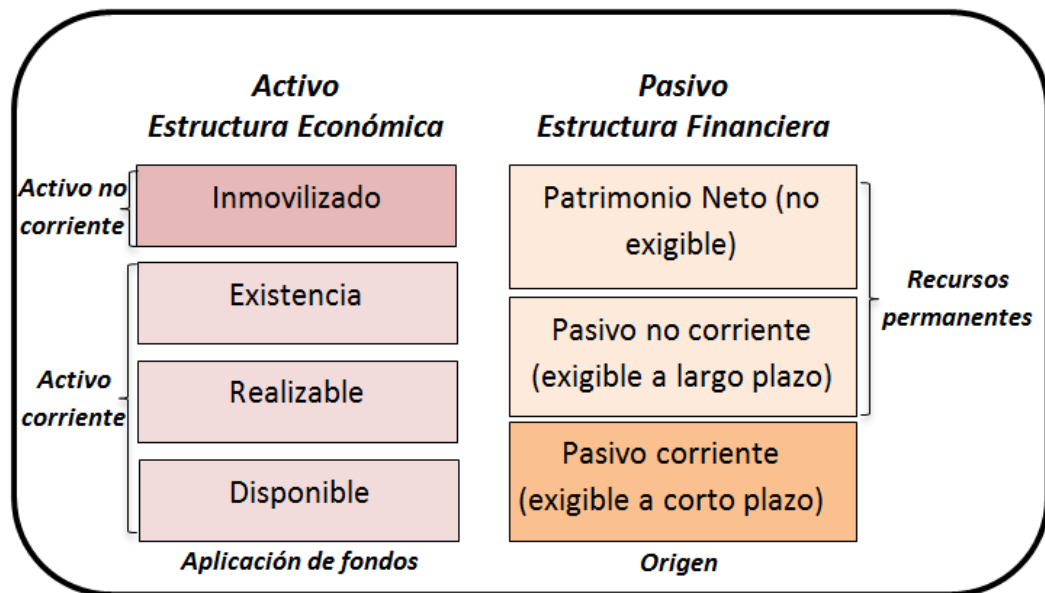


Figura 7. Componentes de la estructura económica y financiera de la empresa

Fuente: Revista Actualidad Empresarial

### 2.2.2.3 Tipos de rentabilidad

Desde el punto de vista contable, el estudio de la rentabilidad se realiza a dos niveles:

- **Rentabilidad económica**

Ccaccya, A. (2015), manifiesta que la rentabilidad económica o de la inversión es una medida del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, dado en un determinado periodo. Así, esta se constituye como un indicador básico para juzgar la eficiencia empresarial, pues al no considerar las implicancias de financiamiento

permite ver qué tan eficiente o viable ha resultado en el ámbito del desarrollo de su actividad económica o gestión productiva. En otros términos, la rentabilidad económica reflejaría la tasa en la que se remunera la totalidad de los recursos utilizados en la explotación.

Los ratios más utilizados en su medición relacionan cuatro variables de gestión muy importantes para el análisis: ventas, activos, capital y resultados (utilidades).

- **Rentabilidad financiera**

Para Sanchez, J. (2002), la rentabilidad financiera es una medida referida a un determinado periodo, del rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

## **2.3 Definición de términos**

A continuación se menciona algunas definiciones para entender mejor el presente trabajo de investigación:

### **2.3.1 Auditoría**

Una auditoría es un examen de información por parte de una tercera persona distinta de aquel que la preparó y del usuario que tiene la intención de establecer su razonabilidad dando a conocer los resultados de su examen a fin de aumentar la utilidad que tal información posee (Slosse, C., 2004).

### **2.3.2 Control**

Según Vera, L. (2011), manifiesta que el control es el medio a través de los cuales la gerencia de una entidad asegura que el sistema es efectivo y es manejado en armonía con eficiencia y economía. Supervisión del cumplimiento de los objetivos previstos en un plan, para establecer, en su caso, las acciones correctivas correspondientes.

### **2.3.3 Eficacia**

Según Vera, L. (2011), manifiesta que el grado de optimización en que una persona, organización o actividad, logra los objetivos previstos en sus políticas, las metas operativas establecidas y otros logros esperados. Se refiere a hacer lo necesario para obtener el resultado deseado, con el mínimo esfuerzo.

### **2.3.4 Eficiencia**

Vera, L. (2011), indica que la eficiencia se refiere al logro de un objetivo al menor costo unitario posible. Examen de los costos con que las entidades alcanzan sus objetivos y resultados. Capacidad para cumplir o realizar bien una función.

### **2.3.5 Rentabilidad**

Capacidad de un bien o servicio de producir una renta o ingreso, se mide porcentualmente, indicando el éxito económico con relación al capital empleado. Relación existente entre un capital invertido y el rendimiento neto obtenido. Porcentaje de beneficio que rinde un capital en un periodo (Vera, L., 2011).

### **2.3.6 Razones de rentabilidad**

Con estas razones se pretende medir el nivel o grado de rentabilidad que obtiene la empresa ya sea con respecto a las ventas, con respecto al monto de los activos de la empresa o respecto al capital aportado por los socios (Gerencie, 2017).

### **2.3.7 Razones de endeudamiento**

Las razones de endeudamiento permiten identificar el grado de endeudamiento que tiene la empresa y su capacidad para asumir sus pasivos (Gerencie, 2017).

### **2.3.8 Razones de liquidez**

Las razones de liquidez permiten identificar el grado o índice de liquidez con que cuenta la empresa (Gerencie, 2017).

### **2.3.9 Utilidad**

Provecho, beneficio, conveniencia, interés o fruto que se obtiene de una cosa. El excedente del precio de venta sobre el costo de cualquier transacción accidental (Vera, L., 2011).

### **2.3.10 Informe COSO**

Es un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados (Actualidad empresarial, 2008).

### **2.3.11 Ambiente de control**

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales (Actualidad empresarial, 2008).

### **2.3.12 Actividades de control**

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos con la finalidad de implementar los controles para evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en

tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados: Las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y reglamentos. A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control: Preventivo y correctivos, manuales y automatizados o informáticos y gerenciales o directivos (Actualidad empresarial, 2008).

### **2.3.13 Evaluación de riesgo**

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo. Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o generales. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento (Actualidad empresarial, 2008).

### **2.3.14 Patrimonio neto**

Es la diferencia entre el total del Activo y el total del Pasivo, generalmente representada por el Capital, la participación patrimonial del trabajo, las reservas y las utilidades no repartidas.

### **2.3.15 Utilidad neta**

Es aquella que resulta luego de restar y sumar la utilidad operativa, los gastos, las ganancias no operacionales, los impuestos y la reserva legal. El cálculo tradicional de la utilidad neta se realiza por medio de un estado de ganancias y pérdidas, el cual comienza por los ingresos a los cuales se les deducirán las diferentes clasificaciones de gastos. Esta es la utilidad que es repartida entre los socios de una empresa (Economipedia, 2017).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo de la investigación**

##### **3.1.1 Diseño metodológico**

En la presente investigación se utilizó un diseño no experimental porque no se pretendió manipular las variables estudiadas, sino observarlas tal y como se presentan en el contexto empresarial para analizarlas.

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la Investigación no experimental las variables son independientes y no es posible manipularlas.

##### **3.1.2 Método empleado**

Para el desarrollo del presente Trabajo de Investigación se empleó el método descriptivo, de carácter transeccional, debido a que el propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e

interrelación en un momento dado. Mediante esta investigación se recolectaron datos de un solo momento y en un tiempo único.

La investigación que se presenta comparte algunas características de las siguientes metodologías de investigación:

- **Interpretativa:** Tiene en cuenta el sentido de las acciones de los sujetos.
- **Cualitativa:** El objeto de la investigación no es algo que se pueda cuantificar.
- **Hermenéutica:** Se efectúan interpretaciones de los criterios de los sujetos investigados.
- **Exploratoria:** Se pretende recoger y analizar información que pueda servir para futuras investigaciones.
- **De Campo:** La investigación se realizará en el lugar de trabajo de los sujetos investigados.

### **3.2 Población**

La Población que se consideró para efectuar el presente Trabajo de Investigación es la que corresponde a los hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Tacna, inscritas en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR). Las empresas son las siguientes:

- Bilbao Hotel Inn E.I.R.L.
- Camino Real S.A.C.
- Inversiones Parodi S.A.C.
- Odissey Pacific S.A.C.
- El Mesón S.R.Ltda.
- Velasco Caipa Irma.
- Gran Hotel Central S.A.C.
- Derrama Magisterial.
- CDH Victoria E.I.R.L.
- Holiday Suites S.A. Servicios Turísticos.
- Servicios Turísticos Avenida E.I.R.L.
- Inversiones Camali E.I.R.Ltda.
- Inversiones Iruri S.A.
- Inmobiliaria Nueva Tacna S.A.C.
- Inversiones Turísticas Tacna E.I.R.L.
- Servicios Empresariales y Turísticos Victoria Reggia S.A.C.

Se muestra en la siguiente tabla, la población de empresas censadas:

Tabla 7.

Sector Hotelero de tres estrellas en Tacna

SECTOR	CANTIDAD
Hoteles tres estrellas	16
<b>Total</b>	<b>16</b>

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, año 2016

Debido a que la población mencionada no tenía un gran tamaño, se tomó la decisión de no extraer una muestra, sino que se efectuó un censo y se recolectó la información necesaria de toda la población.

Se denomina censo al recuento de individuos que conforman una población. Asimismo, indica que el censo de una población estadística consiste; básicamente, en obtener mediciones del número total de individuos mediante diversas técnicas de recuento, además este se realiza cada determinado período (Censo, 2016).

### 3.3 Técnicas e instrumentos

#### 3.3.1 Instrumentos

Se aplicó un primer instrumento dirigido a los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, específicamente a sus directivos, a quienes se les solicitó dar respuesta a las interrogantes contenidas en la encuesta, con la finalidad de obtener datos que permitan establecer un

conocimiento genérico sobre el comportamiento de las variables del estudio.

Por cada variable se diseñó un conjunto de preguntas dicotómicas cerradas, y de alternativa múltiple cerradas, las cuales se organizaron sistemáticamente en un orden lógico de manera que facilitó la comprensión del entrevistado y la labor del entrevistador. Las preguntas cerradas contienen alternativas de respuestas que fueron delimitadas y en ningún caso el encuestado pudo seleccionar más de una opción o categoría de respuesta, los que permitieron recolectar información según las categorías o niveles de la escala de Likert, con la finalidad de obtener información necesaria para establecer la contrastación de la hipótesis planteada en el presente trabajo.

### **3.3.2 Procedimiento**

A continuación se describe el procedimiento que se utilizó para poder seleccionar el instrumento de medición:

- Listar las variables que se pretende medir u observar (Control Interno “Variable Independiente” y Rentabilidad “Variable dependiente”).
- Revisar su definición conceptual y comprender su significado.

- Revisar cómo han sido definidas operacionalmente las variables, esto es cómo se ha medido cada variable.
- Elegir el instrumento o los instrumentos que hayan sido favorecidos por la comparación y adaptarlos al contexto de la investigación.
- El procesamiento de datos se realizó de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizó:

**Excel**, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos como la elaboración de las figuras que acompañan a las tablas a mostrar con los resultados del cuestionario.

### **3.3.3 Confiabilidad de los instrumentos**

La validez de los instrumentos es de amplia confiabilidad porque se aplicó a toda la población.

### **3.3.4 Validez de los instrumentos**

La validación de los instrumentos se realizó principalmente en el marco teórico de la categoría “Validez de contenido” utilizando el procedimiento de criterio de expertos calificados.

### **3.4 Técnicas y métodos de recolección de datos**

Para llevar a cabo la presente investigación se ha utilizado como técnica, la aplicación de una encuesta para la recolección de los datos que fueron la información básica para poder arribar a las conclusiones y recomendaciones, así como para comprobar la hipótesis. Para su ejecución se utilizó como instrumento un cuestionario.

Así mismo, se considera prudente utilizar la técnica de la observación, debido a que en las empresas existen diversos documentos que contienen información valiosa para poder arribar a conclusiones más exactas, como son directivas internas, procedimientos y otros documentos de control interno que permitirán formar una conceptualización y criterio más amplio para poder abordar con mayor detenimiento la presente investigación.

Se utilizó la técnica del análisis documental porque la investigación se apoya en la recolección de información a través de fuentes secundarias: libros, tesis, información electrónica vía Internet.

Después de la aplicación de la técnica de recolección de datos, se procedió con la organización, representación y análisis de datos mediante el empleo de métodos estadísticos que permitieron la contrastación de la hipótesis y la verificación de las variables.

- **Cuestionario**

- a) **Ficha técnica**

- **Nombre:** Control Interno y su influencia en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.
- **Autor:** Grebaly Angélica Llantoy De la Cruz.
- **Año:** 2015.
- **Tiempo de duración:** Aproximadamente 20 minutos.
- **Ámbito de aplicación:** Dirigido a directivos.
- **Tipo de instrumento:** Cuestionario con escalamiento tipo Likert.
- **Método de validación:** Validez de contenido (juicio de expertos).
- **Confiabilidad:** 0,97.
- **Finalidad:** Identificar la percepción del respondiente respecto a la influencia que tienen el control interno en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Tacna.

- b) **Niveles o categorías**

<b>Índice</b>	<b>Categoría</b>
(1)	Sí
(2)	Posiblemente
(3)	No

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO**

#### **4.1 Presentación**

Una vez recolectada la información luego de aplicar los instrumentos a los directivos de las empresas que conforman la población de esta investigación, se presentan a continuación los resultados del proceso de recolección de los datos a fin de mostrar la información de las variables en estudio. Se procedió a su análisis para dar cumplimiento a los objetivos planteados en la presente investigación. En este sentido, dicha información sirvió de base para arribar a las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Estos resultados se estructuran en una secuencia de cuadros y gráficos. El análisis utilizado está basado en un tratamiento porcentual y su interpretación se realizó en función de los objetivos de la investigación de acuerdo a la estructura que se presentó en la operacionalización de variables tomando como referencia la hipótesis principal:

“Control Interno y su influencia en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015”.

El trabajo de campo se desarrolló aplicando la técnica científica de la Encuesta, la que estuvo dirigida a una población constituida por directivos de las empresas hoteleras de la ciudad de Tacna:

Tabla 8.

Cantidad de personal directivo del Sector Hotelero de tres estrellas en Tacna

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE EMPRESAS	PERSONAL DIRECTIVO
Sector Hotelero tres estrellas	16	16
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

Fuente: Elaboración propia

## 4.2 Planteamiento del análisis estadístico

### 4.2.1 Tratamiento estadístico

#### 4.2.1.1 Antes del tratamiento

Para la recolección de datos se hizo previamente la validez y la confiabilidad de los ítems. En el caso de la validez se construyó un instrumento para la realización de la validez de contenido por parte de los expertos (ver anexo N° 5). Luego se realizó el análisis de los ítems del cuestionario, utilizando el modelo estadístico chi cuadrado y, al realizar

una serie de procesos que implica el método empleado se llegó a considerar los resultados a un nivel de significación del 0,05.

En el caso de la confiabilidad se usó el método Alfa Cronbach, obteniéndose el valor 0,97. El referido valor se considera aceptable estadísticamente por la tendencia de la aproximación a la unidad.

#### **4.2.1.2 Después del tratamiento**

Se aplicó el cuestionario validado a la población de 16 empresas hoteleras medianas del sector privado de la ciudad de Tacna.

A continuación se presenta el Análisis de los Resultados de las tablas:

#### **Objetivo principal**

Demostrar la influencia del control interno en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.

**Item 1:**

Cree usted que en su empresa se han implementado medidas de control interno.

Tabla 9.

Implementación de medidas de Control Interno

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	75,00 %
Posiblemente	4	25,00 %
No	0	0,00 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00 %</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la pregunta 1 de la Encuesta

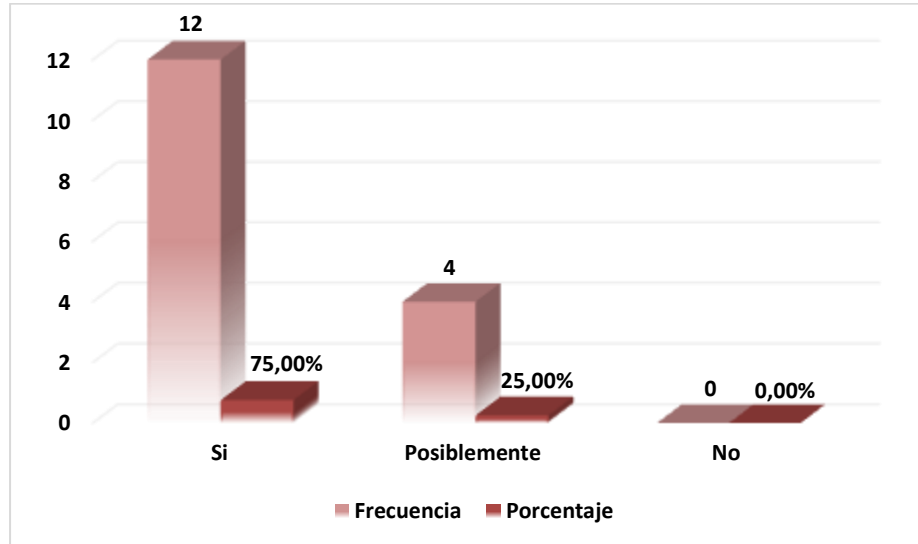


Figura 8. Implementación de medidas de Control Interno

Fuente: Tabla 9

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

En toda empresa los directivos deben analizar la importancia y objetivos que persigue el implementar medidas de Control Interno. Respecto a la afirmación planteada sobre si es necesario tener implementada medidas de Control Interno, el 75 % de los encuestados manifiestan tener implementado medidas de control interno; es decir, que los directivos tienen conocimiento de que el control interno ayuda a resguardar los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraude o negligencia, así como se puede detectar las desviaciones que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos. Existe un porcentaje menor del 25 % que indica que posiblemente no ha implementado estas medidas y hay un 0 % que indica no haber implementado ningún control.

**Item 2:**

Usted cree que es necesario verificar la correcta aplicación de procedimientos del control interno frecuentemente.

Tabla 10.

Aplicación de procedimientos del control interno

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	100,00 %
Posiblemente	0	0,00 %
No	0	0,00 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00 %</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la pregunta 2 de la Encuesta

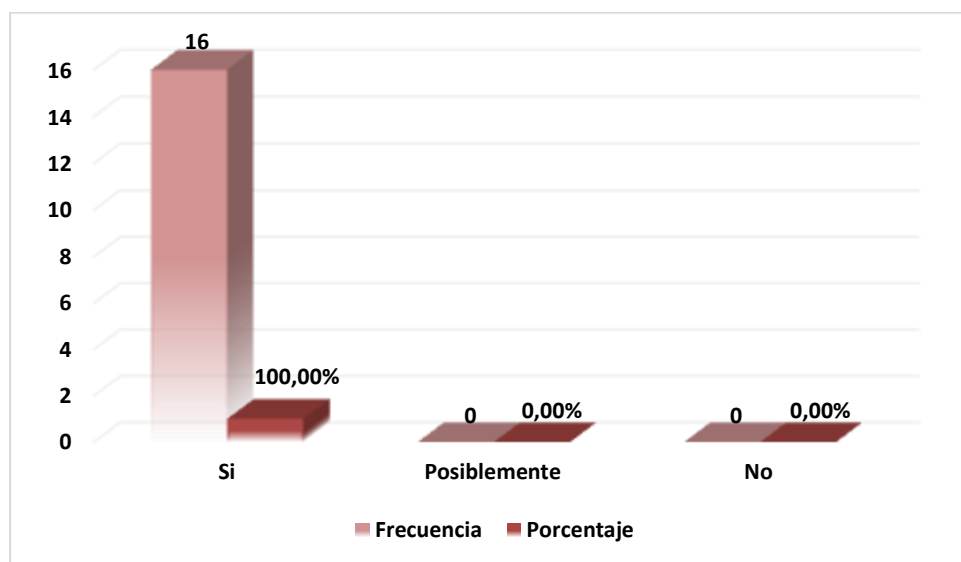


Figura 9. Aplicación de procedimientos de control Interno.

Fuente: Tabla 10

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad. Debido a ello, es de suma importancia verificar de forma periódica y constante los procesos implementados y a su vez analizar si son los adecuados para minimizar riesgos. La importancia de aplicar procedimientos de Control Interno, respecto a la afirmación planteada sobre si se cree que es necesario verificar frecuentemente la correcta aplicación de procedimientos de control interno, el 100 % de los encuestados manifiestan que aplican procedimientos de control interno. Hay un 0 % que indica que no aplican procedimientos de control interno.

**Item 3:**

Cree usted que el cumplimiento de las políticas de control interno implementadas por la Gerencia inciden en el incremento de la rentabilidad de su empresa.

Tabla 11.

Cumplimiento de políticas de control interno, incrementan la rentabilidad de la empresa

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	87,50 %
Posiblemente	2	12,50 %
No	0	0,00 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00 %</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la pregunta 3 de la Encuesta

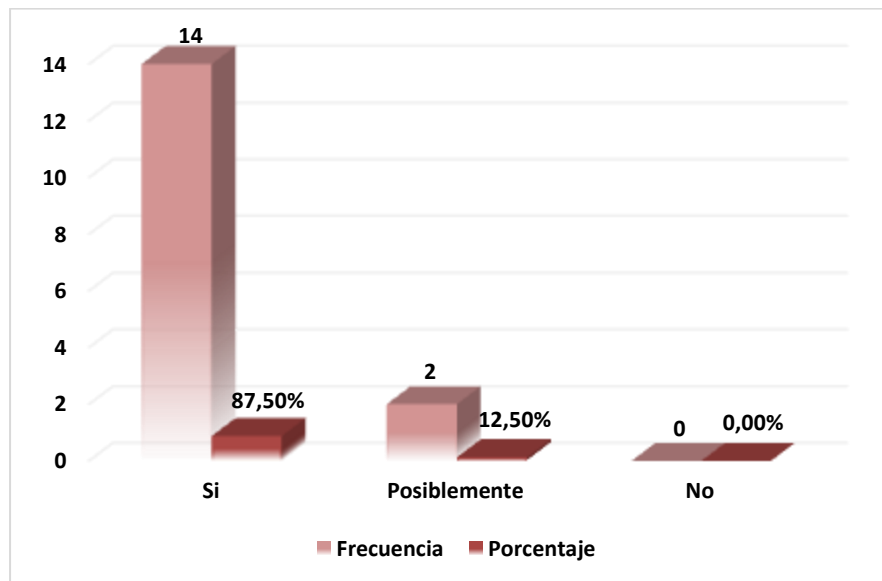


Figura 10. El cumplimiento de las políticas de control interno implementadas por la Gerencia inciden en el incremento de la rentabilidad de la empresa

Fuente: Tabla 11

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Cada empresa debe desarrollar un control interno adecuado y verificar el cumplimiento del mismo, por ejemplo, si se incorporan controles automáticos en las áreas de ventas y cobranzas, y la información generada en estos sistemas se contabilizaría en línea los registros financieros; es decir, que usando la tecnología de la información se requeriría menor cantidad de personas involucradas en los procesos administrativos y se podría dotar personal en otras áreas que aumenten la productividad del negocio, como ser ampliar el área comercial para obtener incrementos en los niveles de ingresos y a su vez éstos influyen en la rentabilidad de la empresa, para ello es de suma importancia verificar el cumplimiento de las políticas del control interno. Respecto a la afirmación planteada sobre si se cree que el cumplimiento de las políticas de control interno implementadas por la Gerencia inciden en el incremento de la rentabilidad de su empresa, el 87,50 % de los encuestados manifiestan que es correcta la afirmación. Existe un porcentaje menor del 12,50 % que indica que posiblemente las políticas de control interno inciden en la rentabilidad. Hay un 0 % que indica que no es correcta dicha afirmación.

**Item 4:**

Cree usted que el inadecuado control interno representa un nivel de riesgo en la rentabilidad de la empresa.

Tabla 12.

El inadecuado control interno representa un nivel de riesgo en la rentabilidad de la empresa

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	75,00 %
Posiblemente	4	25,00 %
No	0	0,00 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00 %</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la pregunta 4 de la Encuesta

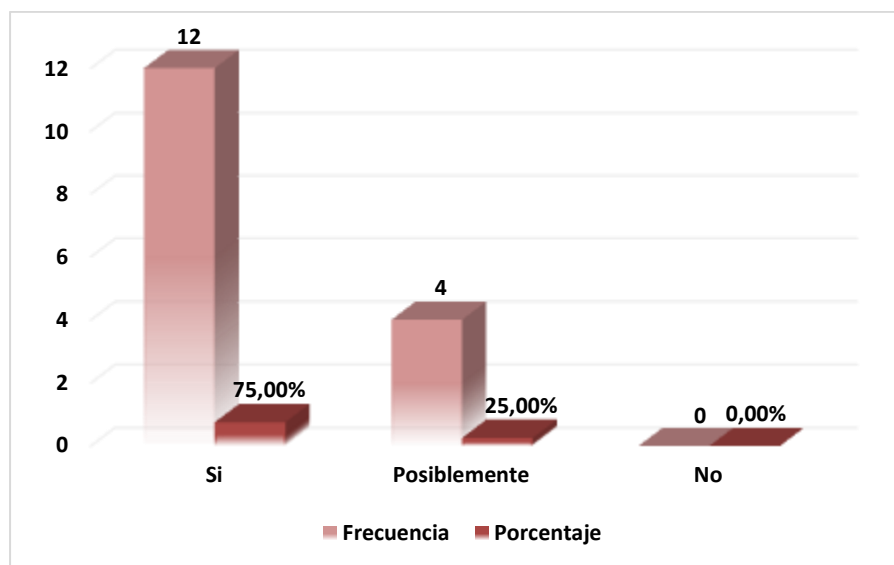


Figura 11. El inadecuado control interno representa un nivel de riesgo en la rentabilidad de la empresa.

Fuente: Tabla 12

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Un inadecuado control interno representa un nivel de riesgo en toda empresa, debido a ello se debe considerar verificar periódicamente cada proceso, los factores internos y externos que influyen posiblemente en forma positiva o negativa, de los que se deberá evaluar los posibles riesgos y minimizarlos, para que no afecten significativamente en la rentabilidad de la entidad. Se evaluó que el 75 % de los encuestados manifiestan que la afirmación es correcta. Existe un 25 % que indica que posiblemente represente riesgo en la rentabilidad el inadecuado control interno. Hay un 0 % que indica que no está de acuerdo con la afirmación.

## Objetivo específico 1

Determinar si el ambiente de control influye en las ventas de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.

### Item 5:

Cree usted que un adecuado ambiente de control brinda seguridad razonable para alcanzar los objetivos establecidos en su empresa.

Tabla 13.

El adecuado ambiente de control, brinda seguridad razonable para alcanzar los objetivos establecidos en su empresa.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	100,00 %
Posiblemente	0	0,00 %
No	0	0,00 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00 %</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la pregunta 5 de la Encuesta

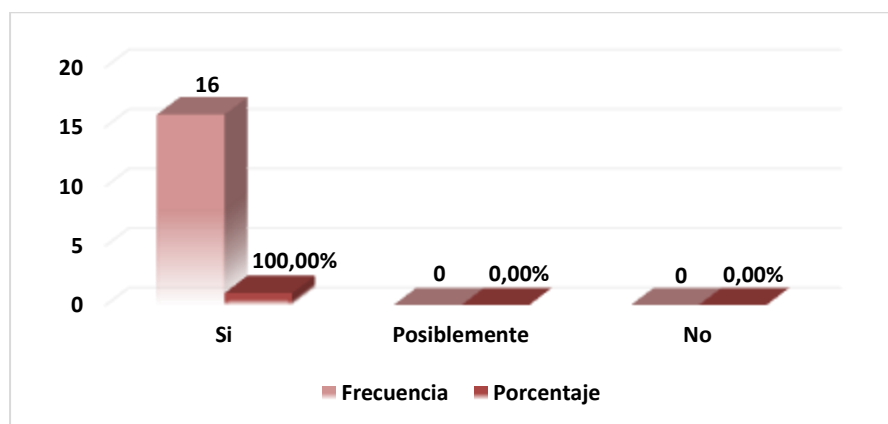


Figura 12. El adecuado ambiente de control, brinda seguridad razonable para alcanzar los objetivos establecidos en su empresa.

Fuente: Tabla 13

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa a través de su personal debe promover integridad, valores éticos, desarrollar y mantener una filosofía y estilo de gestión para administrar el riesgo, con el que se cimentará una base sólida del control interno y a través de ello se pueda brindar seguridad razonable; asimismo, permitir cumplir objetivos establecidos por la empresa. Respecto a la afirmación planteada sobre si cree que un adecuado ambiente de control brinda seguridad razonable para alcanzar los objetivos establecidos en su empresa, el 100 % de los encuestados manifiestan que el ambiente de control brinda seguridad razonable para alcanzar los objetivos. Hay un 0 % que indica que es posible y también que no está de acuerdo con la afirmación.

**Item 6:**

Cree usted que una empresa bien organizada tiene posibilidades de incrementar sus ventas.

Tabla 14.

Una empresa bien organizada tiene posibilidades de incrementar sus ventas.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	100,00%
Posiblemente	0	0,00%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la pregunta 6 de la Encuesta.

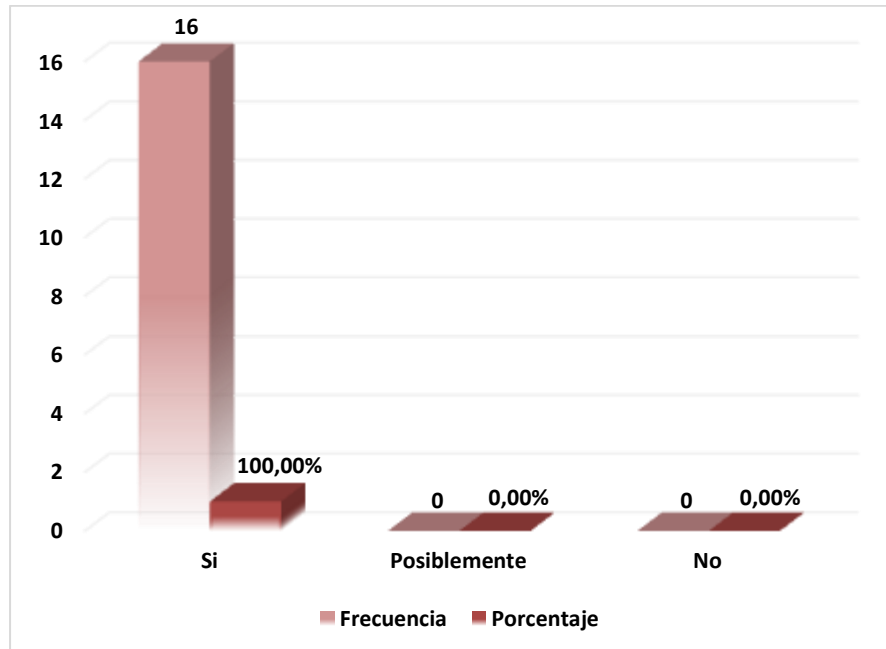


Figura 13. Una empresa bien organizada tiene posibilidades de incrementar sus ventas

Fuente: Tabla 14.

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Una venta requiere de un proceso que muestre de manera ordenada la implementación de las actividades necesarias para completarla. En el ciclo de ventas se integra las actividades desde el momento en que el cliente se interesa por el servicio, se presta y cancela el mismo, como tal se puede mencionar las actividades del proceso: Toma de pedidos, prestación del servicio, facturación, determinación del costo de venta, cálculo y contabilización. Asimismo, se debe tener un manual de procedimientos y funciones en este caso del área de ventas (personal de recepción), donde se establecen el proceso de cobranza, atención a clientes frecuentes, clientes nuevos y además de trabajar en la fidelización de clientes, como ampliar la cartera de clientes por medio de promociones que deben estar aprobados por Gerencia, respetando las políticas de control ya establecidas que tienen por objetivo el incrementar las ventas. Respecto a la afirmación planteada sobre si una empresa bien organizada tiene posibilidades de incrementar sus ventas, el 100 % de los encuestados manifiestan que toda empresa que se encuentra bien organizado tiene posibilidades de incrementar sus ventas, hay un 0 % que indica que es posible y también que no está de acuerdo con la afirmación.

**Item 7:**

Considera usted que el cumplimiento eficaz de los objetivos establecidos en su organización optimizan el volumen de ventas.

Tabla 15.

El cumplimiento eficaz de los objetivos establecidos en su organización optimiza el volumen de ventas.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	87,50%
Posiblemente	2	12,50%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 7 de la Encuesta.

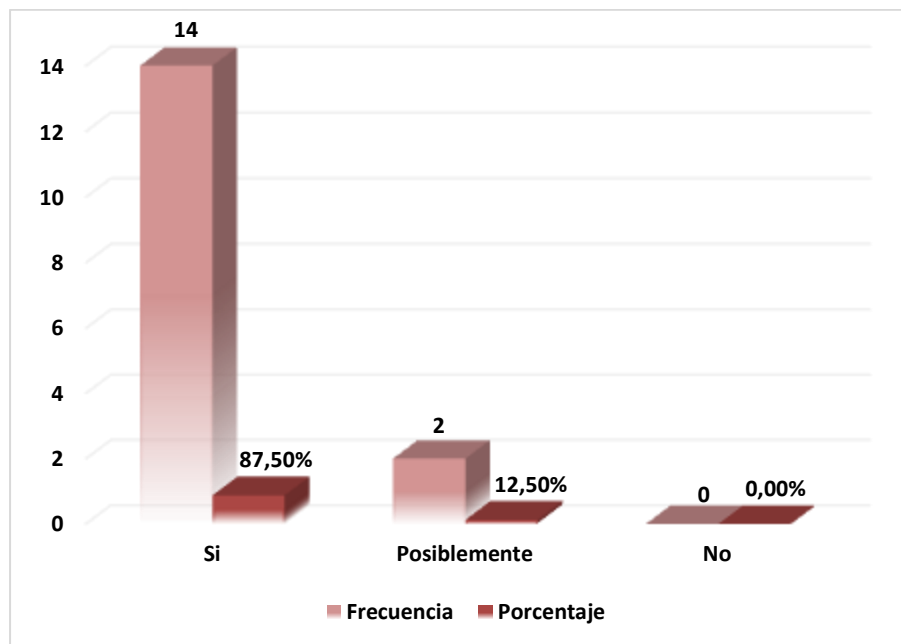


Figura 14. El cumplimiento eficaz de los objetivos establecidos en su organización optimiza el volumen de ventas

Fuente: Tabla 15

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa debe cumplir objetivos establecidos a corto y largo plazo para alcanzar las metas establecidas por la Gerencia, uno de los objetivos planteados por la Gerencia debe ser el incremento de sus ventas; por lo tanto, dentro de una empresa se deben establecer políticas, procedimientos y estrategias que ayuden a optimizar el volumen de sus ventas. Respecto a la afirmación planteada sobre si se considera que el cumplimiento eficaz de los objetivos establecidos en su organización optimiza el volumen de ventas, el 87,50 % de los encuestados manifiestan que la afirmación es correcta. Existe en 12,50 % que manifiesta que es posible la optimización del volumen de ventas, siempre y cuando se cumplan los objetivos establecidos. Hay un 0 % que indica que no están de acuerdo con la afirmación.

**Item 8:**

Es necesario establecer políticas y medidas de control en el área de ventas para el cumplimiento de metas.

Tabla 16.

Establecer políticas y medidas de control en el área de ventas para el cumplimiento de metas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	100,00%
Posiblemente	0	0,00%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 8 de la Encuesta

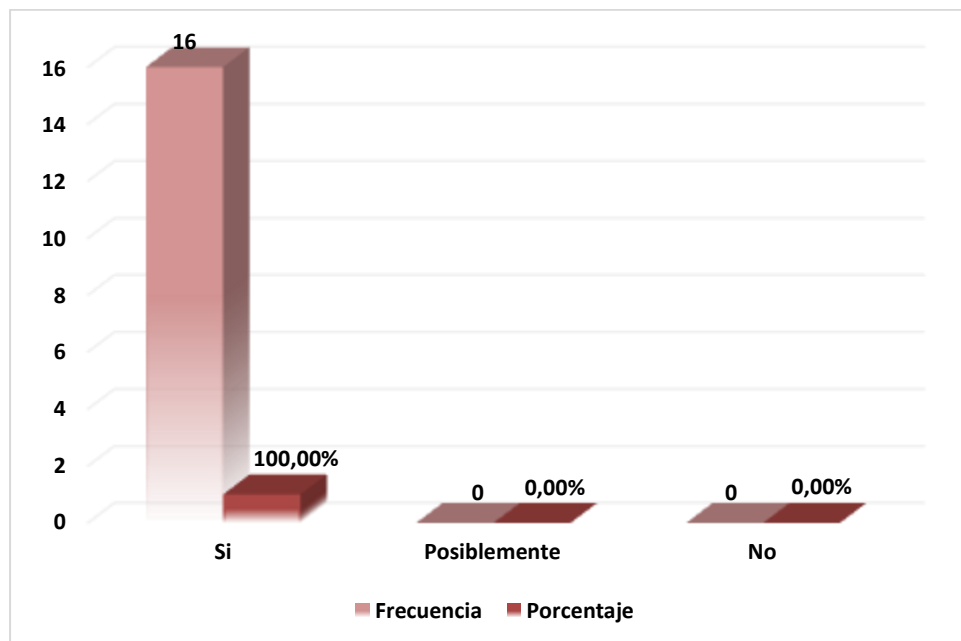


Figura 15. Establecer políticas y medidas de control en el área de ventas para el cumplimiento de metas

Fuente: Tabla 16

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa tiene a su disposición diferentes métodos y herramientas que les ayudan a llevar un seguimiento de los procesos de venta, para ello se debe establecer un Plan de ventas donde se planifique las ventas anuales y se fijen los procedimientos para obtener estas ventas. Los objetivos y metas de venta que tiene la empresa debe quedar reflejado por escrito en un documento, así como las metas de venta por áreas en este caso en los hoteles de tres estrellas tienen los servicios de hospedaje, restaurante y bar, los que permitirán el cumplimiento de metas establecidos bajo el cumplimiento de las políticas ya establecidas. Respecto a la afirmación planteada sobre si es necesario establecer políticas y medidas de control en el área de ventas para el cumplimiento de metas, frecuentemente es necesario establecer políticas y medidas de control que permitan cumplir metas, el 100 % de los encuestados manifiestan que sí están de acuerdo con la afirmación. Hay un 0 % que indica que es posible y en igual proporción indica que no está de acuerdo.

**Item 9:**

Usted cree que las actividades bien estructuradas de un negocio, conforman una herramienta eficaz para fidelizar a los clientes.

Tabla 17.

Las actividades bien estructuradas de un negocio, conforman una herramienta eficaz para fidelizar a los clientes

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	100,00%
Posiblemente	0	0,00%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la pregunta 9 de la Encuesta

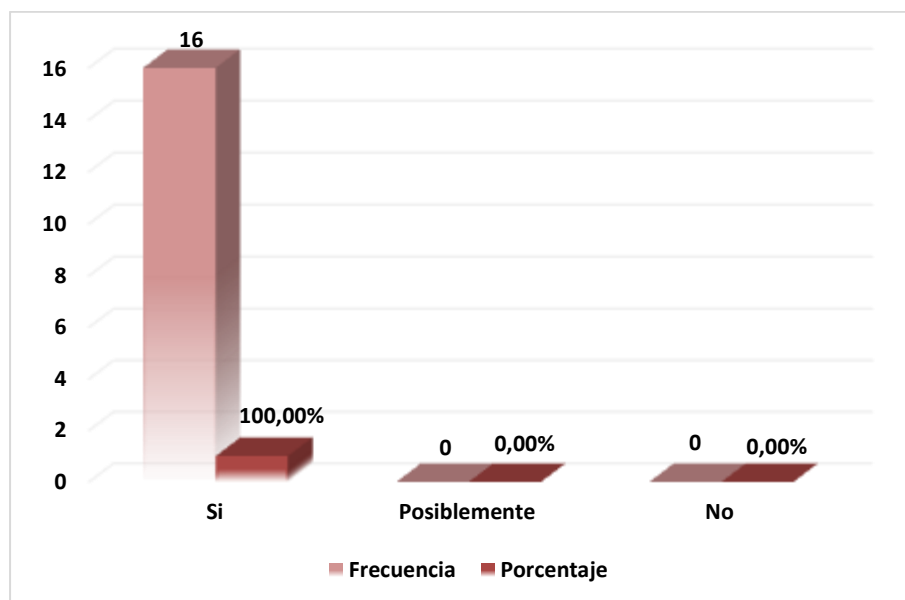


Figura 16. Las actividades bien estructuradas de un negocio, conforman una herramienta eficaz para fidelizar a los clientes

Fuente: Tabla 17

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda entidad debe implementar actividades que permitan siempre fidelizar a los clientes a través de la innovación, atención personalizada (capacitación de personal) y entre otros, que no eleven significativamente los costos del servicio prestado; asimismo, se debe establecer el plan de ventas conjuntamente con el área de marketing, que deben seguir los lineamientos de las políticas de control interno. Respecto a la afirmación planteada sobre si se cree que las actividades bien estructuradas de un negocio, conforman una herramienta eficaz para fidelizar a los clientes, el 100 % de los encuestados manifiestan que es correcta la afirmación. Hay un 0 % que no es correcta la afirmación.

## Objetivo específico 2

Evaluar la incidencia de riesgos en los gastos de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.

### Item 10:

Considera usted que la optimización de los procesos internos de la empresa disminuyen los gastos.

Tabla 18.

La optimización de los procesos internos de la empresa disminuyen los gastos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	62,50%
Posiblemente	4	25,00%
No	2	12,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 14 de la Encuesta

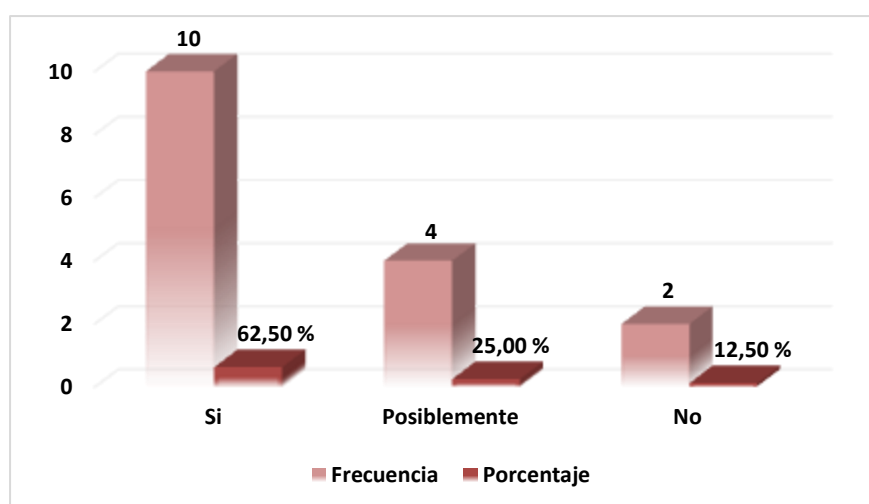


Figura 17. La optimización de los procesos internos de la empresa disminuyen los gastos

Fuente: Tabla 18

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa tiene establecido procesos internos que deben ser evaluados frecuentemente; asimismo, se deben diseñar los procedimientos que den respuesta a la reducción de gastos, para ello se debe comparar meses o periodos anteriores y verificar que cada área sea realmente necesaria para que la empresa incremente sus ingresos. Respecto a la afirmación planteada sobre si considera que la optimización de los procesos internos de la empresa disminuyen los gastos, el 62,50 % de los encuestados manifiestan estar de acuerdo, el 25 % considera posible dicha afirmación y el 12,50 % que indica no estar de acuerdo con la afirmación.

**Item 11:**

Usted cree que la utilización de tecnología avanzada ayuda a controlar y reducir el gasto.

Tabla 19.

Utilización de tecnología avanzada ayuda a controlar y reducir el gasto

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	37,50%
Posiblemente	8	50,00%
No	2	12,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 15 de la Encuesta

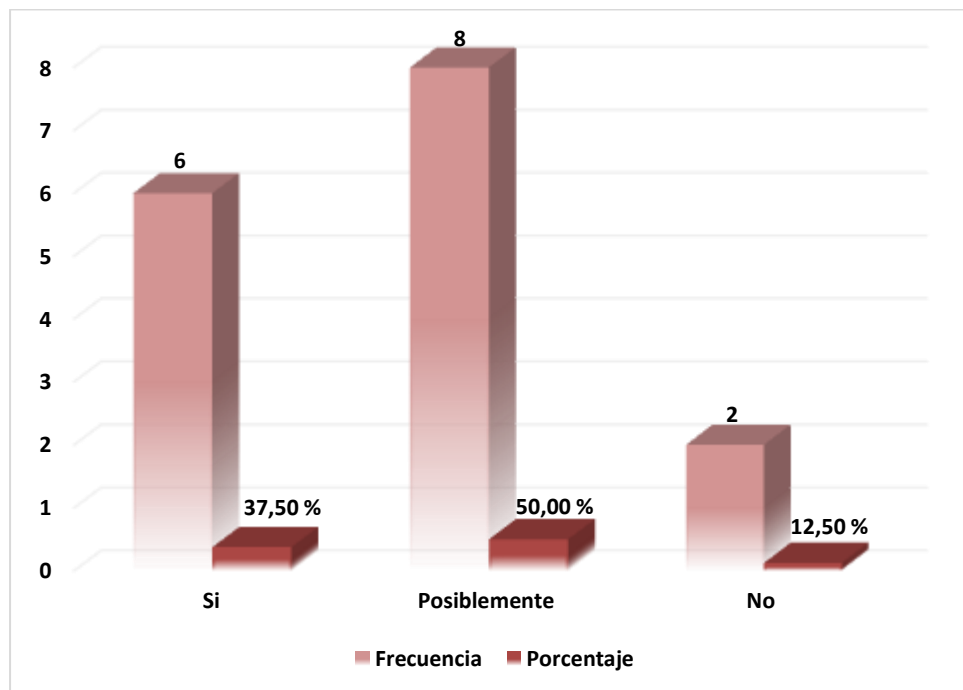


Figura 18. Utilización de tecnología avanzada ayuda a controlar y reducir el gasto

Fuente: Tabla 19

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa quiere minimizar los gastos en todos sus procesos internos. En la actualidad, la tecnología se ha posicionado en toda entidad como herramienta fundamental de apoyo de trabajo para el personal, permitiendo la agilización de información, optimización de procesos y automatización de estos, con el fin de lograr óptimos niveles de eficiencia y efectividad al menor costo posible, que permite a la empresa a ser más competitivo, rentable y con servicio de calidad. Respecto a la afirmación planteada sobre si se cree que la utilización de tecnología avanzada ayuda a controlar y reducir el gasto, el 37,50 % de los encuestados manifiestan estar de acuerdo, debido a que la implementación de la tecnología no hay duplicidad de procesos, mejora la productividad y eficiencia, optimiza los costos incurridos y mejora la rentabilidad, existe el 50 % que indica que es posible dicha afirmación. Hay un 12,50 % que indica que no está de acuerdo con la afirmación planteada.

**Item 12:**

Considera usted que mantener adecuados sistemas de información en la empresa mejora la eficiencia del desempeño laboral.

Tabla 20.

Los adecuados sistemas de información mejoran la eficiencia del desempeño laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	87,50%
Posiblemente	2	12,50%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 16 de la Encuesta.

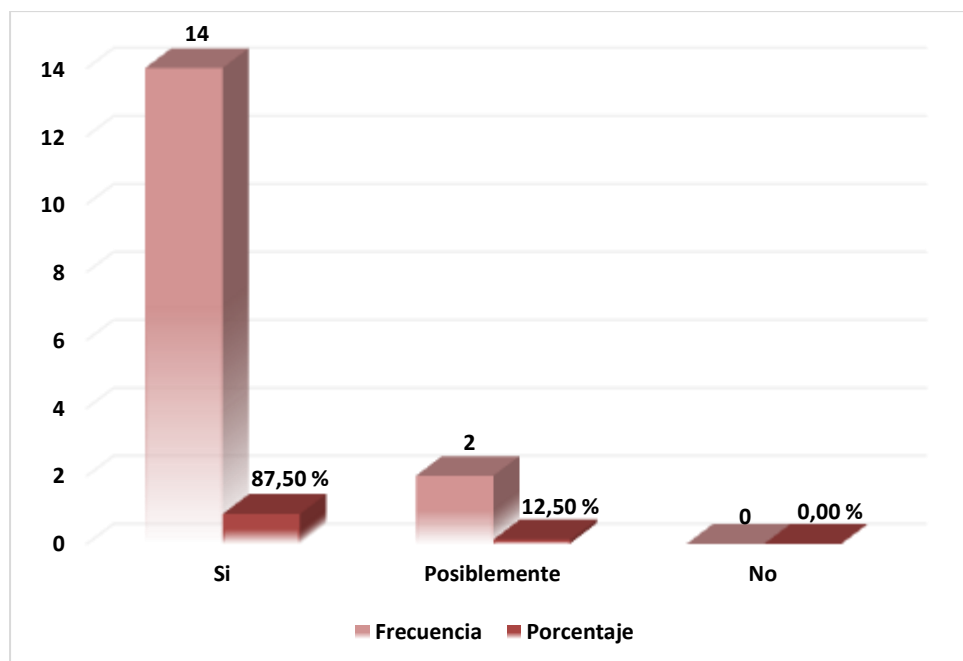


Figura 19. Mantener adecuados sistemas de información en la empresa mejora la eficiencia del desempeño laboral

Fuente: Tabla 20

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa debe de tener en cuenta que los sistemas de información, permiten agilizar procesos, brindar información estadística, contable, y entre otros necesarios para determinar impuestos y reportes gerenciales. Es decir, que es una herramienta fundamental para que el trabajador pueda trabajar eficientemente. Respecto a la afirmación planteada sobre si se considera que mantener adecuados sistemas de información en la empresa mejora la eficiencia del desempeño laboral, el 87,50 % de los encuestados manifiestan que mantienen adecuados sistemas de información. Existe una proporción menor de 12,50 % que indica que es posible la afirmación. Hay un 0 % que indica que no está de acuerdo.

**Item 13:**

Considera usted que la presencia de eventos imprevistos influyen en los gastos diversos.

Tabla 21.

La presencia de eventos imprevistos influye en los gastos diversos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	62,50%
Posiblemente	6	37,50%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 17 de la Encuesta

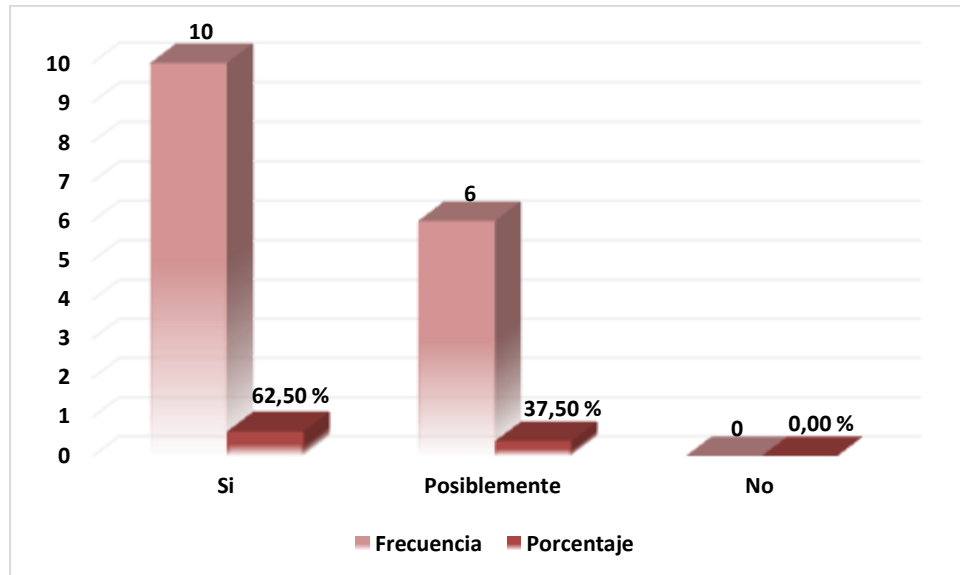


Figura 20. La presencia de eventos imprevistos influye en los gastos diversos

Fuente: Tabla 21

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa debe afrontar gastos no previstos que no son concurrentes, es por ello que se debe analizar, todos los procesos de las diferentes áreas y determinar si estos eventos tienen influencia significativa en los gastos ya programados. Respecto a la afirmación planteada sobre si se considera que la presencia de eventos imprevistos influye en los gastos diversos, el 62,50 % de los encuestados manifiestan que están de acuerdo con la afirmación, existe en menor proporción del 37,50 % que indican que es posible dicha afirmación. Hay un 0 % que indica que no está de acuerdo con la afirmación planteada.

**Item 14:**

Cree usted que en la institución se han establecido políticas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos para el cumplimiento de los objetivos trazados.

Tabla 22.

Establecer políticas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	62,50%
Posiblemente	6	37,50%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 18 de la Encuesta.

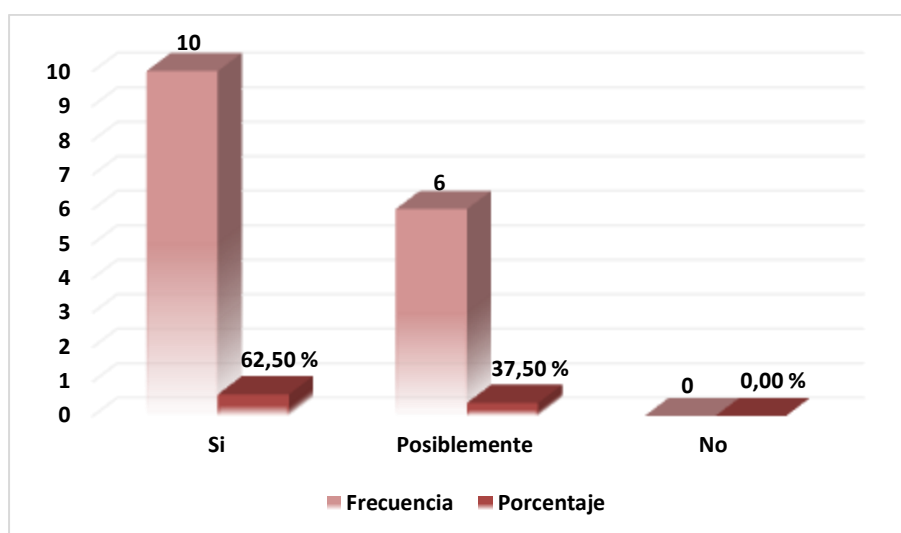


Figura 21. Establecer políticas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos para el cumplimiento de los objetivos trazados

Fuente: Tabla 22

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa debe analizar si cuenta con políticas y procedimientos que cumplan con los objetivos planteados; además, de analizar constantemente si éstos procedimientos y políticas establecidas han servido para detectar desviaciones en los procesos para minimizar los riesgos encontrados. Respecto a la afirmación planteada sobre si se cree que en la institución se han establecido políticas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos para el cumplimiento de los objetivos trazados, el 62,50 % de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con la afirmación. Existe en menor proporción un 37,50 % indican que es posible dicha afirmación. Hay un 0 % que indica que no está de acuerdo.

**Item 15:**

Cree usted que en su institución se han establecido y asignado correctamente la delegación de funciones.

Tabla 23.

Establecer y asignar correctamente la delegación de funciones

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	62,50%
Posiblemente	6	37,50%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 19 de la Encuesta

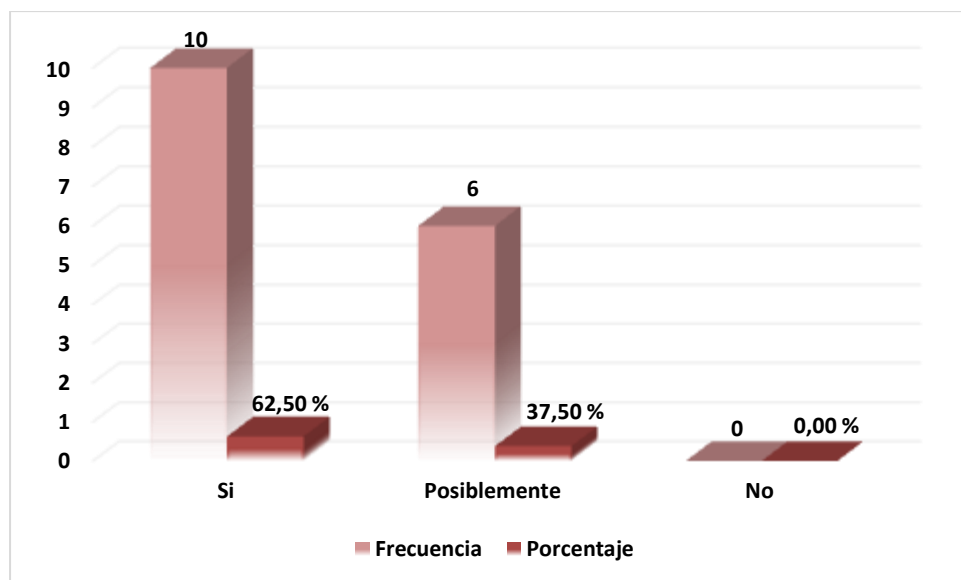


Figura 22. Establecer y asignar correctamente la delegación de funciones

Fuente: Tabla 23

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

En toda empresa se debe implementar un manual de procedimientos y funciones el que debe ser establecido según los objetivos y metas que la empresa desea conseguir acorde a las áreas de su empresa; asimismo, se debe evaluar si el personal es el idóneo y cumple con las metas propuestas en cada área. Respecto a la afirmación planteada sobre si se cree que en su institución se han establecido y asignado correctamente la delegación de funciones, el 62,50 % de los encuestados manifiestan que están de acuerdo con la afirmación, debido a que en la mayoría de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna tienen implementado un sistema de control interno y cada área ya tiene delegada sus funciones de acuerdo a los procesos establecidos. Existe en menor proporción del 37,50 % que indican que es posible. Hay un 0 % que indica que no está de acuerdo.

**Item 16:**

Cree usted que la correcta separación de tareas y responsabilidades del personal incide en la reducción de gastos.

Tabla 24.

La correcta separación de tareas y responsabilidades del personal incide en la reducción de gastos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	62,50%
Posiblemente	4	25,00%
No	2	12,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 20 de la Encuesta

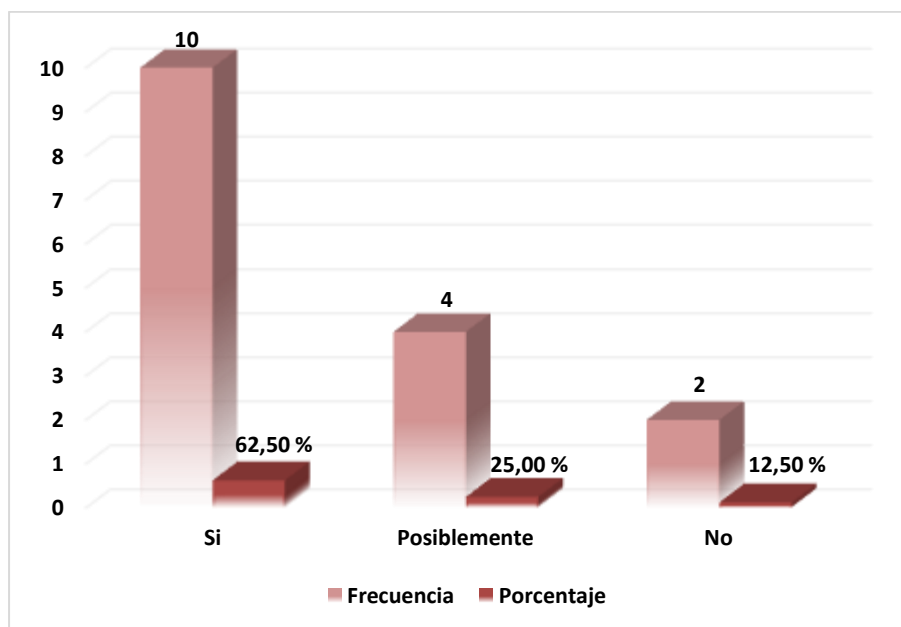


Figura 23. La correcta separación de tareas y responsabilidades del personal incide en la reducción de gastos

Fuente: Tabla 24

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa cuenta con un personal idóneo para cumplir un conjunto de tareas encomendadas; es decir, que si se tiene procesos bien establecidos por áreas, que cumplen con el correcto funcionamiento acorde a sus funciones y cumplimiento de metas establecidas, permitirán no incrementar gastos por mala gestión, duplicidad de procesos, trámites innecesarios, gastos de personal que no se requiere, entre otros. Respecto a la afirmación sobre si se cree que la correcta separación de tareas y responsabilidades del personal incide en la reducción de gastos el 62,50 % de los encuestados manifiestan que están de acuerdo con la afirmación. Existe un porcentaje menor de 25 % los cuales indican que posiblemente ocurra la afirmación. Hay un 12,50 % que indica que no está de acuerdo con la afirmación planteada.

### Objetivo específico 3

Demostrar la influencia de las actividades de control en la utilidad neta de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.

#### Item 17:

Considera usted que los errores cometidos por el personal en el desempeño de sus funciones inciden en los resultados económicos de la empresa.

Tabla 25.

Errores cometidos por el personal en el desempeño de sus funciones inciden en los resultados económicos de la empresa

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	75,00%
Posiblemente	2	12,50%
No	2	12,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 10 de la Encuesta.

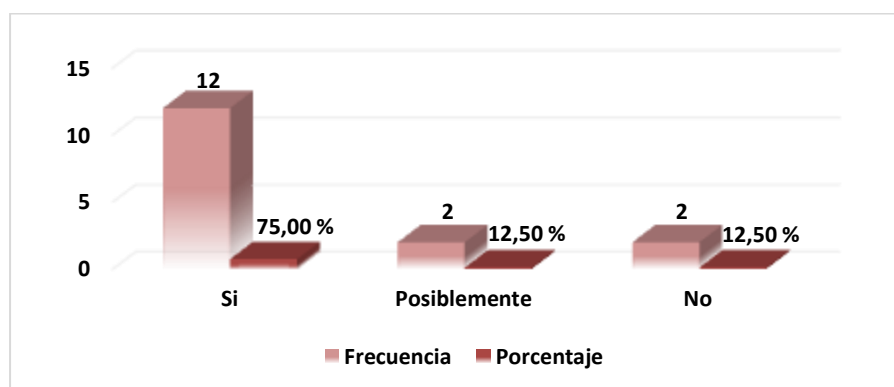


Figura 24. Errores cometidos por el personal en el desempeño de sus funciones inciden en los resultados económicos de la empresa

Fuente: Tabla 25

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa debe optimizar sus procesos para lograr óptimos niveles de eficiencia y efectividad al menor costo posible para la empresa. Respecto a la afirmación planteada sobre si se considera que los errores cometidos por el personal en el desempeño de sus funciones inciden en los resultados económicos de la empresa el 75 % de los encuestados manifiestan que están de acuerdo con la afirmación, debido a que durante la ejecución de los procesos implementados en su mayoría intervienen personas, incluso en la maniobra de recursos tecnológicos, por ejemplo: Si el personal contable hace mala determinación de los impuestos, posteriormente la empresa tendrá que hacer rectificaciones y pagará multas. Existe en una proporción menor de 12,50 % que indican que es posible dicha afirmación. Hay 12,50 % que indica que no es correcta la afirmación.

**Item 18:**

Considera usted que es necesario supervisar los procedimientos establecidos para evaluar su correcto funcionamiento.

Tabla 26.

Supervisión de los procedimientos establecidos para evaluar su correcto funcionamiento.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	100,00%
Posiblemente	0	0,00%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 11 de la Encuesta.

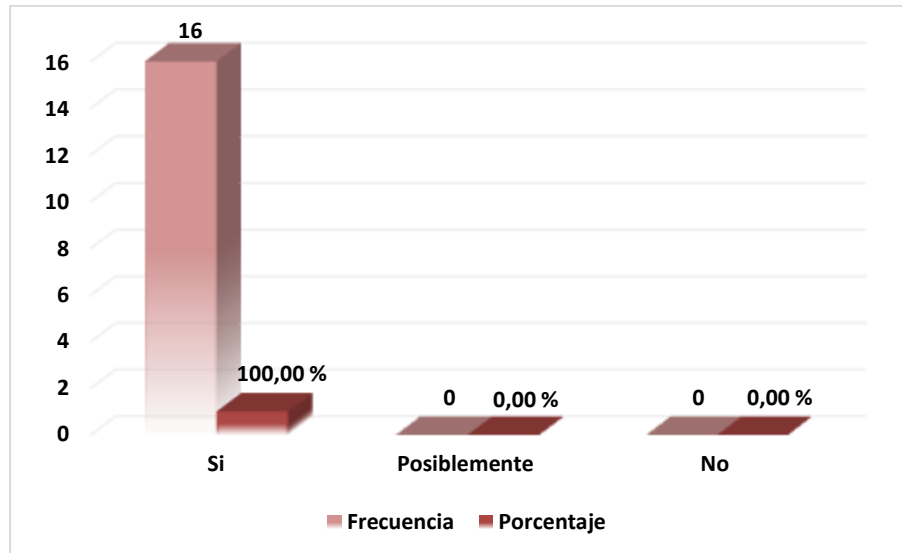


Figura 25. Supervisión de los procedimientos establecidos para evaluar su correcto funcionamiento

Fuente: Tabla 26

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa debe efectuar un estudio y evaluación adecuados de los procesos existentes en la empresa, con el fin básico de determinar la confianza que puede asignar a cada proceso y actividad de la empresa, con la finalidad de identificar a tiempo las desviaciones en los procesos que representen riesgos, para minimizarlos. Respecto a la afirmación planteada sobre si se considera que es necesario supervisar los procedimientos establecidos para evaluar su correcto funcionamiento, el 100 % de los encuestados manifiestan que es correcta la afirmación, debido a que actualmente los directivos de las empresas hoteleras de tres estrellas de la ciudad de Tacna tienen conocimiento de la importancia de establecer controles y a su vez supervisar para el logro de objetivos. Hay un 0 % que indica que es posible y en misma proporción que no está de acuerdo con la afirmación.

**Item 19:**

Considera usted que es necesario comprobar la eficiencia del personal que labora en la empresa.

Tabla 27.

Comprobación de la eficiencia del personal que labora en la empresa

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	100,00%
Posiblemente	0	0,00%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 12 de la Encuesta

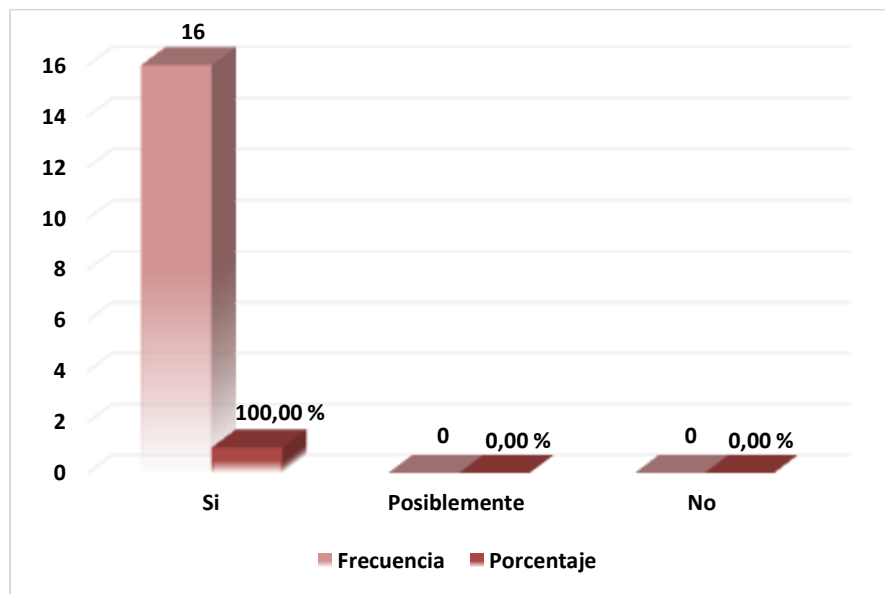


Figura 26. Comprobación de la eficiencia del personal que labora en la empresa

Fuente: Tabla 27

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

El desempeño del personal es la capacidad productiva de una empresa en base a la calidad de su formación y experiencia de trabajo. En cuanto a su importancia, esta reside en reconocer el papel clave en la realización de las tareas imprescindibles en los procesos establecidos; asimismo, mientras más capaz sea el personal en las labores que se llevan a cabo dentro de una empresa éstas serán realizadas con mayor eficiencia y los objetivos que se tengan podrán cumplirse. Respecto a la afirmación planteada sobre si considera que es necesario comprobar la eficiencia del personal que labora en la empresa, siempre es necesario aplicar un control al personal, para medir su eficiencia, el 100 % de los encuestados manifiestan que están de acuerdo con la afirmación planteada. Hay un 0 % que indica que es posible y en misma proporción indica que no está de acuerdo.

**Item 20:**

Considera usted que la eficiencia del personal incide en los resultados económicos de la empresa.

Tabla 28.

Eficiencia del personal incide en los resultados económicos de la empresa

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	87,50%
Posiblemente	2	12,50%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 13 de la Encuesta.

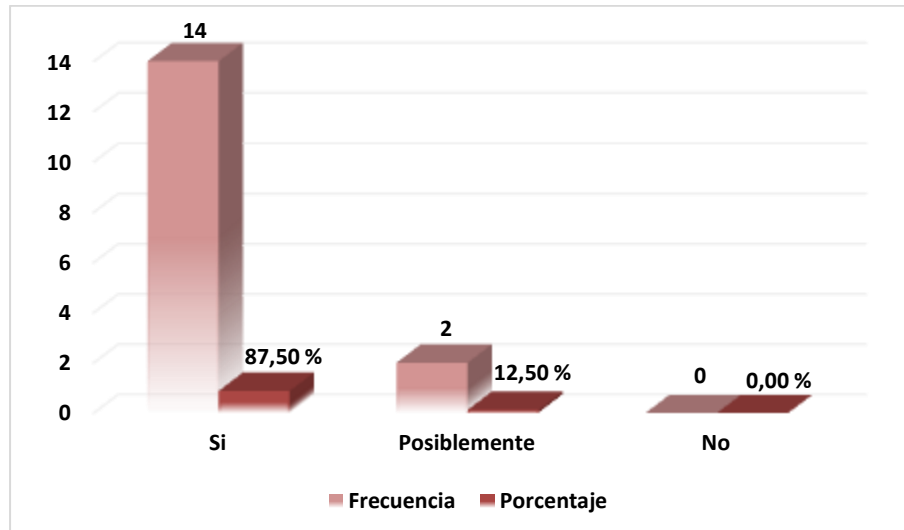


Figura 27. Eficiencia del personal incide en los resultados económicos de la empresa

Fuente: Tabla 28

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa busca siempre un personal idóneo para cumplir las funciones encomendadas según los procesos bajo los lineamientos de políticas establecidas en la empresa, los que deben cumplirse de manera eficiente; asimismo, el personal no capacitado y no comprometido con los objetivos y valores de la empresa, no tendrá buen rendimiento para el cumplimiento de objetivos planteados. Respecto a la afirmación planteada el 87,50 % de los encuestados manifiestan que están de acuerdo con la afirmación. Hay un 12,50 % que indica que es posible la afirmación dada.

**Item 21:**

Cree usted que la correcta coordinación entre las áreas de su empresa mejoran las ventas.

Tabla 29.

La correcta coordinación entre las áreas de su empresa mejoran las ventas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	100,00%
Posiblemente	0	0,00%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 21 de la Encuesta.

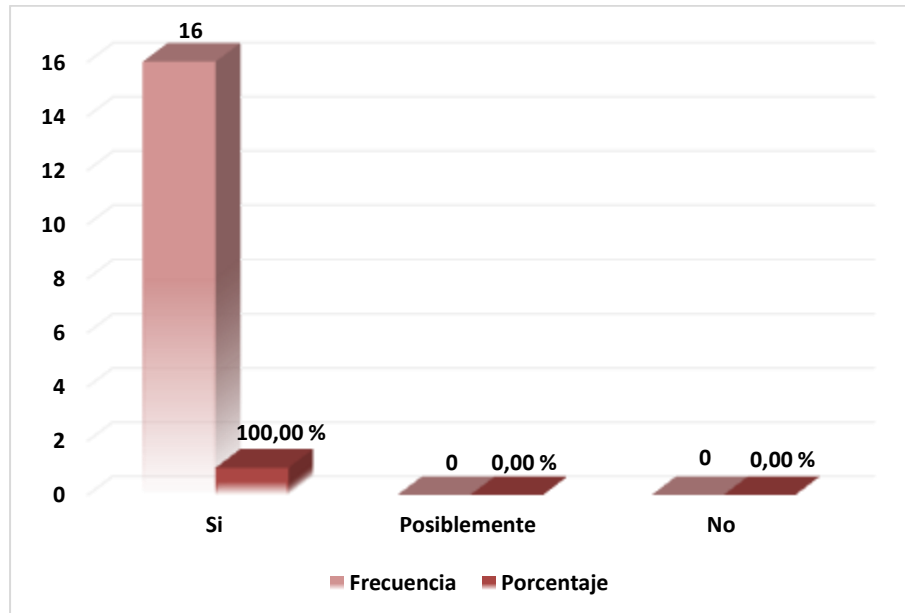


Figura 28. La correcta coordinación entre las áreas de su empresa mejoran las ventas

Fuente: Tabla 29

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Las ventas son el pilar de cualquier empresa, sin ellas es imposible que un negocio funcione. Por ello, un aspecto esencial es llevar un buen control de ventas, siguiendo las políticas establecidas bajo un sistema de control interno que se enmarcan en el cumplimiento de objetivos planteados por la empresa; a su vez, es importante que todos los procesos de cada área de una empresa trabaje de manera sistematizada en todos los procesos. Respecto a la afirmación planteada sobre si cree que la correcta coordinación entre las áreas de su empresa mejoran las ventas, el 100 % de los encuestados manifiestan que están de acuerdo con la afirmación dada. Hay un 0 % que indica que es posible la afirmación y en la misma proporción indica que no está de acuerdo.

**Item 22:**

Cree usted que el acceso restringido a los recursos, activos y registros influyen en los ingresos y gastos.

Tabla 30.

El acceso restringido a los recursos, activos y registros influye en los ingresos y gastos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	62,50%
Posiblemente	4	25,00%
No	2	12,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 22 de la Encuesta.

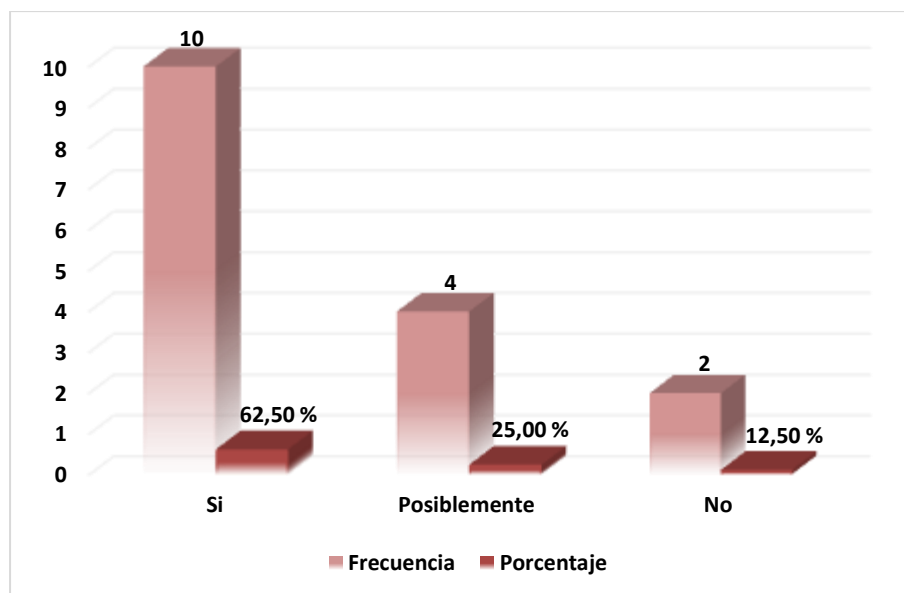


Figura 29. El acceso restringido a los recursos, activos y registros influye en los ingresos y gastos.

Fuente: Tabla 30

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Es importante que la Gerencia de la empresa tenga los reportes mensuales de los Estados Financieros, estadística de ventas, gastos, costos que permiten determinar si los procesos establecidos permiten el cumplimiento de objetivos establecidos por la empresa; es decir, que es de suma importancia para la Gerencia tener acceso a la información financiera, para analizar las medidas a tomar para minimizar gastos y mejorar los ingresos de acorde a los resultados. Respecto a la afirmación planteada sobre si cree que el acceso restringido a los recursos, activos y registros influye en los ingresos y gastos, el 62,50 % de los encuestados manifiestan que están de acuerdo. Existe en menor proporción de 25 % que indica que es posible que la restricción a los recursos, activos y registros influyan en los ingresos y gastos. Hay un 12,50 % que indica que no está de acuerdo con la afirmación.

**Item 23:**

Cree usted que el registro oportuno y adecuado de las transacciones influye en la correcta determinación del impuesto a la renta.

Tabla 31.

El registro oportuno y adecuado de las transacciones influye en la correcta determinación del impuesto a la renta.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	75,00%
Posiblemente	4	25,00%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la pregunta 23 de la Encuesta.

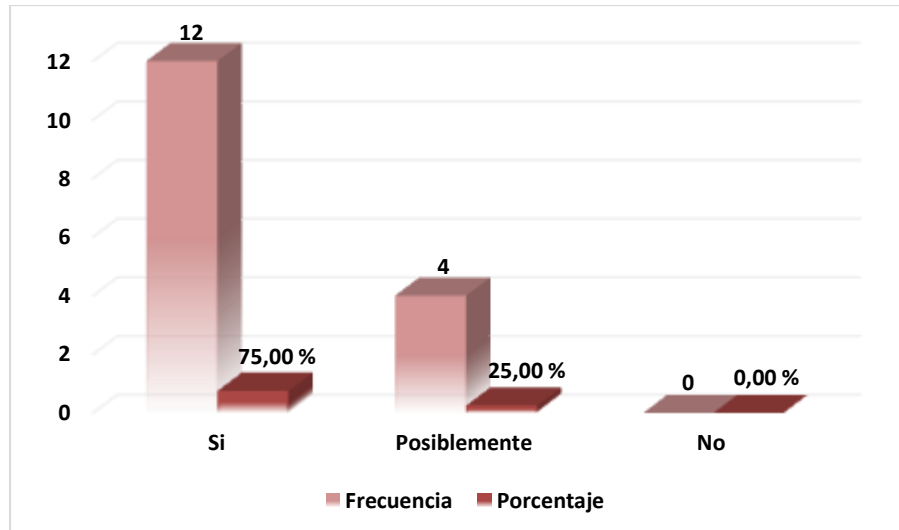


Figura 30. El registro oportuno y adecuado de las transacciones influye en la correcta determinación del impuesto a la renta.

Fuente: Tabla 31

### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

Toda empresa debe verificar que los registros de las transacciones que se realizan son registradas cumpliendo con los principios generalmente aceptados, las normas internacionales de información financiera, ley del impuesto a la renta e IGV, para no incurrir en una mala determinación del Impuesto a la Renta. Respecto a la afirmación planteada sobre si cree que el registro oportuno y adecuado de las transacciones influye en la correcta determinación del impuesto a la renta, el 75 % de los encuestados manifiestan que sí están de acuerdo con la afirmación. Existe en menor proporción de 25 % que indica que es posible la afirmación. Hay un 0 % que indica que no está de acuerdo con la afirmación.

### **4.3 Procesamiento y análisis de datos**

#### **4.3.1 Procesamiento de datos**

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizó el soporte informático SPSS STATISTICS 22.0, software con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales y Excel que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de los datos; las tablas y gráficos elaborados en SPSS STATISTICS 22.0, fueron trasladados a Microsoft Excel 2013 para su ordenamiento y posteriormente a Microsoft Word 2013 para su presentación final.

#### **4.3.2 Análisis de datos**

Se utilizaron técnicas y medidas de estadística descriptiva e inferencial. En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó:

- **Tablas de frecuencia absoluta y porcentual.-** Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- **Tablas de contingencia.-** Se emplean para registrar y analizar la relación entre dos o más variables. Se utilizó este tipo de tablas para

visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

En cuanto a la estadística inferencial, se utilizó la prueba chi cuadrado ( $X^2$ ).

Para Pérez, C. (2017), esta prueba inferencial, que responde a la relación de independencia de criterios, se basa en el principio de que dos variables son independientes entre sí, en el caso que la probabilidad de que la relación sea producto del azar y sea mayor que una probabilidad  $\alpha$  (alfa) fijada para aceptar la validez de la prueba. En ese sentido, la prueba efectuada y la decisión para la prueba de hipótesis, se basa en el criterio del p-valor. Esto es: si  $p\text{-valor} > \alpha$ , entonces las variables son independientes, lo que quiere decir, que no hay relación entre las variables. Si  $p\text{-valor} < \alpha$ , entonces, para efectos de estudio se asume que las variables están relacionadas entre sí.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

Considerando la hipótesis principal y las secundarias planteadas en el presente trabajo de investigación, sobre si el control interno influye en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna año 2015, cuya variable independiente es control interno, se analizó a través de los ítems según sus indicadores que fueron tabulados con la aplicación del análisis estadístico en las encuestas efectuadas; que existe una tendencia por parte de los encuestados a reconocer la importancia del control interno como instrumento de eficacia y eficiencia que permite resguardar los recursos de la empresa, evitando pérdidas por fraude o negligencia, minimizando riesgos, estimulando el seguimiento y evaluación de los procesos ordenados por la gerencia bajo lineamientos de políticas ya establecidas, y como consecuencia se puede garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa, que se enmarcan en incrementar su rentabilidad.

## 5.2 Contrastación de la hipótesis

En el marco teórico de la investigación se ha definido todos los aspectos necesarios para determinar si la rentabilidad se obtiene de acuerdo al control interno implementado de las empresas hoteleras de tres estrellas. El modelo de investigación por objetivos ha consistido en relacionar en primer lugar los problemas con los objetivos de la investigación y luego tomar como referencia el objetivo general para contrastarlo con los objetivos específicos, los que han llevado a determinar las conclusiones parciales del trabajo, para luego derivar en la conclusión final, la misma que ha resultado concordante con la hipótesis planteada; por tanto, se da por aceptada la hipótesis planteada por el investigador. La contrastación y verificación de la hipótesis de trabajo se llevó a cabo en función del cumplimiento de los objetivos específicos propuestos.

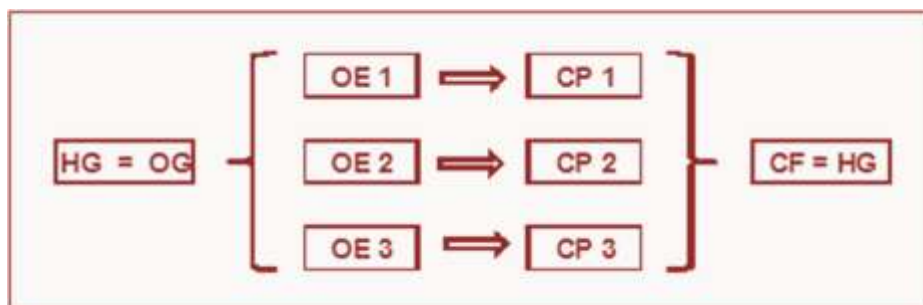


Figura 31. Diagrama de contrastación de hipótesis.

Fuente: Contrastación de Hipótesis

Donde:

HG = Hipótesis General

OG = Objetivo General

OE = Objetivo Específico

CP = Conclusión Parcial

CF = Conclusión Final

Los resultados de la presente investigación se sustentan en la encuesta y el trabajo de campo, cuyas hipótesis se contrastan a continuación.

### **5.3 Hipótesis planteadas**

Las hipótesis son guías de la investigación. Indican lo que se está buscando o tratando de probar y se definen como explicaciones tentativas de la investigación, formuladas a manera de proposiciones. Al respecto la proposición general fue:

“Control Interno y su influencia en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015”.

## Hipótesis estadísticas:

### a) Formulación de hipótesis

Hipótesis nula:

H0: La aplicación del control interno no influye significativamente en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna.

Hipótesis alterna:

H1: La aplicación del control interno influye significativamente en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna.

### b) Nivel de significancia y grados de libertad

Nivel de significancia ( $\alpha$ ) = 0,05

Valor p = 0,95 o 95%

Grados de libertad ( $v$ ) = (Cantidad de filas - 1) (Cantidad de columnas - 1)

$$v = (2-1) (2-1)$$

$$v = 1$$

Tabla 32.

Resultado de respuestas observadas y respuestas esperadas

<b>Tabla de contingencia</b>			
	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
Resultado	13	3	16
Esperado	15	1	16
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>32</b>

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta realizada

La prueba de la hipótesis nula está dada por el estadístico chi cuadrado, que se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Figura 32. Prueba de Asociación de dos variables

Fuente: Método Estadístico (Reynaga, J., 2010)

$\Sigma$  = Sumatoria de todas las celdas

O = Frecuencia Observada en cada celda

E = Frecuencia Esperada (teórica) en cada celda

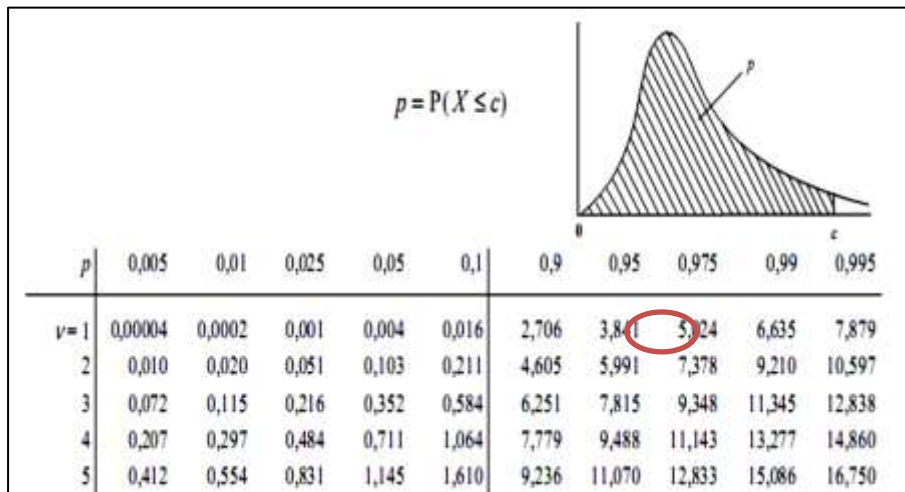


Figura 33. Valores críticos de la distribución  $X^2$  (Chi Cuadrado Crítico)

Fuente: Resultado de Chi cuadrado crítico = 3,841

Tabla 33.

Determinación de Chi cuadrado

Celda	O	E	O-E	$(O-E)^2$	$(O-E)^2 / E$
Sí	13,00	15,00	-2,00	4,00	0,27
No	3,00	1,00	2,00	4,00	4,00
<b><math>X^2 =</math></b>	<b>16,00</b>	<b>16,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8,00</b>	<b>4,27</b>

Fuente. Elaboración propia

El chi cuadrado obtenido es igual o mayor a chi cuadrado crítico por lo que se entiende que existe una relación entre las variables. Asimismo, se puede afirmar que la hipótesis nula ( $H_0$ ) es rechazada, por lo que la hipótesis alterna ( $H_1$ ) se acepta.

## Cálculo de chi cuadrado en SPSS

```
NPART TESTS  
/CHISQUARE=SÍ No  
/EXPECTED=EQUAL  
/STATISTICS DESCRIPTIVES  
/MISSING ANALYSIS.
```

Tabla 34.

Pruebas no paramétricas (Conjunto\_de\_datos0)

Estadísticos descriptivos					
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación típica</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Obtenidos	16	15,00	,516	14	16

Fuente. Cálculo de Chi cuadrado en SPSS.

Tabla 35.

Estadísticos de contraste de Chi cuadrado

Estadísticos de contraste	
	<i>Obtenidos</i>
Chi-cuadrado	12,500
gl	2
Sig. asintót.	,002

Fuente. Estadístico de contraste en SPSS. Donde a. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 5,3.

El valor experimental del estadístico de contraste de Chi-cuadrado es igual a 12,500 y el p-valor asociado es menor que 0,05 (Sig = 0,002), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, se concluye:

***“El control interno sí influye significativamente en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna”.***

## **CONCLUSIONES**

1. En el sector hotelero de tres estrellas de la ciudad de Tacna se ha observado que el 75 % han implementado control interno en los procesos de sus diferentes áreas, debido a que los directivos manifiestan la importancia de implementarlo, y cómo éste ayuda a optimizar la rentabilidad de la empresa.
2. El 100 % de los encuestados manifestaron que el personal de las empresas son de suma importancia, para que los procesos implementados por la Gerencia esté en concordancia con los objetivos establecidos; asimismo, es necesario que el personal tenga conducta ética, compromiso y sea responsable.
3. Los directivos de las empresas hoteleras en un 62,50 % manifiestan que para reducir gastos en la empresa se debe identificar y analizar los riesgos, como medida eficaz para el cumplimiento de objetivos trazados.
4. Los directivos encuestados manifestaron en un 100 %, que es de suma importancia supervisar si se cumplen con efectividad los procesos establecidos por la empresa.

## RECOMENDACIONES

1. Se propone a las empresas hoteleras de tres estrellas, evaluar constantemente sus procesos establecidos, con la finalidad de detectar posibles desviaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos establecidos e incidan de manera negativa en la rentabilidad de la empresa.
2. Se recomienda capacitar constantemente a su personal, si bien esto representa un gasto, no es significativo a comparación de un gasto por pago de multas relacionadas a una mala gestión de sus funciones. Asimismo, es necesario revisar periódicamente los procesos y funciones de cada encargado de área.
3. Se recomienda evaluar constantemente los procesos para identificar los posibles riesgos como por ejemplo un fraude; a su vez, deben analizarlos y tomar las medidas para controlarlos, con la finalidad de que la empresa cumpla con los objetivos propuestos.
4. Se recomienda seleccionar e implementar controles generales como: Tecnología informática, que minimiza procesos y evita duplicidad de funciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez, O. (2008). Auditoría Gubernamental Integral. Lima: Editorial El Pacífico.

Flores, J. (2010). Estados Financieros (Primera Edición ed.). Perú: Editora Real Time EIRL.

Gaitan, R. (2006). Control Interno y Fraudes. Bogotá: ECOE Ediciones.

Galicia, F. (2006). Introducción a la Metodología de Investigación en ciencias de la Administración y del comportamiento. México: Editorial Trillas.

Gomez, G. (2004). "Control interno: Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial". México: Editorial Gestiopolis.

Holmes, A. (1994). Auditorías y Procedimientos. México: Editorial Limusa.

Jensen, Marcella y Simons. (1995). Éxito y fracaso de los sistemas de control interno. Estados Unidos.

Mantilla, S. (2005). Control interno (Informe COSO). Bogotá: ECOE Ediciones.

Mantilla, S. (2010). Auditoría de Control Interno. Bogotá: ECOE Ediciones.

Mantilla, S. (2008). Auditoría Financiera de PYMES (1ra Edición ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.

Mantilla, S. (2013). Auditoría del Control Interno. Bogotá: Ediciones ECOE.

Mantilla, S. (2009). El control Interno basado en el modelo COSO (3ra Edición ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.

Reynaga, J. (2010). Epidemiología y estadística en Salud Pública.. Colombia: Irwin Mc Graw Hill. Editorial.

Ricardo, M. (2005). Enfoques de la auditoría de estados contables. Argentina: Universidad Nacional de Litoral.

Root, S. (1998). Internal Control to Enhance Corporate Governance. New York: Beyond.

Stanton, W. J., Etzel, M. J., Walker, B. J., Carranza Garza, A., & Ortiz Staines, M. (2007). Fundamentos de marketing. México McGraw-Hill Interamericana.

Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. En M. Tamayo, El proceso de la investigación científica. México: Limusa Noriega Editores.

Whittinton, R. (2000). Auditoría un Enfoque Integral. Colombia: Irwin McGraw Hill. Editorial.

## WEBGRAFÍA

Abella, R. (2006). COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio.

Disponible [en línea <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>]  
consulta hecha [08/02/2018].

Actualidad Empresarial (2008). Marco de Control Interno: COSO (Comité

of. Sponsoring organizations). Disponible [en línea  
[http://aempresarial.com/servicios/revista/158\\_11\\_YTZWIJUBNVJD  
PGDFPGSRSILTDRVWADYZXYVFHQHVLRVYBxBGMIZ.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/158_11_YTZWIJUBNVJD<br/>PGDFPGSRSILTDRVWADYZXYVFHQHVLRVYBxBGMIZ.pdf)]  
consulta hecha [28/03/2017].

Ambrosone, M. (2007). La administración del riesgo empresarial: Una

responsabilidad de todos – el enfoque COSO. Disponible [en línea  
<http://www.ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>] consulta hecha  
[28/11/2017].

Betancur, H., & López, J. (2007). Aproximación conceptual y metodológica

de la administración de riesgos, una nueva forma de entender el  
control Interno y de administrar las PYMES del eje cafetero.  
Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. Disponible [en línea

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/832-1080-1-PB%20(1).pdf].

Consulta hecha [08/09/2017].

Ccaccya, A. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. Actualidad empresarial N°341 – Segunda quincena de diciembre 2015.

Disponible [en línea

[http://aempresarial.com/servicios/revista/341\\_9\\_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf)].

Consulta hecha [28/03/2017].

Censo (2016). Concepto de censo. Disponible [en línea

<http://es.wikipedia>]. Consulta hecha [09/10/2016].

Contrastación de Hipótesis. Disponible [en línea <http://www.uladech.edu.pe>] consulta hecha [18/10/2017].

N.I.A N° 6 (2002). Evaluación de Riesgos y Control Interno Sec. 400.

Ecuador: Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda. Disponible [en línea

[https://www.academia.edu/15309551/CAP%C3%8DTULO\\_I.\\_CONTROL\\_INTERNO](https://www.academia.edu/15309551/CAP%C3%8DTULO_I._CONTROL_INTERNO)]. Consulta hecha [20/01/2017].

Coopers & Lybrand (1997). Los nuevos conceptos del control interno:

Informe COSO. Disponible [en línea

<https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA4&lp>

g=PA4&dq=Establecer+una+definici%C3%B3n+com%C3%BAnde  
+Control+Interno+que+responda+a+las+necesidades+de+las+disti  
ntas+partes.&source=bl&ots=ZsEAjt7LF9&sig=8-  
E34EwJD7CsL8jrRaPinhSmACU&hl=es-  
419&sa=X&ved=2ahUKEwis4vHF4uXeAhUv11kKHb7JAjkQ6AEwA  
3oECAoQAQ#v=onepage&q=Establecer%20una%20definici%C3%  
B3n%20com%C3%BAn%20de%20Control%20Interno%20que%20r  
esponda%20a%20las%20necesidades%20de%20las%20distintas  
%20partes.&f=false] consulta hecha [02/10/2017].

Diccionario de términos (2018). Central de balances de Andalucía.  
Disponible [en línea  
<https://cba.analistaseconomicos.com/diccionario>, consulta hecha  
[02/04/2018].

Economipedia (2017). Utilidad neta. Disponible [en línea  
<https://economipedia.com/definiciones/utilidad-neta.html>]. Consulta  
hecha [22/06/2018].

Estupiñán Gaitán, R., & Estupiñán Gaitán, O. (2006). Control Interno y  
fraudes. Bogotá: ECO Ediciones. Disponible [en línea  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/download/832/8  
00](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/832/800)]. Consulta hecha [09/10/2017].

Falconi (2015). Control Interno y la rentabilidad en la empresa Holviplas S.A. Disponible [en línea <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17807/1/T3108i.pdf>]. Consulta hecha en [01/01/2016].

Freire (2011). Relación de la evaluación del control interno con la rentabilidad en la empresa Merizalde e hijos cía. Ltda. en el año 2010. Disponible [en línea <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1734/1/TA0069.pdf>]. Consulta hecha en [03/01/2017].

Gerencie (2017). Razones financieras. Disponible [en línea [https://www.gerencie.com/razones-financieras.html#Razones\\_de\\_rentabilidad](https://www.gerencie.com/razones-financieras.html#Razones_de_rentabilidad)]. Consulta hecha en [03/09/2017].

González, R. (2000). Marco integrado de Control Interno. Modelo COSO III manual del participante. Disponible [en línea <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>]. Consulta hecha en [10-05-2017].

López (2011). Control interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Equiagro. Disponible [en línea

<https://docslide.net/documents/tesis-uta-interner-para-claros-villegas.html>]. Consulta hecha en [20-01-2017].

Marco Conceptual para la preparación y presentación de los Estados Financieros (2014). Disponible [en línea [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/vigentes/niif/marco\\_conceptual\\_financiera2014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/marco_conceptual_financiera2014.pdf)]. Consulta hecha en [10-04-2018].

Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H. (2002). Alternativas de valorización del sistema del control interno en las empresas. Chile: U Chile. Disponible [en línea [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/download/832/800](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/832/800)], consulta hecha [15/10/2017].

Pérez, C (2017). Técnicas estadísticas con SPSS. Disponible [en línea <http://www.agapea.com/libros/Tecnicas-Estadisticas-Con-Spss-Version-10-isbn-8420531677-i.htm>] consulta hecha [15/10/2017].

Real Academia española. Definición de venta. Disponible [[http://www.rae.es/.](http://www.rae.es/)] Consulta hecha [02/10/2017].

Sanchez, J. (2002). Análisis de la Rentabilidad de la empresa. Disponible [http://www.5campus.com/leccion/anarenta] consulta hecha [19/11/2017].

Slosse, C. (2004). Auditoría: Un nuevo enfoque empresarial. Buenos Aires. Disponible [http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/viewFile/1932/1864] consulta hecha [09/09/2017].

Vera, L. (2011). La gestión financiera y su influencia en el nivel de rentabilidad de las empresas importadoras de vehículos en zofratacna, año 2009. Disponible [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/648/TM0096.pdf?sequence=1&isAllowed=y] consulta hecha [02/10/2017].

Vega (2011). El control Interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010. Disponible en línea [http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1700]. Consulta hecha [04/03/2016].

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: “ CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE TACNA, A					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema Principal:</u> ¿Cuál es la influencia del control interno en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015?</p>	<p><u>Objetivo Principal:</u> Demostrar la influencia del control interno en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.</p>	<p><u>Hipótesis Principal:</u> La aplicación del control interno influye significativamente en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control Interno.</li> <li>- Rentabilidad.</li> </ul>	<p><u>Control Interno</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de Control.</li> <li>- Evaluación de Riesgos.</li> <li>- Actividades de Control.</li> <li>- Información y Comunicación.</li> <li>- Supervisión y Monitoreo.</li> </ul> <p><u>Rentabilidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilidad Neta.</li> <li>- Ventas.</li> <li>- Gastos.</li> <li>- Activo Total.</li> <li>- Patrimonio Neto.</li> </ul>	<p><u>Tipo y Diseño de investigación:</u> Descriptiva. No experimental.</p> <p><u>Población objetivo:</u> Hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna.</p> <p><u>Muestra:</u> No se sacará muestra debido a que la población es pequeña, se aplicará un censo. n = 16 hoteles de tres estrellas.</p> <p><u>Técnica de recolección:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento:</u> Cuestionario</p>
<p><u>Problemas Específicos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En qué medida influye el ambiente de control en las ventas de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015?</li> <li>2. ¿De qué manera la evaluación de riesgos incide en los gastos de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015?</li> <li>3. ¿Cómo las actividades de control influyen en la utilidad neta de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015?</li> </ol>	<p><u>Objetivos Específicos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar si el ambiente de control influye en las ventas de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.</li> <li>2. Evaluar la incidencia de riesgos en los gastos de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.</li> <li>3. Demostrar la influencia de las actividades de control en la utilidad neta de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.</li> </ol>	<p><u>Hipótesis Específicas:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de control influye positivamente en las ventas de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.</li> <li>2. La evaluación de riesgos reduce los gastos de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.</li> <li>3. Las actividades de control optimizan la utilidad neta de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.</li> </ol>			

## Anexo 2. Directorio de establecimientos de hospedaje clasificados y categorizados

N°	R.U.C.	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DOMICILIO	DISTRITO	PROVINCIA	TELÉFONO	E-MAIL
----	--------	--------------	------------------	-----------	----------	-----------	----------	--------

### HOTELES TRES ESTRELLAS

1	20533199985	Bilbao Hotel Inn E.I.R.L.	Bilbao Inn	Av. Augusto B. Leguía 956 - Urb. César Vallejo	Tacna	Tacna	052 246415	<a href="mailto:reservaciones@hotelbilbaoinn.com">reservaciones@hotelbilbaoinn.com</a>
2	20119443700	Camino real S.A.C. Servicios Turísticos	Camino Real Hotel	Av. San Martín 855	Tacna	Tacna	052 426212	<a href="mailto:hotel@caminorealtacna.com.pe">hotel@caminorealtacna.com.pe</a>
3	20449451261	Inversiones Parodi S.A.C.	Dorado Hotel	Ca. Arias Araguez 153	Tacna	Tacna	052 415741	<a href="mailto:doradohotel@terra.com.pe">doradohotel@terra.com.pe</a> , <a href="mailto:ferreteriaparodi@terra.com.pe">ferreteriaparodi@terra.com.pe</a>
4	20532622281	Odissey Pacific S.A.C.	El Emperador	Av. San Martín 558	Tacna	Tacna	052 414291	<a href="mailto:hotelempemador@hotmail.com">hotelempemador@hotmail.com</a>
5	20119395543	El Mesón S.R.Ltda.	El Mesón	Ca. Hipólito Unanue 175	Tacna	Tacna	052 414070	<a href="mailto:mesonhotel@terra.com.pe">mesonhotel@terra.com.pe</a>
6	10004762873	Velasco Caipa Irma	Faraón	Ca. Patricio Meléndez 562	Tacna	Tacna	052 247438	
7	20119206325	Gran Hotel Central S.A.C.	Gran Hotel Central	Av. San Martín 561	Tacna	Tacna	052 414841	<a href="mailto:granhotelcentral@outlook.com.pe">granhotelcentral@outlook.com.pe</a>
8	20136424867	Derrama Magisterial	Gran Hotel Tacna	Av. Bolognesi 300	Tacna	Tacna	052 424193	<a href="mailto:reservas@granhoteltacna.com">reservas@granhoteltacna.com</a> , <a href="mailto:gerencia@granhoteltacna.com">gerencia@granhoteltacna.com</a>
9	20600448707	CDH Victoria E.I.R.L.	Gran Hotel Victoria	Av. Bolognesi 696	Tacna	Tacna	052 421741	
10	20130081674	Holiday Suites S.A. Servicios Turísticos	Holiday Suites	Ca. Alto de Lima 1472	Tacna	Tacna	052 241139	<a href="mailto:info@hotelholidaysuites.com">info@hotelholidaysuites.com</a>
11	20532900604	Servicios Turísticos Avenida EIRL	La Mansión	Ca. Miller 205	Tacna	Tacna	052 413924	<a href="mailto:reservas@lamansionhoteltacna.com">reservas@lamansionhoteltacna.com</a>
12	20533224688	Inversiones Camali E.I.R.Ltda.	Maximo's	Ca. Arias Araguez 281	Tacna	Tacna	052 242605	<a href="mailto:hotelmeximo's@hotmail.com">hotelmeximo's@hotmail.com</a>
13	20532368392	Inversiones Iruri S.A.	Miculla	Ca. Zela 344 - 354	Tacna	Tacna	052 242477	<a href="mailto:reservas@micullahotel.com">reservas@micullahotel.com</a>
14	20532809275	Inmobiliaria Nueva Tacna S.A.C.	Platinum	Ca. Blondell 358	Tacna	Tacna	052 601515	<a href="mailto:reservas@hotelplatinum.com.pe">reservas@hotelplatinum.com.pe</a>
15	20532949522	Inversiones Turísticas Tacna EIRL	San Martín	Av. San Martín 982	Tacna	Tacna	052 243200	<a href="mailto:hotelsanmartin_tacna@hotmail.com">hotelsanmartin_tacna@hotmail.com</a>
16	20533191810	Servicios Empresariales y Turísticos Victoria Reggia S.A.C.	Victoria Reggia	Av. Patricio Meléndez 556	Tacna	Tacna	052 413229	<a href="mailto:reservas.hotelvictoriareggia@hotmail.com">reservas.hotelvictoriareggia@hotmail.com</a>

**Anexo 3. Tabla de respuestas de jueces expertos**

ítem \ Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	50
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
7	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	49
8	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	51
9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	67
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	67
12	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	51
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
<b>Var. Pobl.</b>	0,19	0,21	0,15	0,11	0,19	0,19	0,11	0,19	0,15	0,36	0,19	0,31	0,19	0,06	0,19	0,11	0,19	0,15	0,19	0,21	0,19	0,19	0,19	61,44

K : El número de ítems 23,00

S Si<sup>2</sup> : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems 4,20

ST<sup>2</sup> : La Varianza de la suma de los Ítems  
61,44

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Crombach

$$\alpha = \frac{23 \left[ 1 - \frac{4,20}{23 - 1} \right]}{23 - 1} = \frac{23 \left[ 1 - \frac{4,20}{22} \right]}{22} = \frac{23 \left[ \frac{22 - 4,20}{22} \right]}{22} = \frac{23 \left[ \frac{17,80}{22} \right]}{22} = \frac{23 \cdot 17,80}{22 \cdot 22} = \frac{409,40}{484} = 0,8458677685950413$$

$$\alpha = 1,05 \left[ 0,931640625 \right]$$

$$\alpha = 0,973987926$$

Este valor manifiesta la consistencia interna, es decir muestra la correlación entre cada una de las preguntas, un valor superior a 0,7 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor inferior revela una débil relación entre ellas.

#### Anexo 4. Cuestionario

### UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN CUESTIONARIO

La presente encuesta tiene por finalidad buscar información del tema *“CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2015”*. En este sentido, solicitamos elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se les recuerda que esta técnica es anónima.

1. ¿Cree usted que en su empresa se han implementado medidas de control interno?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

2. ¿Usted cree que es necesario verificar la correcta aplicación de procedimientos del control interno frecuentemente?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

3. ¿Cree usted que el cumplimiento de las políticas de control interno implementadas por la Gerencia inciden en el incremento de la rentabilidad de su empresa?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

4. ¿Cree usted que el inadecuado control interno representa un nivel de riesgo en la rentabilidad de la empresa?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

5. ¿Cree usted que un adecuado ambiente de control, brinda seguridad razonable para alcanzar los objetivos establecidos en su empresa?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

6. ¿Cree usted que una empresa bien organizada tiene posibilidades de incrementar sus ventas?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

7. ¿Considera usted que el cumplimiento eficaz de los objetivos establecidos en su organización optimizan el volumen de ventas?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

8. ¿Es necesario establecer políticas y medidas de control en el área de ventas para el cumplimiento de metas?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

9. ¿Usted cree que las actividades bien estructuradas de un negocio, conforman una herramienta eficaz para fidelizar a los clientes?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

10. ¿Considera usted que los errores cometidos por el personal en el desempeño de sus funciones inciden en los resultados económicos de la empresa?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

11. ¿Considera usted que es necesario supervisar los procedimientos establecidos para evaluar su correcto funcionamiento?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

12. ¿Considera usted que es necesario comprobar la eficiencia del personal que labora en la empresa?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

13. ¿Considera usted que la eficiencia del personal incide en los resultados económicos de la empresa?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

14. ¿Considera usted que la optimización de los procesos internos de la empresa disminuyen los gastos?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

15. ¿Usted cree que la utilización de tecnología avanzada ayuda a controlar y reducir el gasto?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

16. ¿Considera usted que mantener adecuados sistemas de información en la empresa mejora la eficiencia del desempeño laboral?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

17. ¿Considera usted que la presencia de eventos imprevistos influye en los gastos diversos?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

18. ¿Cree usted que en su institución se han establecido políticas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos para el cumplimiento de los objetivos trazados?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

19. ¿Cree usted que en su institución se han establecido y asignado correctamente la delegación de funciones al personal?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

20. ¿Cree usted que la correcta separación de tareas y responsabilidades del personal incide en la reducción de gastos?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

21. ¿Cree usted que la correcta coordinación entre las áreas de su empresa mejoran las ventas?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

22. ¿Cree usted que el acceso restringido a los recursos, activos y registros influyen en los ingresos y gastos?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

23. ¿Cree usted que el registro oportuno y adecuado de las transacciones influyen en la correcta determinación del Impuesto a la renta?

Si ( )

Posiblemente ( )

No ( )

## Anexo 5. Encuesta de evaluación de expertos

### ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Sírvase marcar la respuesta correspondiente, luego de analizar si la pregunta contribuye a generar información útil para obtener información relevante para la investigación:

N°	ITEMS	SÍ	NO
1.	Cree usted que en su empresa se han implementado medidas de control interno.		
2.	Usted cree que es necesario verificar la correcta aplicación de procedimientos del control interno frecuentemente.		
3.	Cree usted que el cumplimiento de las políticas de control interno implementadas por la Gerencia inciden en el incremento de la rentabilidad de su empresa.		
4.	Cree usted que el inadecuado control interno representa un nivel de riesgo en la rentabilidad de la empresa.		
5.	Cree usted que un adecuado ambiente de control, brinda seguridad razonable para alcanzar los objetivos establecidos en su empresa.		
6.	Cree usted que una empresa bien organizada tiene posibilidades de incrementar sus ventas.		
7.	Considera usted que el cumplimiento eficaz de los objetivos establecidos en su organización optimizan el volumen de ventas.		
8.	Es necesario establecer políticas y medidas de control en el área de ventas para el cumplimiento de metas.		
9.	Usted cree que las actividades bien estructuradas de un negocio, conforman una herramienta eficaz para fidelizar a los clientes.		
10.	Considera usted que los errores cometidos por el personal en el desempeño de sus funciones inciden en los resultados económicos de la empresa.		
11.	Considera usted que es necesario supervisar los procedimientos establecidos para evaluar su correcto funcionamiento.		
12.	Considera usted que es necesario comprobar la eficiencia del personal que labora en la empresa.		

13.	Considera usted que la eficiencia del personal incide en los resultados económicos de la empresa.		
14.	Considera usted que la optimización de los procesos internos de la empresa disminuyen los gastos.		
15.	Usted cree que la utilización de tecnología avanzada ayuda a controlar y reducir el gasto.		
16.	Considera usted que mantener adecuados sistemas de información en la empresa mejora la eficiencia del desempeño laboral.		
17.	Considera usted que la presencia de eventos imprevistos influye en los gastos diversos.		
18.	Cree usted que en la institución se han establecido políticas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos para el cumplimiento de los objetivos trazados.		
19.	Cree usted que en su institución se han establecido y asignado correctamente la delegación de funciones.		
20.	Cree usted que la correcta separación de tareas y responsabilidades del personal incide en la reducción de gastos.		
21.	Cree usted que la correcta coordinación entre las áreas de su empresa mejoran las ventas.		
22.	Cree usted que el acceso restringido a los recursos, activos y registros influyen en los ingresos y gastos.		
23.	Cree usted que el registro oportuno y adecuado de las transacciones influye en la correcta determinación del impuesto a la renta.		

\_\_\_\_\_  
**Nombres y Apellidos**

\_\_\_\_\_  
**Firma**

## Anexo 6. Empresa Nessus Hoteles Perú S.A.

Se aplicará Ratios Financieros de Rentabilidad Económica a los Estados Financieros de la empresa:

<b>Nessus Hoteles Perú S.A.</b>			
<b>Estado separado de situación financiera</b>			
Al 31 de diciembre de 2017 y de 2016			
	<b>Nota</b>	<b>2017</b> S/(000)	<b>2016</b> S/(000)
<b>Activo</b>			
<b>Activo corriente</b>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	3	14,624	2,358
Cuentas por cobrar comerciales, neto	4	10,662	10,951
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	21(b)	2,159	3,221
Inventarios, neto	5	1,878	1,873
Otras cuentas por cobrar	6	8,163	6,414
Gastos pagados por anticipado		3,901	3,414
		<u>41,387</u>	<u>28,231</u>
<b>Activo no corriente</b>			
Otras cuentas por cobrar	6	5,053	3,399
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	21(b)	3,806	314
Inversión en subsidiarias	7	12,806	12,806
Propiedades, mobiliario y equipo, neto	8	194,778	178,831
Intangibles, neto	9	15,878	8,010
		<u>232,321</u>	<u>203,360</u>
<b>Total activo</b>		<u>273,708</u>	<u>231,591</u>
<b>Pasivo y patrimonio neto</b>			
<b>Pasivo corriente</b>			
Obligaciones financieras	10	17,862	15,484
Cuentas por pagar comerciales	11	19,836	14,911
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	21(b)	-	734
Otras cuentas por pagar	12	8,660	9,520
<b>Total pasivo corriente</b>		<u>46,358</u>	<u>40,649</u>
Obligaciones financieras	10	99,879	70,801
Otras cuentas por pagar	12	10,048	4,952
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	21(b)	880	-
Instrumento financiero derivado	13	1,951	3,826
Pasivo por impuesto a las ganancias diferido, neto	14	12,267	12,524
<b>Total pasivo</b>		<u>171,383</u>	<u>132,752</u>
<b>Patrimonio neto</b>			
Capital emitido	15	61,450	61,450
Reserva legal		2,414	1,737
Pérdida no realizada por instrumento financiero derivado		(1,375)	(2,697)
Resultados acumulados		39,836	38,349
<b>Total patrimonio neto</b>		<u>102,325</u>	<u>98,839</u>
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>		<u>273,708</u>	<u>231,591</u>

**Nessus Hoteles Perú S.A.****Estado separado de resultados**

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2017 y de 2016

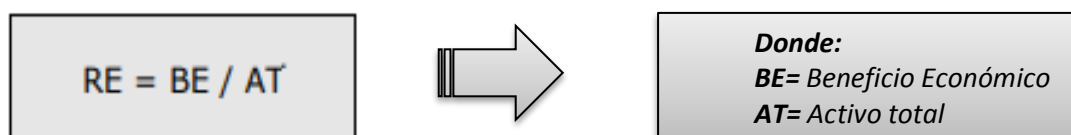
	<b>Nota</b>	<b>2017</b> 5/(000)	<b>2016</b> 5/(000)
<b>Ingresos de operación</b>			
Alojamiento		107,606	100,202
Alimentación y bebidas		41,906	41,763
Otros servicios vinculados al alojamiento		6,403	6,936
Otros ingresos	19	5,429	1,852
		<u>161,344</u>	<u>150,753</u>
<b>Gastos de operación</b>			
Gastos de administración y generales	17	(85,439)	(81,222)
Gastos de personal	18	(39,649)	(36,930)
Depreciación y amortización	8 y 9	(19,459)	(14,536)
Otros gastos	19	(1,775)	(1,137)
		<u>(146,322)</u>	<u>(133,825)</u>
<b>Utilidad de operación</b>		15,022	16,928
<b>Ingresos financieros</b>	20	456	460
<b>Gastos financieros</b>	20	(10,739)	(7,808)
<b>Diferencia en cambio, neta</b>	24(i)	2,480	448
		<u>(7,802)</u>	<u>(6,900)</u>
<b>Utilidad antes del impuesto a las ganancias</b>		7,220	10,028
<b>Impuesto a las ganancias</b>		<u>(1,810)</u>	<u>(3,257)</u>
<b>Utilidad neta</b>		<u>5,409</u>	<u>6,771</u>

## Análisis de ratios financieros

Los ratios financieros o razones financieras, son instrumentos que vamos a emplear para analizar e interpretar el Estado de Situación Financiera de la empresa NESSUS HOTELES S.A. de los periodos 2017 y 2016.

Esto nos va permitir evaluar la situación económica de la empresa hotelera.

### Rentabilidad Económica (ROA)



ÍNDICE	FÓRMULA	2016	DIFERENCIA	2017	DIFERENCIA
ROA	$\frac{BE}{AT}$	$\frac{10\ 028}{231\ 591}$	4,33%	$\frac{7\ 220}{273\ 708}$	2,64%

Este resultado nos muestra, que al realizar una eficiente gestión en sus procesos, tuvieron mayor capacidad para adquirir equipos diversos, cristalería, vajilla, cubertería, menaje y otros bienes que son utilizados en las operaciones de la empresa, lo cual les permitió brindar sus servicios eficientemente, satisfaciendo la necesidad del cliente.

De acuerdo a lo expresado, se demuestra que un cambio de política en la gestión de procesos, ha influido significativamente en la rentabilidad de la empresa.

Por otro lado, les ha permitido implementar acciones estratégicas como el control, la evaluación y la ejecución de los procesos con el fin de lograr brindar eficientemente los servicios y reducir los gastos, de tal manera que le permita mantener su rentabilidad.