



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR
HOTELERO EN EL DISTRITO DE ICA, AÑO 2022**

**PRESENTADO POR
MARIA DEL CARMEN NUÑEZ VILLEGAS
MARIA GRAZIA ORTIZ MILLÁN**

**ASESOR
JULIO CESAR CISNEROS RÍOS**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR
HOTELERO EN EL DISTRITO DE ICA, AÑO 2022**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADA POR

MARIA DEL CARMEN NUÑEZ VILLEGAS

MARIA GRAZIA ORTIZ MILLÁN

ASESOR

DR. JULIO CESAR CISNEROS RÍOS

LIMA, PERÚ

2024

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR
HOTELERO EN EL DISTRITO DE ICA, AÑO 2022**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

DR. JULIO CESAR CISNEROS RÍOS

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

DR. SABINO TALLA RAMOS

SECRETARIO:

DRA. LUZ MARÍA GALINDO URIBE

MIEMBRO DEL JURADO:

DR. GIOVANI TOMAS SEBASTIANI MIRANDA

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mi madre; por su amor, esfuerzo y sacrificio brindado, lo cual me ha permitido llegar hasta aquí y ser una profesional.

Maria del Carmen Nuñez Villegas

La presente tesis va dedicada a mis familiares en especial a mi madre y hermanos porque ellos han sido mi motivación para realizarme como profesional.

Maria Grazia Ortiz Millán

AGRADECIMIENTO

Agradecemos ante todo a Dios, quien nos permite lograr nuestros metas y objetivos trazados, a nuestros padres por el cariño y apoyo brindado, de igual manera a la Universidad San Martín de Porres y nuestros docentes asesores por las enseñanzas y herramientas brindadas para obtener el conocimiento en el desarrollo de nuestra investigación.

Maria del Carmen Nuñez Villegas

Maria Grazia Ortiz Millán

PAPER NAME

TESIS NU%**C3%91EZ** - ORTIZ.pdf

AUTHOR

MARIA DEL CARMEN NUNEZ VILLEGAS

WORD COUNT

14376 Words

CHARACTER COUNT

74378 Characters

PAGE COUNT

91 Pages

FILE SIZE

938.8KB

SUBMISSION DATE

Sep 27, 2023 10:47 AM GMT-5

REPORT DATE

Sep 27, 2023 11:01 AM GMT-5

● **18% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 13% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)

ÍNDICE

PORTADA

¡Error! Marcador no definido.

DEDICATORIA

iv

AGRADECIMIENTO

v

ÍNDICE

vii

RESUMEN

x

ABSTRACT

xi

INTRODUCCIÓN

xii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

1

1.2. Formulación del problema

6

1.2.1. Problema Principal

6

1.2.2. Problemas específicos

7

1.3. Objetivos de la investigación

7

1.3.1. Objetivo General

7

1.3.2. Objetivos específicos

7

1.4. Justificación de la investigación

8

1.4.1. Justificación

8

1.4.2. Importancia

8

1.5. Limitaciones del estudio

8

1.6. Viabilidad del estudio

9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

10

2.1. Antecedentes de la investigación

10

2.1.1. Antecedentes nacionales

10

2.1.2. Antecedentes internacionales

13

2.2. Bases teóricas

16

2.2.1. Variable independiente: Control interno

16

2.2.2. Variable dependiente: Rentabilidad

21

2.3. Términos Técnicos	25
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	27
3.1. Formulación de hipótesis	27
3.1.1. Hipótesis principal	27
3.1.2. Hipótesis secundarias	27
3.2. Operacionalización de variables	28
3.2.1. Variable Independiente	28
3.2.2. Variable dependiente	29
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	30
4.1. Diseño Metodológico	30
4.1.1. Tipo de investigación	30
4.1.2. Nivel de investigación	30
4.1.3. Método	30
4.1.4. Diseño	31
4.1.5. Enfoque	31
4.2. Diseño muestral	32
4.2.1. Población	32
4.2.2. Muestra	32
4.3. Técnicas de recolección de datos	33
4.3.1. Descripción de los instrumentos	33
4.3.2. Procedimientos de comprobación de validez y confiabilidad de los instrumentos	34
4.4. Técnicas para el procesamiento de información	38
4.4.1. Técnica de estadística descriptiva	38
4.4.2. Técnica de estadística inferencial	38
4.5. Aspectos éticos	39
CAPÍTULO V: RESULTADOS	40
5.1. Presentación	40
5.2. Interpretación de Resultados	41
5.3. Contrastación de hipótesis	57
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
6.1. Discusión	66

6.2. Conclusiones	69
6.3. Recomendaciones	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXO	75
ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	76
ANEXO N° 2. ENCUESTA	77

RESUMEN

Se ha establecido que el objetivo general de la investigación es determinar la incidencia de la aplicación del control interno en las empresas del sector hotelero del distrito de Ica, año 2022 sobre su rentabilidad.

En la metodología de la investigación se utilizó la técnica descriptiva, fue sencillo identificar las cualidades más importantes del correcto funcionamiento de las empresas hoteleras para optimizar su rentabilidad. Es considerada una “investigación Aplicada”, ya que tiene como finalidad hallar una solución eficiente que serán de beneficio práctico, de nivel descriptivo-explicativo. El personal de las empresas hoteleras que están ubicadas en el distrito de Ica, con conocimiento del tema fueron quienes conformaron la población y se delimitó en 56 personas como parte de la muestra.

Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas nos han permitido concluir que el control interno influye de forma significativa en el desarrollo correcto de las actividades operacionales, laborales y económicas de las empresas del sector hotelero.

Palabras clave: control interno, rentabilidad, riesgos, eficacia operativa, gastos operativos.

ABSTRACT

It has been established that the general objective of the research is to determine the impact of the application of internal control in companies in the hotel sector in the district of Ica, year 2022 on their profitability.

In the research methodology, the descriptive technique was used; it was easy to identify the most important qualities of the correct functioning of hotel companies to optimize their profitability. It is considered an “Applied Research”, since its purpose is to find an efficient solution that will be of practical benefit, at a descriptive-explanatory level. The staff of the hotel companies that are located in the district of Ica, with knowledge of the subject, were the ones who made up the population and it was limited to 56 people as part of the sample.

The results obtained from the surveys carried out have allowed us to conclude that internal control significantly influences the correct development of the operational, labor and economic activities of companies in the hotel sector.

Keywords: internal control, profitability, risks, operational effectiveness, operating expenses.

INTRODUCCIÓN

La tesis desarrollada que tiene como título: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE ICA, AÑO 2022”**, está conformado por seis capítulos en los cuales se describe de forma detallada puntos importantes del tema.

El **Capítulo I** está conformado por el **Planteamiento del Problema**, en el cual se describe la realidad y se desarrolla el problema. Estableciendo el objetivo general y los objetivos específicos, seguidamente también constituye este capítulo la justificación, limitación y viabilidad.

El **Capítulo II**, está comprendido por el **Marco Teórico**, que contiene los Antecedentes del problema en trabajos de investigación anteriores, las Bases Teóricas y se desarrollaron la definición de términos técnicos.

En el **Capítulo III**, se describe las **Hipótesis y Variables**, conformada por una hipótesis principal y tres secundarias, además de la operacionalización de las variables.

En el **Capítulo IV**, se desarrolla los aspectos **Metodológicos** de la Investigación, los cuales son el nivel, método y diseño; también se establece la población y muestra de estudio.

En el **Capítulo V**, se detallan los **resultados** obtenidos mediante la encuesta realizada y de igual manera, se contrasta con las hipótesis planteadas.

En el **Capítulo VI**, finalmente se realiza la discusión, conclusiones y **recomendaciones** de la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el año 2019, Ica fue uno de los departamentos que recibió una mayor cantidad de visitas turísticas con 1.2 millones según el reporte de Desempeño y Competitividad turística en el Perú de COMEXPERU, siendo el sector hotelero uno de los beneficiados por la pernoctación los visitantes.

Tabla 1

N° de establecimientos hoteleros del distrito de Ica

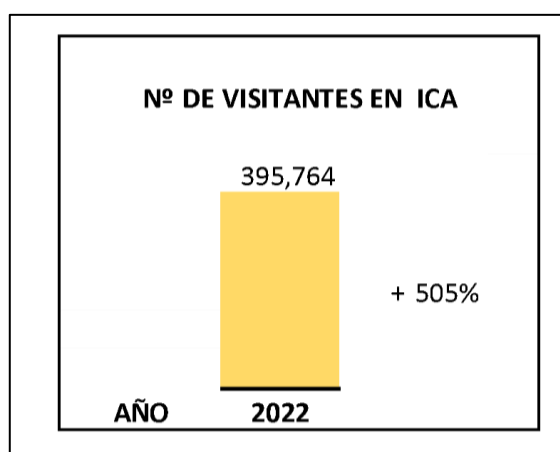
DESCRIPCIÓN	ANUAL			VAR%
	2016	2017	2018	18/17
N° DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE	791	846	863	2%
N° DE HABITACIONES	12313	13542	14091	4.10%
N° DE PLAZAS CAMA	22416	24575	25541	3.90%

Fuente: MINCETUR/VMT7DGIETA

Sin embargo, en el año 2020 iniciada la pandemia del COVID 19, el sector hotelero fue uno de los más afectados a nivel nacional e internacional debido al cierre de carreteras, fronteras y a las restricciones dispuestas por el Gobierno.

A medida que se ha ido reactivando la economía, los niveles de rentabilidad de los hoteles del distrito de Ica se están recuperando progresivamente, pero aún permanecen algunas dificultades que no permiten tener los ingresos económicos alcanzados en el año 2019.

Figura 1
N° de Visitantes al distrito de Ica



Fuente: Reporte de desempeño turístico en el Perú - COMEXPERU

Actualmente un porcentaje de los turistas optan por los hoteles 3 estrellas ya que brindan todas las comodidades de acuerdo a la necesidad requerida de alojamiento, sin embargo, algunos de estos hoteles han surgido como ideas de negocios familiar por lo que la gran deficiencia radica en que la mayoría cuentan con una estructura organizacional, programas, políticas, manual de operaciones y funciones, pero no están correctamente establecidos y en

funcionamiento, careciendo de eficacia y de eficiencia operativa, debido a la falta de supervisión y seguimiento en los procesos del control interno.

La eficacia operativa tiene como fin principal que los procesos internos sean óptimos, lo que genera como resultado la satisfacción del servicio final y el logro objetivos.

Luego de alcanzada la eficacia se conducirá hacia la eficiencia que no es únicamente lograr los objetivos sino la capacidad para reducir el desperdicio de tiempo, esfuerzo y recursos manteniendo el nivel del servicio ofrecido.

La supervisión en los procesos del control interno es muy importante para que se identifique controles innecesarios y se asegure que los controles correctos se ejecuten de acuerdo a la necesidad de la empresa, lo cual permite que se tenga datos de los ingresos, de forma acertada, fidedigna, comprobable y objetiva. Esto se puede dar de tres maneras mientras se realizan las actividades, por personal externo a la empresa y la combinación de ambos. La falta de planeación y un proceso estructurado generan riesgos internos o externos como:

Internos:

- Pérdida y vencimiento de los productos ofrecidos en la cafetería y lobby del establecimiento.
- Daños en la infraestructura, afectando el valor de los activos de la empresa
- Falta de control

Externos:

- Calidad del servicio ofrecido por la competencia.

- Desastres naturales.

En el distrito de Ica, actualmente la administración de los hoteles es llevada en su mayoría desde Lima y solo se designa al personal encargado, el cual muchas veces no cumple con el perfil requerido para el puesto ni la preparación suficiente para asumir la responsabilidad y funciones del área, por lo que se han presentado deficiencias en las operaciones, lo cual afecta directamente a los objetivos y metas trazadas por las empresas hoteleras según Tatiana Ventura Sahuá administradora de hotel Venture.

Un claro ejemplo se vio en una publicación del portal de noticias LA LUPA del 12 de octubre de 2022, donde la Municipalidad de Ica realizó una inspección verificando la salubridad de las habitaciones y del servicio ofrecido, detectando colchones sucios, productos vencidos, falta de aseo en el área de cocina y refrigeración, en consecuencia a ello se aplicaron las sanciones correspondientes a los distintos hoteles de la localidad ocasionando así pérdidas económicas por el pago de multas y días de cierre por la clausura de los hoteles hasta la subsanación correspondiente.

Figura 2
Estado insalubre de las habitaciones inspeccionadas



Fuente: Foto Difusión

Figura 3
Estado en el que se hallaron los ambientes de cocina



Fuente: Foto Difusión

Entre los riesgos internos que se han podido presentar es la disminución de los visitantes en distintas temporadas, también riesgos operacionales ocasionados por error humano debido a la falta de capacitación al personal, estos no realizan un correcto llenado del sistema hotelero, el cual al ser comparado con la información de los comprobantes de pago en el sistema de ventas generan una diferencia presentando errores y demoras en el cuadro de caja en los cambios de turno.

También se ha detectado una gestión inadecuada de los gastos que se realizan para desarrollar las distintas operaciones de los hoteles, por ejemplo en el servicio complementario que se ofrece de cafetería, las compras de los insumos adquiridos en un supermercado tienen un costo mayor a lo ofrecido en un mercado de la localidad por lo cual la persona encargada opta por lo segundo, con el fin de reducir costos, sin embargo, esto afecta a la contabilización ya que no se cuentan con los comprobantes de pago para sustentarlos.

En consecuencia, estas deficiencias se pueden prevenir a través de la evaluación de los riesgos que intervenga en las operaciones de todas las áreas de la empresa que afecten la rentabilidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿De qué manera el control interno incide en la rentabilidad de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica, año 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la eficiencia influye en los gastos operativos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica?
- b) ¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en los ingresos económicos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica?
- c) ¿De qué manera la supervisión influye en la salvaguarda de los activos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar si el control interno incide en la rentabilidad de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Evaluar si la eficiencia influye en los gastos operativos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.
- b) Comprobar si la evaluación de riesgos influye en los ingresos económicos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.
- c) Establecer si la supervisión influye en la salvaguarda de activos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación

El motivo por el que decidimos desarrollar el tema de investigación radica en que el sector hotelero representa una fuente de ingresos significativa, lo cual permite el desarrollo económico en el distrito de Ica.

En su mayoría, los hoteles identificados presentan déficit en los procesos de control interno. Por lo cual la falta de su aplicación interfiere en la evolución de los servicios prestados, generando mal uso de los recursos, ineficiencias en las distintas áreas y operaciones de la empresa, menor rentabilidad.

1.4.2. Importancia

Se ha establecido que la importancia se basa en el estudio del control interno, ya que en un ambiente variante y difícil como en el que nos situamos hoy en día, no desarrollar un control adecuado sobre la empresa podría ser perjudicial. De manera que es significativo desarrollar un sistema que contenga el control y supervisión de los procesos que se manejen internamente además de salvaguardar los bienes de la empresa, permite el uso adecuado de los recursos ocasionando la eficiencia y productividad manteniendo así su rentabilidad.

1.5. Limitaciones del estudio

Al desarrollar el tema de estudio se han presentado restricciones al recabar la información ya que algunas empresas mantienen su información de manera reservada por temor a ser expuestas, sin embargo, debido a la experiencia

laboral en empresas de este sector y nuestro compromiso de confidencialidad, se obtuvo información validada.

1.6. Viabilidad del estudio

Para realizar la tesis se obtuvo información de libros, documentales y páginas web, y se tuvieron los recursos económicos necesarios. Con el empeño y dedicación de ambas participantes, acompañadas de la asesoría y recomendación de los docentes asignados, lo cual permitió el término satisfactorio del estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Según **Pinedo (2021)**, “El control interno y su incidencia en la rentabilidad en la empresa ARAMSA contratistas generales SAC, 2019”, **Universidad Señor de Sipán**, tesis para la titulación de Contador Público, sostuvo como propósito identificar las deficiencias del control interno, proponer su implementación y analizar la rentabilidad de la empresa para su mejora. En conclusión, la carencia de comprensión de las herramientas de administración financiera y la ausencia de un representante que informe continuamente para efectuar el estudio adecuado impide que la empresa crezca y se convierta en un negocio lucrativo y competitivo. La propuesta de implementación de controles contribuye a que la empresa constructora logre poner barreras ante

riesgos que puedan enfrentar, lo cual permitirá enfrentar la transformación que la organización presentó en los periodos examinados anteriormente que reflejaban cifras relevantes.

Al respecto, esta investigación nos ha sido útil como referencia porque uno de los principales problemas que presenta es la ausencia de una implementación del control interno en la organización con la finalidad de mejorar su rentabilidad, ya que la falta de una adecuada gestión financiera y personal calificado que sea asesorado permanentemente sobre métodos para que la empresa sea rentable.

Según **Quispe (2015)**, “El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportación en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, 2015”, **Universidad San Martín de Porres**, tesis para obtener la titulación de Contador Público, presentó como finalidad hallar el resultado que genera el procedimiento de control interno sobre la rentabilidad de las labores de exportación de las entidades ubicadas en el distrito de Ventanilla. Concluyendo que, no se ha implementado un sistema de “Control Interno” y la “Supervisión Operativa” para “Salvaguardar sus Activos”, por no presentar los formularios que permitan la evaluación, captación y selección de los materiales de trincado que son dejados por los clientes en el proceso de importación.

Recomendando implementar un “Control Interno” y una eficiente “Supervisión Operativa” para captación, selección y almacenamiento de los productos que en las importaciones son dejadas por los clientes, con la finalidad de que las oportunidades sean aprovechadas por las

empresas, mejorando la utilización de los materiales recuperados para lograr resultados óptimos que estén reflejados en la rentabilidad.

Al respecto, en la investigación no se tenía establecido un Control interno, tampoco se contaba con una supervisión en las operaciones para los distintos procesos, con respecto al personal, el proceso de selección no se realizaba correctamente ya que por economizar no se contrataba al personal idóneo teniendo como consecuencia un déficit en la realización de sus funciones.

Nos sirvió como referencia ya que la problemática principal es la carencia de control en los materiales hecho semejante a lo establecido en la realidad problemática de nuestra investigación que es la falta de control y supervisión en los insumos ofrecidos para la venta en los hoteles, por lo cual es de suma importancia, la metodología que ellos diseñaron para la revisión de los procesos operativos y se implementó un correcto proceso de selección al personal para que no presenten inconvenientes al realizar sus funciones.

Según **Garate (2021)**, “Eficiencia Operativa en el proceso de Abastecimiento de Formateria. Estudio de caso: PROPESA”; **Universidad Agraria La Molina**, tesis para obtener el título de Ingeniería en Gestión Empresarial, tuvo como finalidad establecer lineamientos para alcanzar la eficiencia operativa en el proceso de abastecimiento, con la finalidad de reducir costos, mejorar el servicio y la rapidez de respuesta, a través de una propuesta adecuada para el tipo de actividad que la empresa desarrolla. Concluyendo que la eficiencia operativa en el

proceso de abastecimiento, es una directriz elemental en la gestión logística, ya que con ella se alcanza un control sobre los costos y gastos, un buen servicio y tiempos óptimos.

Al respecto esta tesis nos sirvió como referencia ya que presenta problemáticas similares como la falta de un adecuado proceso por lo que se recomendó hacer un seguimiento en las operaciones que realizan ,también el manejo del software no se hace de manera correcta es por ello que al presentar los reportes estos no son los reales debido a las fallas del ingreso de información, por lo cual se recomendó capacitaciones al personal para que cumplan con las políticas de la empresa y puedan realizar sus funciones de manera correcta.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Según **Guamán-Zúñiga (2022)**, “Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Teyper S.A. en Ecuador”. **Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil**. Tesis para obtener el título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría. Tiene como propósito aumentar la rentabilidad de la empresa, por lo cual era necesario realizar una revisión de los controles internos establecidos para los procedimientos relativos a las cuentas de ingresos y gastos. Se concluyó con la existencia de deficiencias en cumplimientos de los controles de ingresos y egresos, por lo que es necesario la generación de controles más fuertes que permitan garantizar la validez de la información financiera y el resguardo de los recursos que posee la empresa.

La administración no realiza una revisión correcta en base al entorno de control, ya que los colaboradores realizan actividades que no son revisadas periódicamente, encargando la responsabilidad solo al jefe de área.

De acuerdo con el estudio, el componente evaluación de riesgos presenta una baja puntuación, indicando alta debilidad en la identificación y mitigación de riesgos, por lo que los recursos de la empresa podrían verse comprometidos. No se presentan lineamientos contables establecidos en la entidad en referencia al control de ingresos y salidas de efectivo, lo que ha ocasionado que se dificulten las actividades de administración y operación a los trabajadores.

Al respecto, esta tesis nos fue útil porque los investigadores se enfocaron en el análisis de los procedimientos del manejo interno que se aplicaron en las cuentas de ingresos y gastos que poseía la entidad, hecho semejante a uno de nuestros objetivos con el fin de optimizar la rentabilidad. Luego del estudio se encontraron deficiencias semejantes a las que se han hallado en las empresas del rubro hotelero de nuestra investigación, por lo cual es importante tomar en cuenta el plan de propuesta de solución que manifestaron los tesisistas como la implementación de políticas de venta, de egresos y realizar un flujograma de los ingresos económicos.

Según **Navarro - Rivera (2017)**, en su tesis “Sistema de control interno aplicado a la operación y contabilización de los inventarios en la empresa Promociones Marinas Internacionales S.A. en Costa Rica”. **Universidad Técnica Nacional, Sede del Pacífico**. Tesis para el logro del grado de

Licenciatura en Contaduría Pública. Sostuvo como propósito principal la evaluación del procedimiento de control interno que la empresa aplicaba en sus operaciones y en la contabilización de sus inventarios. Se determinó que los procedimientos para el control de inventarios de la empresa no están por escrito, estando basados en la experiencia y práctica. También no se tenían bien distribuidas las responsabilidades del personal encargado del inventario. Por lo cual se recomendó plasmar los procedimientos de control interno de los inventarios por escrito y ser entregado al personal de departamento de inventarios una vez empezando las labores.

De acuerdo a la tesis, nos fue útil porque en la problemática la empresa contaba con un sistema diseñado de control interno enfocado en los procedimientos de los inventarios, sin embargo, no existía un manual o plan de operaciones y funciones que estén debidamente documentados, hecho similar a lo ocurrido en nuestra investigación. Por lo cual es importante el análisis que los tesisistas realizaron para obtener las conclusiones y aplicar las recomendaciones que nos servirán de base en uno de los principales problemas de nuestra investigación como lo es la deficiencia de los controles de inventario de los insumos y productos ofrecidos en los hoteles.

Según **Caicedo (2017)**, “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Mil y una Llantas de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura – Ecuador”. “**Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES-IBARRA”**”. Para la obtención del título de Ingeniería

en Contabilidad Superior, Auditoria y Finanzas. Tuvo como objetivo diseñar un sistema de Control Interno según COSO ERM en la empresa. para validar el mejoramiento de su rentabilidad, fundamentando teóricamente los componentes de control interno y evaluando la situación actual de la empresa. Concluyendo que el desconocimiento en la aplicación de herramientas técnicas, en la gestión empresarial; hacen que las mismas se encuentren más vulnerables ante los riesgos, lo que permite tomar medidas correctivas a tiempo. Recomendando la aplicación del sistema interno, ya que aportará a que la distribución de recursos sea adecuada ya que existirá un control permanente evitando la existencia de procesos inadecuados que incurren en costos y gastos innecesarios.

Esta investigación, nos ha sido útil para establecer medidas correctivas ante los riesgos internos y externos que puedan tener las empresas del rubro hotelero ya que se planteó establecer un sistema de control interno basado en el COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission), lo cual nos permitirá identificar problemas y formular cambios requeridos para hacerles frente y medir su efectividad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente: Control interno

Catácora (1996), señala que es el grado de solidez del control interno de una organización decidirá si existe o no una certeza razonable de que las transacciones que figuran en los estados financieros son exactas. La fiabilidad de un sistema contable es directamente proporcional al grado

de control interno que posee. Un sistema de control interno que no es confiable o tienen una deficiencia sustancial es considerado una característica deficiente del sistema contable.

Al respecto, se manifiesta que un departamento que no ejecute de manera correcta estrategias de control interno asume los riesgos al cual se expone ya que al ser base de toda la información; puede haber desvíos al momento de realizar las operaciones afectando así los resultados generales por la falta de un control correcto. Al momento de la toma de decisiones estas no serán las oportunas, siendo también perjudicial afectando así el rendimiento ya que puede que no sea la decisión correcta. Es por ello que es muy importante que en las distintas áreas de una empresa puedan ejecutar el uso de un correcto del control interno la cual será implementado dependiendo al objetivo que se desee para minimizar los riesgos.

Según **Herz (2015)**, afirmó que el control sobre los ingresos (cuentas por cobrar) y el control sobre los gastos (cuentas por pagar) son las dos áreas en las que se ejerce el control interno de efectivo. Adicionalmente, se deben controlar periódicamente y registrar las transacciones que se realizan a través de medios bancarios, es decir, aquellos depósitos de las recaudaciones; así como el manejo del efectivo, el cual debe realizarse mediante conteos de caja y conciliaciones bancarias. Para mantener el control sobre los ingresos, debemos implementar la división de funciones en el personal. También debemos tener como directriz que el personal que encargado del registro no realice el manejo del dinero.

Al respecto, desde esta perspectiva se recalca que el control interno tiene que estar enfocado en los ingresos y los gastos de una organización, para poder llevar un correcto control es necesario dividir las funciones de los trabajadores, teniendo en cuenta que el encargado del registro no tiene por qué tener en su poder el dinero solo el personal que se encarga de realizar las transferencias, controlándolo mediante constantes revisiones validando que cuadre los reportes de arqueo de caja con las conciliaciones.

Según **Coopers y Lybrand (1997)**, indican y describen que es un grupo de actividades o procedimientos que se realizan con el objetivo y propósito de poder alcanzar los fines y metas que tienen como propósito un fin establecido previamente, los cuales deben ser realizados por los colaboradores de una empresa. El control interno también puede denominarse gestión interna. Adicional a ello, como se señaló anteriormente, esta definición, si bien se basa en las finalidades particulares de la entidad, también posee una delimitación amplia y general que incorpora los conceptos relacionados al control interno de una organización.

Al respecto, desde esta perspectiva nos dice que es la agrupación de los métodos aplicados que tienen como objetivo cumplir con las metas trazadas, pero esto será posible mediante el desempeño de los trabajadores, es por eso que se tienen que realizar revisiones en su desempeño constantemente para validar que las áreas estén

funcionando de manera correcta y en caso de un error que este sea detectado a tiempo y se pueda dar solución en el momento oportuno.

Eficiencia

Según **Porter (1996)**, señala que controlar y gestionar la eficiencia operativa de una empresa es un desafío. Debido al hecho de que la organización en su conjunto es responsable de garantizar que sus operaciones se llevan a cabo con eficacia, y no solo una sección o equipo en particular. Es vital realizar un análisis de los indicadores de eficiencia y comprender los vínculos, las implicaciones y el contexto de cada uno de ellos para tener una comprensión global del rendimiento de la organización.

Al respecto, el autor nos indica que la eficiencia se debe aplicar en todas las áreas donde se pueda medir el desempeño y cumplimiento de los objetivos minimizando los recursos.

Evaluación de riesgos

Según **COSO (2013)**, señala que cuando se trata de evaluar riesgos, cada empresa se enfrenta a una combinación única de amenazas, tanto externas como internas. El riesgo puede definirse como la probabilidad de que se produzca un hecho que repercuta negativamente en la consecución de un objetivo. La evaluación de riesgos es el acto de identificar y evaluar riesgos para alcanzar objetivos, de igual manera es un proceso y reiterativo. Los peligros tienen que ser evaluados en concordancia con los rangos de tolerancia previamente establecidos. En

este sentido, la evaluación de riesgos sirve de base para establecer el enfoque que se adoptara para gestionar los riesgos.

Establecer objetivos en cada nivel de la entidad es necesario antes de proceder la evaluación de riesgos, se trata de un requisito previo para la evaluación, el equipo directivo debe identificar los objetivos de cumplimiento, de información y operativo con claridad y especificidad con el fin de identificar y evaluar los riesgos que podrían tener un efecto sobre estos objetivos. Además, la dirección debe evaluar si los objetivos son o no adecuados para la empresa, deben tener en cuenta los efectos de los cambios tanto en el entorno externo como el propio modelo de negocio de la organización, que podrían inutilizar el sistema de control interno.

Al respecto, las empresas están expuestas a distintos tipos de riesgos que se pueden dar de manera externa e interna en una entidad, la evaluación de riesgos es la valoración que se le dará al riesgo para el cumplimiento de las metas trazadas, con la finalidad de identificarlos, darle una respuesta y así minimizarlos, para que el impacto no sea tan grave ni afecte de manera negativa a la entidad.

Supervisión

Según **COSO (2013)**, se utilizan constantes revisiones, valoraciones independientes o cualquier mezcla de ellas para hallar que todos los componentes del control interno están desarrollándose, considerando los comandos que se requieren para el cumplimiento y funcionamiento de sus principios.

Es necesario establecer procesos que garanticen que los defectos detectados que puedan afectar al sistema de control interno se comuniquen a tiempo para que puedan tomarse las decisiones necesarias, es un paso fundamental que no debe pasarse por alto. Los procedimientos que fueron eficaces en un periodo determinado pueden perder su eficacia por diversas razones, como la contratación de nuevo personal, las limitaciones en la disponibilidad de recursos y otras causas diversas. En consecuencia, los sistemas de control interno están en continuo cambio.

Al respecto, teniendo en cuenta los riesgos que se tienen en base a resultados obtenidos se realiza la supervisión para poder ver si está coincidiendo con las metas propuestas, evaluando mediante un seguimiento si es que permanece así o estos han sido afectados por diversos factores, comunicando a la alta dirección para que se pueda tomar las medidas necesarias y estas sean corregidas a tiempo.

2.2.2. Variable dependiente: Rentabilidad

Según **Quispe U. (2012)**, afirma que la rentabilidad, según la definición del empresario privado, se refiere a los beneficios que produciría un determinado proyecto. En consecuencia, es el elemento por el cual el empresario está interesado para obtener el mayor beneficio posible. En el mismo sentido, todos los recursos que obtendría y colocaría a disposición son con el fin de obtener estos beneficios. Obtener el mayor beneficio posible por cada unidad de dinero que se invierte en el proyecto

es el principal criterio de evaluación que se aplica a las empresas privadas.

Al respecto, el autor señala que la rentabilidad es sumamente importante para quienes administran un determinado negocio, estableciéndose como su objetivo principal y expresado en términos monetarios, lo cual tiene como fin la obtención de utilidades para determinar si los ingresos han sido superiores a los gastos de un periodo.

Sánchez J. (2002), señala que la rentabilidad es un concepto que puede aplicarse a cualquier acción económica en la que los recursos ya sean materiales, humanos o financieros se movilizan con el objetivo de lograr resultados concretos. Aunque el término se utiliza de forma muy diversa y existen diversos enfoques doctrinales que se centran en una u otra parte del mismo. La rentabilidad es considerada el nivel de rendimiento producido en un tiempo estimado por el capital que se empleó en el mismo. Esto es así, aunque la expresión se utilice de forma muy variada en la literatura económica, tanto si el análisis se hace con anterioridad como con posterioridad; es necesario realizar una comparación de los ingresos producidos con los medios que se han utilizado para su obtención, ya sea para poder elegir entre distintas opciones o para evaluar la eficacia de las actividades realizadas.

Referente a eso, podemos indicar que la rentabilidad está relacionada con todos los movimientos de efectivo de una empresa, como la compra y venta de mercaderías, el desarrollo y pago del personal, las cuentas por cobrar y pagar; relacionados con el propósito de cumplir las metas

de la organización. La rentabilidad refleja la labor o resultado positivo de todos los componentes económicos que en un periodo de tiempo se han realizado en base a los haberes de la empresa.

Según **Lizcano J. (2004)**, la rentabilidad se puede definir desde un aspecto económico, financiero, y también desde el ámbito social, que está conformado por ámbitos culturales, del medio ambiente, entre otros; que reflejan los resultados positivos o negativos que puede tener una empresa. La rentabilidad posee un concepto amplio que asume diferentes puntos de vista y proyecciones. En este aspecto, se considera que es el potencial para generar un beneficio a partir de una serie de inversiones realizadas. De igual manera, es la materialización del resultado obtenido de una operación económica que implica la transformación, elaboración y/o cambio de bienes o servicios. En la fase o etapa final del intercambio es cuando se pone de manifiesto el excedente. Es por esta razón, que la medición del resultado se presenta cuando se contrasta con los elementos que son parte de su obtención, es decir los bienes de su economía y finanzas.

Ingresos económicos

Ortega R. y Pacherres A. (2016), señalan que es el aumento bruto de las utilidades económicas surgidas en un determinado periodo contable. Puede tomar la figura de ingresos a tesorería, un aumento de los activos o la reducción de los pasivos, todo lo cual da lugar a aumentos de fondos propios que no son del resultado de las aportaciones de los accionistas. Generalmente, los ingresos de una empresa son el resultado de sus

actividades habituales, estos ingresos pueden adoptar diversas formas, dependiendo de la naturaleza de las operaciones de la empresa; como comisiones, ventas, dividendos, alquileres, entre otros.

Al respecto, el autor nos indica que los ingresos representan el dinero que ha obtenido la empresa en un periodo de tiempo (generalmente un año), mediante el cual se puede realizar el análisis para determinar si se ha obtenido rentabilidad. Estos ingresos son provenientes de todo lo relacionado con el giro del negocio al cual la entidad. Como parte de estos ingresos también podemos considerar a los obtenidos por préstamos, ganancia por diferencia de cambio, entre otros.

Salvaguarda de Activos

Es importante establecer responsabilidades y políticas para un correcto control de los activos de una entidad, con la finalidad de resguardarlos y protegerlos ante distintos sucesos como fraudes, robos, entre otros.

Según **Editorial Vértice (2011)**, los activos son bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados, de los que se espera que la empresa obtenga beneficio o rendimientos económicos en el futuro. Este a su vez se puede dividir en submasas patrimoniales:

- **Activos Corrientes:** Esta conformado por los activos que se prevé vender, utilizar o ejecutar dentro del ciclo de funcionamiento habitual, que no suele superar el periodo de un año. También se incluyen en esta

clasificación los activos financieros, destinados a la negociación, la tesorería y otros activos disponibles.

- **Activos No corrientes:** Contiene la expresión “largo plazo” que hace referencia a un periodo que excede más allá de un solo año. Esto puede desglosarse en:

- **Material inmovilizado:** Los activos que suele pertenecer a una empresa a largo plazo y tienen la cualidad de ser materiales y tangibles.

- **Intangible inmovilizado:** Son derechos que suelen permanecer en la empresa a largo plazo y tienen la cualidad de ser inmaterial e intangibles.

Al respecto, el autor nos indica que los activos totales representan a todos los recursos económicos que posee la empresa. Estos son clasificados en activos corrientes, que están conformados por el efectivo, las cuentas por cobrar y las existencias que se esperan consumir o vender dentro del plazo de un año. Y los activos no corrientes, que están conformados por los activos fijos, intangibles u otros que estarán presentes por más de 12 meses en la organización.

2.3. Términos Técnicos

Activos Financieros

Según Gonzales P. (2012), es un valor o documento expedido por una compañía, banco u otra entidad privada o pública, y el adquiriente o titular del documento o valor anticipa a que le proporcione un rendimiento

COSO

Según Cooper & Lybrand, (1997), se define como: procedimientos y normas utilizados para gestionar eficazmente una empresa que forman parte de su control interno. En consecuencia, sugiere que debe ser un mecanismo que este dentro de las operaciones de la empresa, en lugar de engorrosos procesos administrativos que se añaden a ella.

Gastos administrativos hundidos

Según Roldán P. (2020), son gastos que ya se han contraído pero que no se van a recuperar en un futuro previsible. Consisten en dinero, tiempo, además de recursos que se utilizaron en un plan, actividad o inversión sin ser recuperables.

Trincado

Según el portal STOCK LOGISTIC TRANSPORT, S.L. (2019), se denomina así a la acción esencial de sujetar o inmovilizar sólidamente por medio de los componentes adecuados, envases, recipientes, herramientas, insumos, maquinas y en su conjunto aquella mercadería que se transportan por mar, tierra o aire.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. Hipótesis principal

El control interno influye directamente en la rentabilidad de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.

3.1.2. Hipótesis secundarias

- a) La eficiencia influye en los gastos operativos de las empresas del sector hotelero en Ica.
- b) La evaluación de riesgos influye en los ingresos económicos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.
- c) La supervisión influye en la salvaguarda de los activos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.

3.2. Operacionalización de variables

3.2.1. Variable Independiente

X: CONTROL INTERNO

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Independiente

<p>Catácora (1996), manifiesta que el grado de solidez del control interno de una organización decidirá si existe o no una certeza razonable de que las transacciones que figuran en los estados financieros son exactas. La fiabilidad de un sistema contable es directamente proporcional al grado de control interno que posee. Un sistema de control interno que no es confiable o tienen una deficiencia sustancial es considerado una característica deficiente del sistema contable.</p>		
VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	ÍNDICES
Definición Operacional	X1: Eficacia y Eficiencia Operativa	X1.1 Optimización de Procesos
		X1.2 Desempeño del personal
	X2: Evaluación de riesgos	X2.1 Identificación y manejos de riesgo
		X2.2 Valoración y respuesta al riesgo
	X3: Supervisión	X3.1 Revisión constante de los procesos
		X3.2 Logros y deficiencias de las áreas de la empresa
Escala valorativa	Ordinal	

Elaboración propia

3.2.2. Variable dependiente

Y: RENTABILIDAD

Tabla 3
Operacionalización de la Variable Dependiente

<p>Quispe, U. (2012). afirma que la rentabilidad, según la definición del empresario privado, se refiere a los beneficios que produciría un determinado proyecto. En consecuencia, es el elemento por el cual el empresario está interesado para obtener el mayor beneficio posible.</p>		
VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	ÍNDICES
Definición Operacional	Y1: Gastos operativos	Y1.1 Gastos de ventas
		Y1.2 Gastos administrativos
	Y2: Ingresos Económicos	Y2.1 Resultados del ejercicio
		Y2.2 Satisfacción del cliente
	Y3: Salvaguarda de Activos	Y3.1 Activos Fijos
		Y3.2 Insumos disponibles
Escala valorativa	Ordinal	

Elaboración propia

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño Metodológico

4.1.1. Tipo de investigación

El estudio desarrollado cuenta con las características requeridas para ser considerada como una “Investigación Aplicada”, ya que posee como finalidad encontrar la solución eficiente y con fundamentos a un determinado problema. Para desarrollar la investigación se utilizarán leyes, normas y técnicas para obtener la información.

4.1.2. Nivel de investigación

El nivel que se consideró en el estudio es explicativo y descriptivo.

4.1.3. Método

En el desarrollo del estudio se usó el método descriptivo, inductivo, de análisis y estadístico.

4.1.4. Diseño

La tesis desarrollada es considerada no experimental transversal, ya que se determinó de acuerdo a la naturaleza de las variables sin manipularlas, observando y describiendo la situación actual de las empresas del sector hotelero, para posteriormente establecer las conclusiones y recomendaciones contrastadas con el planteamiento de las hipótesis.

$$M= OX r Oy$$

Definición:

M = Muestra

O = Observación

x = Control interno

y = Rentabilidad

r = Relación de variables

4.1.5. Enfoque

En la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo sin embargo se han considerado documentos, normas, opiniones de expertos y la percepción de los empresarios y administradores.

4.2. Diseño muestral

4.2.1. Población

Está conformada por los directivos, administradores y personal contable de 65 empresas del sector hotelero del distrito de Ica. Los cuales contribuyeron para el desarrollo de las respuestas de las encuestas realizadas.

4.2.2. Muestra

La muestra representa una fracción de la población, de manera que se utilizó la siguiente fórmula de muestreo aleatorio.

$$n = \frac{pqZ^2 N}{e^2 (N - 1) + pqZ^2}$$

Donde:

n = Tamaño muestra óptima

N = Tamaño de la Población

Z = Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza Z=1.96

e = Margen de error muestral 5%

p = Proporción de personas que están de acuerdo que el control interno influye en la rentabilidad p = 0.5

q = Proporción de personas que están de acuerdo que el control interno influye en la rentabilidad p = 0.5

Desarrollando obtenemos:

$$(0.5 * 0.5) * (1.96)^2 * 65$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$(0.05)^2 (65- 1) + (0.5 * 0.5) (1.96)^2$$

$$62.426$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$1.1204$$

$$n = 56 \text{ personas / colaboradores}$$

Se seleccionará a 56 personas entre administradores, directivos y personal contable con el conocimiento del tema.

4.3. Técnicas de recolección de datos

4.3.1. Descripción de los instrumentos

La técnica que se empleó en el desarrollo de la tesis es la encuesta, que fue resuelta por los administradores, directivos y personal contable con la noción del tema. Las preguntas se formularon a partir de las variables

e indicadores, y cada uno incluía cinco posibles respuestas que tenían en cuenta la clasificación personal del encuestado sobre la importancia de los distintos criterios.

4.3.2. Procedimientos de comprobación de validez y confiabilidad de los instrumentos

4.3.2.1. Validez

Es definida como un procedimiento que nos ha permitido garantizar la eficiencia y eficacia de los instrumentos utilizados. Por lo cual se consideró la validez del programa estadístico SPSS.

4.3.2.2. Confiabilidad

La confiabilidad, se obtuvo a través de la encuesta realizada con la finalidad de asegurar que las técnicas e instrumentos proporcionen los resultados deseados, mediante el “Alfa de Cronbach” y el programa estadístico SPSS.

Tabla 4
Cálculo de “Alfa de Cronbach con SPSS” V.28

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	14

Interpretación:

Luego de haber realizado la prueba de confiabilidad en el SPSS V28, se obtuvo como resultado el valor de 97.9%, lo cual indica que la tesis tiene una muy alta confiabilidad o viabilidad.

Tabla 5
Estadísticas De Total De Elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera usted que es importante realizar un análisis y control de los desembolsos de la empresa para que funcione de manera eficiente en toda su cadena de valor?	22.79	49.662	.826	.978

2. ¿Cree usted que para maximizar la eficiencia con bajos costos es imprescindible tener lineamientos internos que favorezcan la cultura de ahorro en el personal de la empresa?	22.55	46.943	.938	.976
3. ¿Considera usted que es importante establecer controles que ayuden a la mitigación de los riesgos relacionados con el proceso operativo de los ingresos de la empresa?	22.45	47.670	.895	.977
4. ¿Considera usted que se debe realizar reuniones periódicas con el personal de la empresa para establecer respuestas proporcionales a los riesgos que afecten la economía de la empresa?	22.32	46.477	.852	.978
5. ¿Considera usted que es importante la supervisión de las operaciones que involucran la atención al cliente para salvaguardar los bienes de la empresa?	22.82	49.786	.803	.979
6. ¿Considera usted que la empresa debería implementar políticas y capacitar al personal ante posibles reclamos de los clientes?	22.71	46.826	.812	.979

7. ¿Considera usted que la implementación y el desarrollo del control interno en las distintas áreas de la empresa generan resultados económicos positivos?	22.54	48.653	.880	.977
8. ¿Considera usted que todos los costos de producción incurridos en el servicio de cocina deben de tener su respectivo comprobante de pago para que sustente la realización de este?	22.73	48.236	.870	.978
9. ¿Considera usted que es importante implementar un control informático sobre los gastos administrativos que realicen en la empresa?	22.45	46.652	.932	.976
10. ¿Considera usted que es importante la atención brindada al cliente para no producir un impacto negativo en los resultados de la empresa?	22.48	46.218	.952	.976
11. ¿Cree usted que el servicio ofrecido y la infraestructura de los hoteles permite que los clientes se fidelicen realizando nuevas visitas siendo esto positivo para la empresa?	22.66	49.756	.869	.978

12. ¿Considera usted que es importante la revisión periódica del mobiliario de la empresa y realizar un inventario de este?	22.62	48.748	.910	.977
13. ¿Considera usted que es importante una constante revisión de los insumos y productos ofrecidos por el hotel para llevar un adecuado inventario?	22.62	48.748	.910	.977
14. ¿Considera usted que la rentabilidad de la empresa está relacionada con el control de los procesos de las distintas áreas?	22.66	49.756	.869	.978

4.4. Técnicas para el procesamiento de información

4.4.1. Técnica de estadística descriptiva

Se usó la técnica de gráficos estadísticos, tablas de distribución de frecuencia, representaciones gráficas y la interpretación de los resultados.

4.4.2. Técnica de estadística inferencial

El estudio estadístico se ha realizado a partir de los resultados del procedimiento y el estudio de los datos recibidos de la encuesta, utilizando el programa estadístico "SPSS versión 28 (Statistical Package

for the Social Sciences)”. De igual manera se empleó el “Modelo de Correlación de Pearson” con el 95% de nivel de confianza.

4.5. Aspectos éticos

En el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó datos e información validada con referencia al tema, teniendo en cuenta la estructura y los procesos a desarrollar establecidos por la Universidad San Martín de Porres.

Finalmente, el estudio se desarrolló teniendo en cuenta los valores éticos que indican no copiar ni obtener información de otro trabajo sin estar debidamente citado.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Presentación

El estudio que estamos desarrollando, presenta los resultados del trabajo de campo realizado a 56 personas entre administradores, directivos y personal contable con conocimiento sobre el tema de la investigación realizada sobre el “Control Interno y su incidencia en la Rentabilidad de las empresas del sector hotelero del distrito de Ica en el año 2022”.

Luego de realizada la encuesta, se obtuvo los resultados que abarcan el desarrollo de los objetivos específicos mencionados a continuación:

- a) Se evaluó si la eficiencia influye en los gastos operativos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.
- b) Se comprobó si la evaluación de riesgos influye en los ingresos económicos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.

- c) Se estableció si la supervisión influye en la salvaguarda de activos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.

5.2. Interpretación de Resultados

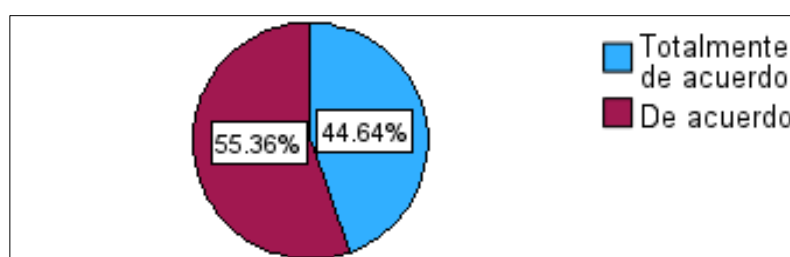
Por medio de la aplicación de la técnica de encuesta que estuvo dirigida a las empresas del sector hotelero del distrito de Ica, se presentan e interpretan los siguientes resultados:

1. ¿Considera usted que es importante realizar un análisis y control de los desembolsos de la empresa para que funcione de manera eficiente en toda su cadena de valor?

Tabla 6
Optimización de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	25	44.6	44.6	44.6
	De acuerdo	31	55.4	55.4	100.0
	No sabe, no opina	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	56	100.0	100.0	

Figura 4
Optimización de procesos



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

Observando el resultado de la pregunta N°1, el 55.36% de los encuestados manifestó, que están totalmente de acuerdo que es necesario realizar un análisis y control de los desembolsos que realiza la empresa, el 44.64% manifestó que están de acuerdo con el análisis y control respectivo. Las demás alternativas no fueron consideradas por los

encuestados, por lo cual este resultado nos indica que ninguno de los encuestados ha considerado que tenga una significancia negativa la aplicación de dicho análisis.

2. ¿Cree usted que para maximizar la eficiencia con bajos costos es imprescindible tener lineamientos internos que favorezcan la cultura de ahorro en el personal de la empresa?

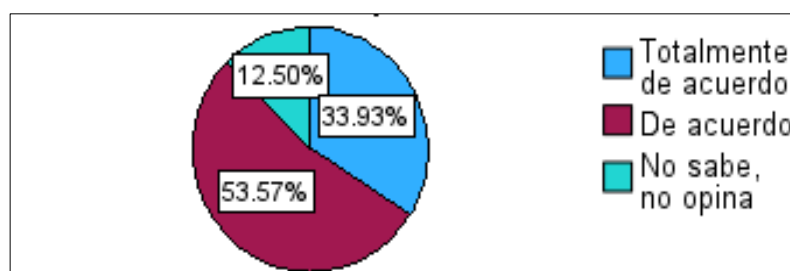
Tabla 7

Desempeño del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	19	33.9	33.9	33.9
De acuerdo	30	53.6	53.6	87.5
No sabe, no opina	7	12.5	12.5	100.0
En desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	56	100.0	100.0	

Figura 5

Desempeño del personal



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

Revisando el resultado de la pregunta N°2 de la encuesta, el 53.57% de los encuestados, consideraron que están totalmente de acuerdo que para maximizar la eficiencia con bajos costos es necesario contar con políticas internas establecidas

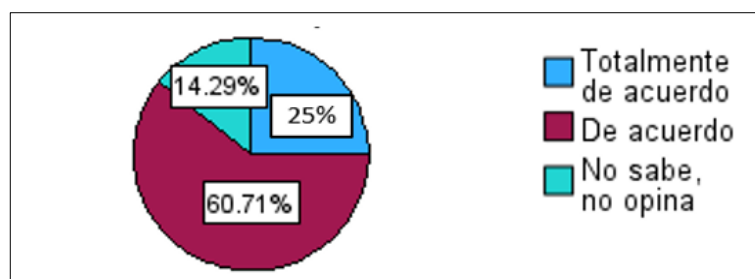
para que se refuerce la cultura de ahorro entre el personal de la empresa, el 33.93% manifestó que está de acuerdo con las medidas y el 12.50% señaló que no sabe ni opina respecto a la pregunta.

3. ¿Considera usted que es importante establecer controles que ayuden a la mitigación de los riesgos relacionados con el proceso operativo de los ingresos de la empresa?

Tabla 8
Identificación y manejo de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	14	25.0	25.0	25.0
De acuerdo	34	60.7	60.7	85.7
No sabe, no opina	8	14.3	14.3	100.0
En desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	56	100.0	100.0	

Figura 6
Identificación y manejo de riesgos



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

Revisando los resultados obtenidos de la pregunta N°3, el 25% manifestó que está totalmente de acuerdo con establecer controles que ayuden a la mitigación de los riesgos que estén relacionados con el proceso operativo de los ingresos que perciben las empresas hoteleras, sin embargo, el 60.7% señaló estar de acuerdo con lo planteado y el 14.29% indico no saber ni opinar sobre lo planteado.

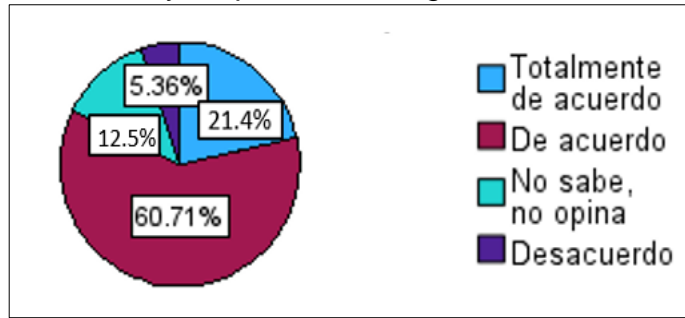
4. ¿Considera usted que se debe realizar reuniones periódicas con el personal de la empresa para establecer respuestas proporcionales a los riesgos que afecten la economía de la empresa?

Tabla 9

Valoración y respuesta al riesgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	12	21.4	21.4	21.4
De acuerdo	34	60.7	60.7	82.1
No sabe, no opina	7	12.5	12.5	94.6
Desacuerdo	3	5.4	5.4	100.0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	56	100.0	100.0	

Figura 7
Valoración y respuesta al riesgo



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

Con relación a la pregunta N°4, observamos que el 60.71% está de acuerdo con realizar reuniones periódicas con el personal de la empresa para establecer respuestas proporcionales a los riesgos que afecten la economía de la empresa, el 21.4% indicó estar totalmente de acuerdo con la pregunta establecida, el 12.5% manifestó no saber ni opinar al respecto y el 5.4% respondió estar en desacuerdo.

5. ¿Considera usted que es importante la supervisión de las operaciones que involucran la atención al cliente para salvaguardar los bienes de la empresa?

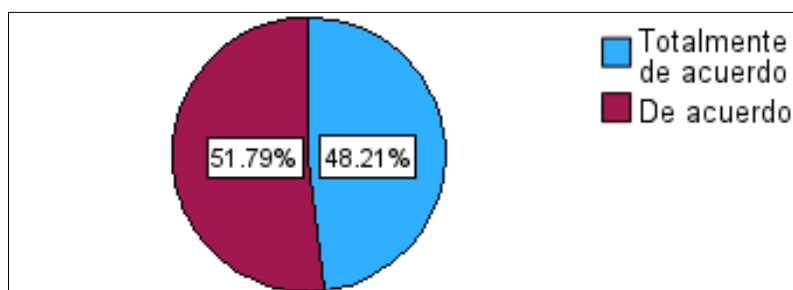
Tabla 10

Revisión constante de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	27	48.2	48.2	48.2
De acuerdo	29	51.8	51.8	100.0
No sabe, no opina	0	0	0	0
Desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	56	100.0	100.0	

Figura 8

Revisión constante de los procesos



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

Con relación a la pregunta N°5, observamos que el 51.79% está de acuerdo con la importancia de supervisar las operaciones que involucran con la atención al cliente para mantener a salvo los bienes de la empresa, el 48.21% indico estar totalmente de acuerdo con la pregunta establecida, por lo cual todos los consultados manifestaron una respuesta positiva a lo planteado no habiendo ninguna objeción.

6. ¿Considera usted que la empresa debería implementar políticas y capacitar al personal ante posibles reclamos de los clientes?

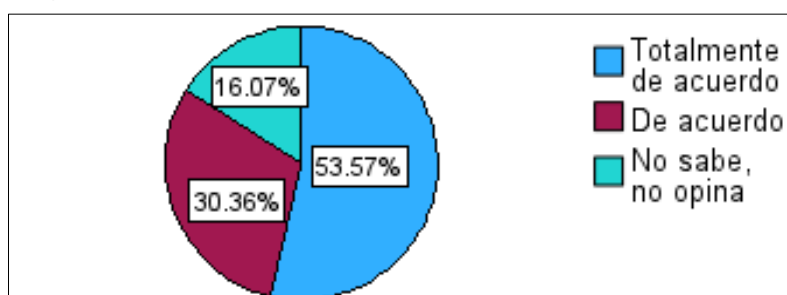
Tabla 11

Logros y deficiencias de las áreas de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	30	53.6	53.6	53.6
De acuerdo	17	30.4	30.4	83.9
No sabe, no opina	9	16.1	16.1	100.0
Desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	56	100.0	100.0	

Figura 9

Logros y deficiencias de las áreas de la empresa



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

Con relación a la pregunta N°6, observamos que el 53.57% está totalmente de acuerdo con implementar políticas y realizar capacitaciones para que el personal sepa cómo responder ante posibles reclamos de los clientes, el 30.36% indico estar de acuerdo con la pregunta establecida, y el 16.07% señalo no saber ni opinar sobre la pregunta establecida.

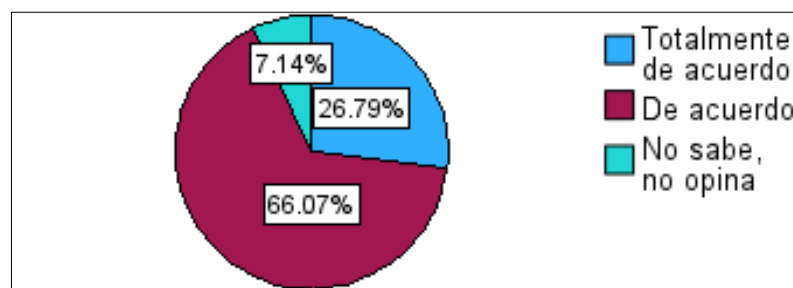
7. ¿Considera usted que la implementación y el desarrollo del control interno en las distintas áreas de la empresa generan resultados económicos positivos?

Tabla 12

Control Interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	26.8	26.8	26.8
	De acuerdo	37	66.1	66.1	92.9
	No sabe, no opina	4	7.1	7.1	100.0
	Desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	56	100.0	100.0	

Figura 10
Control Interno



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

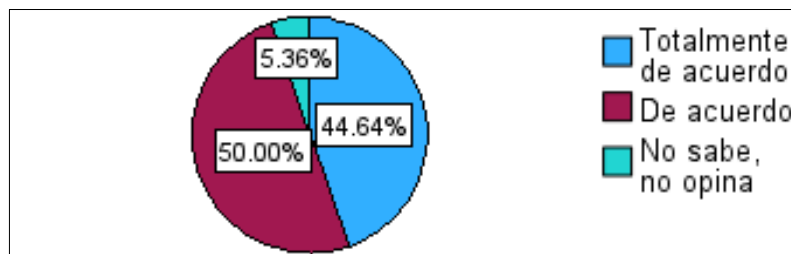
Con relación a la pregunta N°7, observamos que el 66.07% está de acuerdo con implementar el control interno en las distintas áreas de las empresas para obtener resultados económicos positivos, el 26.79% indicó estar totalmente de acuerdo con la pregunta establecida, y el 7.14% señaló no saber ni opinar sobre la pregunta establecida.

8. ¿Considera usted que todos los costos de producción incurridos en el servicio de cocina deben de tener su respectivo comprobante de pago para que sustente la realización de este?

Tabla 13
Gastos de Ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	25	44.6	44.6	44.6
De acuerdo	28	50.0	50.0	94.6
No sabe, no opina	3	5.4	5.4	100.0
Desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	56	100.0	100.0	

Figura 11
Gastos de Ventas



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

Con relación a la pregunta N°8, observamos que el 50.00% está de acuerdo que todos los costos de producción incurridos en cocina tienen que tener su respectivo comprobante para que se sustente, el 44.64% indico estar totalmente de acuerdo con la pregunta establecida, y el 5.36 % señalo no saber ni opinar sobre la pregunta establecida.

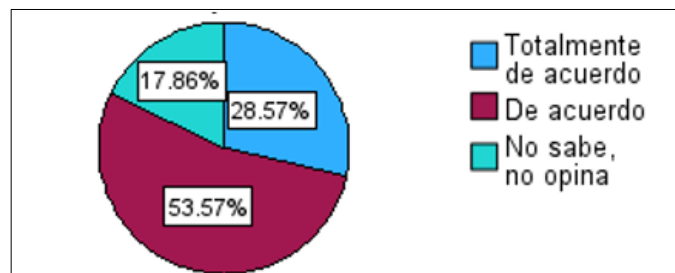
9. ¿Considera usted que es importante implementar un control informático sobre los gastos administrativos que realicen en la empresa?

Tabla 14

Gastos de Administración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	16	28.6	28.6	28.6
De acuerdo	30	53.6	53.6	82.1
No sabe, no opina	10	17.9	17.9	100.0
Desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	56	100.0	100.0	

Figura 12
Gastos de Administración



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

Con relación a la pregunta N°9, observamos que el 53.57% está de acuerdo con la importancia de implementar un control informático sobre los gastos administrativos que se realicen, el 28.57% indicó estar totalmente de acuerdo con la pregunta establecida, y el 17.86 % señaló no saber ni opinar sobre la pregunta establecida.

10. ¿Considera usted que es importante la atención brindada al cliente para no producir un impacto negativo en los resultados de la empresa?

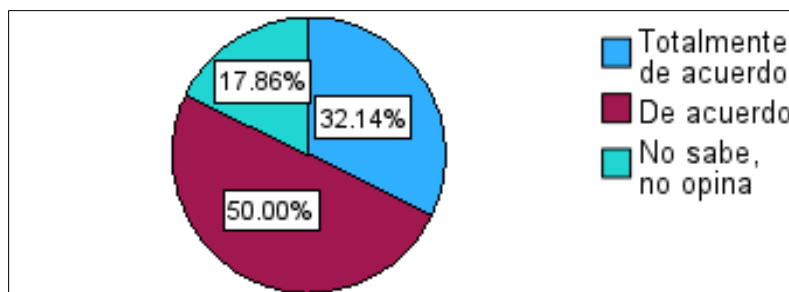
Tabla 15

Resultados del ejercicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	18	32.1	32.1	32.1
De acuerdo	28	50.0	50.0	82.1
No sabe, no opina	10	17.9	17.9	100.0
Desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	56	100.0	100.0	

Figura 13

Resultados del ejercicio



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

Con relación a la pregunta N°10, observamos que el 50.00% está de acuerdo con la importancia que da atención al cliente para que no ocasione un impacto negativo en los resultados de la empresa, el 32.14% indico estar totalmente de acuerdo con la pregunta establecida, y el 17.82% señalo no saber ni opinar sobre la pregunta establecida.

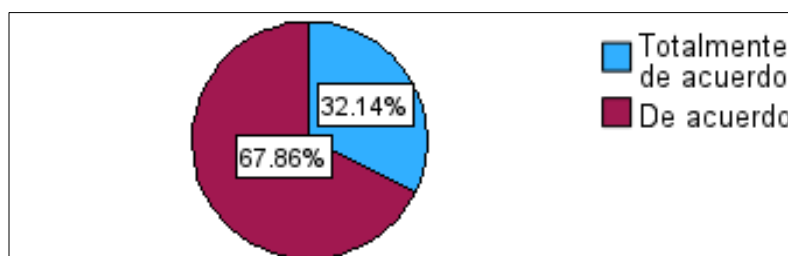
11. ¿Cree usted que el servicio ofrecido y la infraestructura de los hoteles permite que los clientes se fidelicen realizando nuevas visitas siendo esto positivo para la empresa?

Tabla 16

Satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	18	32.1	32.1	32.1
De acuerdo	38	67.9	67.9	100.0
No sabe, no opina	0	0	0	0
Desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	56	100.0	100.0	

Figura 14
Satisfacción del cliente



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

Con relación a la pregunta N°11, observamos que el 67.86% está de acuerdo que el servicio ofrecido y la infraestructura de los hoteles permite que los clientes se fidelicen siendo esto positivo para la empresa, el 32.14% indico estar totalmente de acuerdo con la pregunta establecida, por lo cual todos los consultados manifestaron una respuesta positiva a lo planteado no habiendo ninguna objeción.

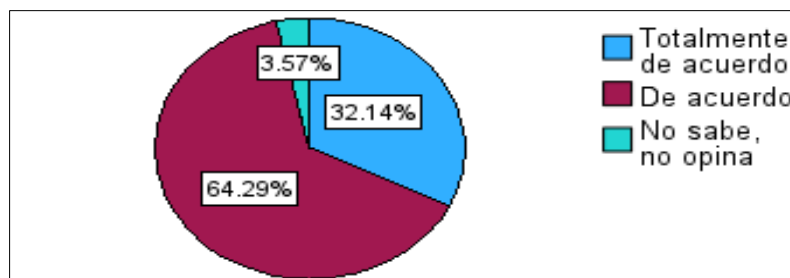
12. ¿Considera usted que es importante la revisión periódica del mobiliario de la empresa y realizar un inventario de este?

Tabla 17

Activos Fijos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	32.1	32.1	32.1
	De acuerdo	36	64.3	64.3	96.4
	No sabe, no opina	2	3.6	3.6	100.0
	Desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	56	100.0	100.0	

Figura 15
Activos Fijos



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

Con relación a la pregunta N°12, observamos que el 64.29% está de acuerdo con la importancia de una revisión periódica del mobiliario de la empresa y que se realice un inventario, el 32.14% indico estar totalmente de acuerdo con la pregunta establecida, y el 3.57% señalo no saber ni opinar sobre la pregunta establecida.

13. ¿Considera usted que es importante una constante revisión de los insumos y productos ofrecidos por el hotel para llevar un adecuado inventario?

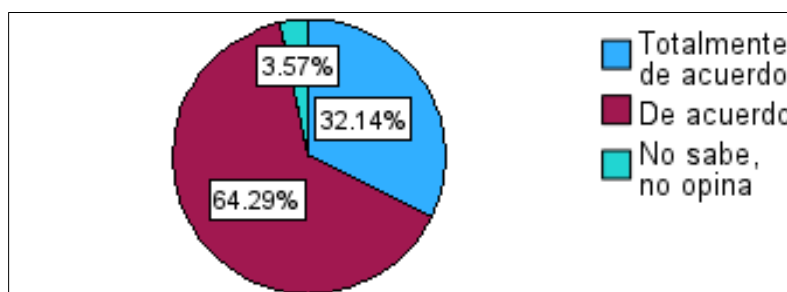
Tabla 18

Insumos disponibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	18	32.1	32.1	32.1
De acuerdo	36	64.3	64.3	96.4
No sabe, no opina	2	3.6	3.6	100.0
Desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	56	100.0	100.0	

Figura 16

Insumos disponibles



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

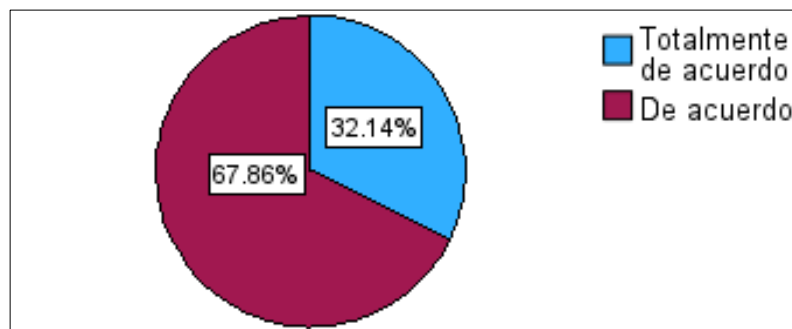
Con relación a la pregunta N°13, observamos que el 64.29% está de acuerdo con la importancia de una constante revisión de los insumos y de productos que ofrece el hotel para llevar un adecuado inventario, el 32.14% indicó estar totalmente de acuerdo con la pregunta establecida, y el 3.57% señaló no saber ni opinar sobre la pregunta establecida.

14. ¿Considera usted que la rentabilidad de la empresa está relacionada con el control de los procesos de las distintas áreas?

Tabla 19
Rentabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	18	32.1	32.1	32.1
De acuerdo	38	67.9	67.9	100.0
No sabe, no opina	0	0	0	0
Desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	56	100.0	100.0	

Figura 17
Rentabilidad



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

Con relación a la pregunta N°14, observamos que el 67.86% está de acuerdo que la rentabilidad de la empresa está relacionada con el control de procesos de las distintas áreas, el 32.14% indico estar totalmente de acuerdo con la pregunta establecida, por lo cual todos los consultados manifestaron una respuesta positiva a lo planteado no habiendo ninguna objeción.

5.3. Contrastación de hipótesis

A. Primera Hipótesis

La eficacia y eficiencia influye en los gastos operativos de las empresas del sector hotelero en Ica.

a. Hipótesis nula (H₀).

La eficacia y eficiencia, **NO** influye en los gastos operativos de las empresas del sector hotelero en Ica.

b. Hipótesis alternante (H₁).

La eficacia y eficiencia, **SI** influye en los gastos operativos de las empresas del sector hotelero en Ica.

c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2 t = X^2 \text{critico} = 5.991$

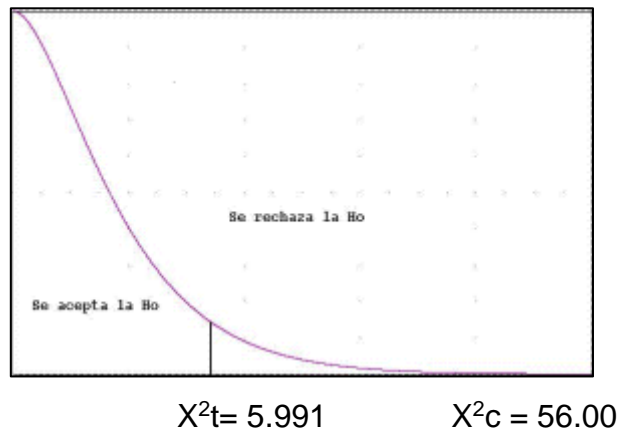
d. Prueba Estadística: $X^2 c (X^2 \text{ cal}) = \sum (oi - ei)^2 / ei = 56.00$

Dónde:

- oi = Valor observado
- ei = Valor esperado
- X²c = El valor estadístico ha sido calculado con datos obtenidos de las encuestas y procesado con el “Programa Estadístico SPSS v28”, lo cual tiene que ser comparado con los valores relacionados al nivel de significación.

e. Decisión: H₀ se rechaza.

Figura 18
Distribución de Chi- cuadrado sobre hipótesis
específica 1



Resultados e Interpretación:

La Hipótesis nula se rechaza, teniendo un nivel de significación del 5% y se acepta la Hipótesis alternante, dando como conclusión que “La eficacia y eficiencia influye en los gastos operativos de las empresas del sector hotelero en Ica”, mediante el uso del “Software SPSS V28” se ha probado la Prueba No Paramétrica, presentando a continuación el desarrollo de los resultados, conformados por la tabla de contingencia Tabla N.º20 y lo obtenido de la prueba estadística de Chi Cuadrado Tabla Nº21.

- Prueba Chi Cuadrado:

Tabla 20

Tabla Cruzada 1

¿Considera usted que es importante realizar un análisis y control de los desembolsos de la empresa para que funcione de manera eficiente en toda su cadena de valor? *8. ¿Considera usted que todos los costos de producción incurridos en el servicio de cocina deben de tener su respectivo comprobante de pago para que sustente la realización de este?

		8. ¿Considera usted que todos los costos de producción incurridos en el servicio de cocina deben de tener su respectivo comprobante de pago para que sustente la realización de este?			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	Total
1. ¿Considera usted que es importante realizar un análisis y control de los desembolsos de la empresa para que funcione de manera eficiente en toda su cadena de valor?	Totalmente de acuerdo	25	0	0	25
	De acuerdo	0	28	3	31
Total		25	28	3	56

Tabla 21

Pruebas de Chi Cuadrado 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56.000 ^a	2	<.001
Razón de verosimilitud	76.988	2	<.001
Asociación lineal por lineal	47.301	1	<.001
N de casos válidos	56		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.34.

B. Segunda Hipótesis

La evaluación de riesgos influye en los ingresos económicos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.

a. Hipótesis nula (H₀).

La evaluación de riesgos, **NO** influye en los ingresos económicos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.

b. Hipótesis alternante (H₁).

La evaluación de riesgos, **SI** influye en los ingresos económicos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.

c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{\text{critico}} = 5.9915$

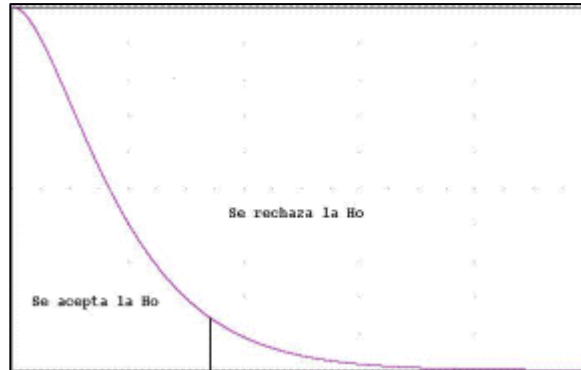
d. Prueba Estadística: $X^2_c (X^2_{\text{cal}}) = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 80.596$

Dónde:

- o_i = Valor observado
- e_i = Valor esperado
- X^2_c = El valor estadístico ha sido calculado con datos obtenidos de las encuestas y procesado con el “Programa Estadístico SPSS v28”, lo cual tiene que ser comparado con los valores relacionados al nivel de significación.

e. **Decisión:** H₀ se rechaza.

Figura 19
Distribución de Chi- cuadrado sobre
hipótesis específica 2



$$X^2_t = 5.9915 \quad X^2_c = 80$$

Resultados e Interpretación:

La Hipótesis nula se rechaza, teniendo un nivel de significación del 5% y se acepta la Hipótesis alternante, dando como conclusión que “La evaluación de riesgos influye en los ingresos económicos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica”, mediante el uso del “Software SPSS V28” se ha probado la Prueba No Paramétrica, presentando a continuación el desarrollo de los resultados, conformados por la tabla de contingencia Tabla N.º22 y lo obtenido de la prueba estadística de Chi Cuadrado Tabla Nº23.

- Prueba Chi Cuadrado:

Tabla 22
Tabla Cruzada 2

¿Considera usted que es importante establecer controles que ayuden a la mitigación de los riesgos relacionados con el proceso operativo de los ingresos de la empresa? *10. ¿Considera usted que es importante la atención brindada al cliente para no producir un impacto negativo en los resultados de la empresa?

		10. ¿Considera usted que es importante la atención brindada al cliente para no producir un impacto negativo en los resultados de la empresa?				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	Total	
3.	¿Considera usted que es importante establecer controles que ayuden a la mitigación de los riesgos relacionados con el proceso operativo de los ingresos de la empresa?	Totalmente de acuerdo	14	0	0	14
		De acuerdo	4	28	2	34
		No sabe, no opina	0	0	8	8
Total			18	28	10	56

Tabla 23
Pruebas de Chi Cuadrado 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	80,596 ^a	4	<,001
Razón de verosimilitud	74,805	4	<,001
Asociación lineal por lineal	42,863	1	<,001
N de casos válidos	56		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.43.

B. Tercera Hipótesis

La supervisión y seguimiento influye en la salvaguarda de los activos totales de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.

a. Hipótesis nula (H₀).

La supervisión y seguimiento, **NO** influye en los activos totales de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.

b. Hipótesis alternante (H₁).

La supervisión y seguimiento, **SI** influye en los activos totales de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.

c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2 t = X^2 \text{critico} = 28.966$

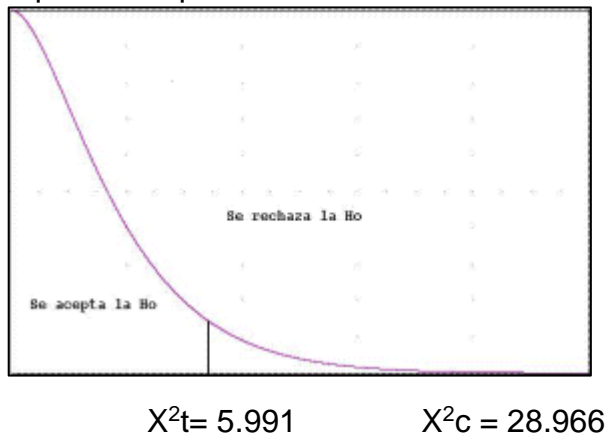
d. Prueba Estadística: $X^2 c (X^2 \text{ cal}) = \sum (oi - ei)^2 / ei = 5.991$

Dónde:

- oi = Valor observado
- ei = Valor esperado
- $X^2 c$ = El valor estadístico ha sido calculado con datos obtenidos de las encuestas y procesado con el “Programa Estadístico SPSS v28”, lo cual tiene que ser comparado con los valores relacionados al nivel de significación.

e. **Decisión:** Ho se rechaza.

Figura 20
Distribución de Chi- cuadrado sobre
hipótesis específica 3



Resultados e Interpretación:

La Hipótesis nula se rechaza, teniendo un nivel de significación del 5% y se acepta la Hipótesis alternante, dando como conclusión que “La supervisión y seguimiento influye en los activos totales de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica”, mediante el uso del “Software SPSS V28” se ha probado la Prueba No Paramétrica, presentando a continuación el desarrollo de los resultados, conformados por la tabla de contingencia Tabla N.º24 y lo obtenido de la prueba estadística de Chi Cuadrado Tabla Nº25.

- **Prueba Chi Cuadrado:**

Tabla 24

Tabla Cruzada 3

¿Considera usted que es importante la supervisión de las operaciones que involucran la atención al cliente para salvaguardar los bienes de la empresa? *12. ¿Considera usted que es importante la revisión periódica del mobiliario de la empresa y realizar un inventario de este?

		12. ¿Considera usted que es importante la revisión periódica del mobiliario de la empresa y realizar un inventario de este?			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	Total
5. ¿Considera usted que es importante la supervisión de las operaciones que involucran la atención al cliente para salvaguardar los bienes de la empresa?	Totalmente de acuerdo	18	9	0	27
	De acuerdo	0	27	2	29
Total		18	36	2	56

Tabla 25

Pruebas de Chi Cuadrado 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,966 ^a	2	<,001
Razón de verosimilitud	37,073	2	<,001
Asociación lineal por lineal	26,973	1	<,001
N de casos válidos	56		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .96.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión

Basándonos en los resultados alcanzados en el desarrollo de la tesis, se determinó que el control interno incide en la rentabilidad de las empresas del sector hotelero, permitiendo que las labores desarrolladas por las áreas de la empresa sean de manera correcta mediante la evaluación de los procesos y su posterior supervisión.

- a) Con los resultados obtenidos se puede observar que el 53.57% de los encuestados, indicaron estar de acuerdo que es necesario maximizar la eficiencia con bajos costos mediante políticas internas, ello coincide con **Garate** (2021) quien señala que la eficiencia operativa en el proceso de abastecimiento, es una directriz elemental en la gestión logística, ya que con ella se alcanza un control sobre los costos y gastos, un buen servicio y tiempos óptimos.

De igual manera, **Porter** (1996) señala que controlar y gestionar la eficiencia operativa de la empresa es un desafío debido al hecho de que la organización en su conjunto es responsable de garantizar que sus operaciones se llevan a cabo con eficacia, y no solo una sección o equipo en particular. Es vital realizar un análisis de los indicadores de eficiencia y comprender los vínculos, las implicaciones y el contexto de cada uno de ellos para tener una comprensión global del rendimiento de la organización.

b) Acorde a los resultados obtenidos, los encuestados manifiestan estar de acuerdo con que la evaluación de riesgos influye en los ingresos económicos de las empresas donde se observó que el 60,71 % indicaron que es importante establecer controles que ayuden a la mitigación de riesgos relacionados con el proceso operativo de los ingresos de la empresa. Esto coincide con lo obtenido por **Caicedo** (2017), quien señala que por la falta de experiencia en la aplicación de instrumentos técnicos en la gestión empresarial los hace más susceptibles a los peligros, brindándole la oportunidad de tomar medidas preventivas en una fase más temprana. Lo cual está orientado a la aplicación en el sistema interno de las empresas, ya que la distribución de recursos será la adecuada y habrá un control permanente evitando procesos inadecuados que incurren en costos y gastos innecesarios.

Asimismo, **COSO** (2013) señala que toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. Estos riesgos influyen en las entidades de diversas maneras, incluir su capacidad para competir eficazmente con otras organizaciones, seguir manteniendo una posición financiera saneada y presentar una

imagen favorable al público. En consecuencia, se interpreta que el riesgo se refiere a cualquier posible motivo por el que la empresa no pueda alcanzar sus objetivos.

- c) Los encuestados manifestaron su buena disposición en que la supervisión influye en la salvaguarda de los activos totales de las empresas hoteleras donde el 51,79% señaló estar de acuerdo con la importancia de la supervisión en la atención al cliente para salvaguardar los bienes de la empresa. Esto guarda relación con lo indicado por **Quispe** (2015) que recomienda implementar un “Control Interno” y una eficiente “Supervisión Operativa” para captación, selección y almacenamiento de los productos que en las importaciones son dejadas por los clientes, con la finalidad de que las oportunidades sean aprovechadas por las empresas, mejorando la utilización de los materiales recuperados para lograr resultados óptimos que se reflejen en la rentabilidad.

De igual manera según **COSO** (2013), indica que es importante establecer procedimientos que ante cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los procedimientos que fueron eficaces en un periodo determinado pueden perder su eficacia por diversas razones, como la contratación de nuevo personal, las limitaciones en la disponibilidad de recursos y otras causas diversas.

d) Según los resultados obtenidos, el 66.07% de los encuestados consideran estar de acuerdo con la implementación del control interno en sus empresas, lo cual generaría resultados económicos positivos. Ello coincide con **Pinedo** (2021) quien señala que es relevante la propuesta de la implementación del control interno en la rentabilidad, ya que, al tener un control adecuado, ayuda a que la constructora pueda colocar barreras a los riesgos ante los problemas que se presentan, con lo cual se puede combatir la variación que la empresa obtuvo en los periodos analizados que representan montos muy importantes de la organización.

Ello coincide con Coopers & Lybrand (1997), quienes definen al control interno como una reunión o grupo de acciones o procedimientos efectuados con la intención y finalidad de poder conseguir los propósitos y metas destinados a un fin establecido.

6.2. Conclusiones

a) De los resultados obtenidos se ha precisado que la eficiencia y eficacia incide en los gastos operativos de las empresas del sector hotelero, debido a que la mayoría de los encuestados consideran que es necesario la implementación y/o uso de la eficiencia y eficacia para tener un mejor uso de los recursos en menor tiempo, evitando gastos innecesarios que sean perjudiciales para la empresa.

- b) De los resultados obtenidos se ha determinado que la evaluación de riesgos incide en los ingresos económicos, muchos de los encuestados consideran que es necesario que se establezcan reuniones con el personal donde ellos participen sobre los posibles riesgos que puedan presentarse, ya sean internos o externos y así todos los miembros de la empresa estén preparados ante posibles riesgos que afecten principalmente a los ingresos económicos que se perciba.
- c) De las respuestas obtenidas se ha determinado que la supervisión incide en la salvaguarda de los activos de las empresas hoteleras, este resultado se ha dado debido a que los encuestados señalan la importancia de la supervisión al personal tales como los recepcionistas, encargados del mantenimiento y los de cafetería con el fin de brindar un correcto servicio y así preservar los bienes de la empresa, tales como los mobiliarios, insumos ofrecidos y la adecuada gestión del dinero de caja.
- d) Luego de haber obtenido los resultados de la encuesta se tiene como conclusión principal que el control interno si incide en la rentabilidad de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica en el periodo 2022.
- Por lo cual el tema de investigación realizado es de gran relevancia ya que influye en el desarrollo de las actividades que realicen las empresas a nivel operativo y laboral, mejorando así la calidad del servicio ofrecido a los visitantes.

6.3. Recomendaciones

- a) Se recomienda realizar un control de inventarios del stock de los insumos ofrecidos en el lobby y recepción, para que se encuentren en óptimas condiciones para su venta y que exista una correcta administración de los mismos. También se debe manejar un proyectado de los gastos y mensualmente realizar un informe de la ejecución de estos, permitiendo a las empresas hacer una comparación con periodos anteriores.

- b) Se recomienda realizar capacitaciones permanentes al personal sobre el manejo del software de la empresa, para que este sea utilizado de manera correcta evitando errores al ingresar información e inconsistencias en sus reportes, de igual manera estas capacitaciones deben estar dirigidas al personal relacionado con la atención al cliente para que brinden un buen servicio y así generar la fidelización.

- c) Se recomienda tener un control trimestral de los activos fijos para validar su existencia, verificar donde está localizado y en qué condiciones se encuentran, teniendo en cuenta que el personal que tiene contacto con estos deberá comunicar los cambios, daños y estatus en el que se encuentre estos bienes.

- d) Se recomienda implementar un correcto manual de funciones en donde se tenga establecido las actividades que va a desarrollar el personal y deba aplicar diariamente en sus labores, de igual manera la implementación de políticas, parámetros y lineamientos internos que permitan el correcto

desarrollo de la actividad hotelera y asignar a un encargado que verifique lo mencionado anteriormente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Catacora Carpio, Fernando (1997), *Sistemas y Procedimientos Contables*, Editorial McGraw. Hill, Venezuela, III edición, 388 páginas.

Contabilidad básica. (2011). España: Publicaciones Vértice SL.

Control Interno - Marco Integrado (2013), Instituto de auditores interno de España, Resumen

Cooper & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A

Gonzales P., Macías O., Rodríguez I. y Rodríguez Carlos (2012) *Economía para andar por casa*. LID Editorial Empresarial.

Herz, J. (2015) *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Copyright.

Lizcano J. (2004). *Rentabilidad Empresarial*. Madrid, España: Cámaras de Comercio.

Ortega R. y Pacherras A. (2016). *Impuesto a la Renta de Tercera Categoría 2015-2016*, Lima, Perú: ECB Ediciones.

Porter M. (1996) ¿Qué es una estrategia? *Harvard Business Review*. Noviembre/diciembre de 1996.

Roldan P. (s.f.). *Economipedia*. Recuperado de <http://economipedia.com/definiciones/costes-hundidos.html>.

Quispe, U. (2012). Proyectos de inversión para el Sector Público y Privado. San Marcos.

Sánchez, Juan Pedro (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. ([Http://www.5campus.com/lección/anarenta](http://www.5campus.com/lección/anarenta)). Consulta: marzo 28 de 2023. 10:40 a.m.

ANEXOS

ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DEL DISTRITO DE ICA, AÑO 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES $y = f(x)$	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>PROBLEMA PRINCIPAL</u></p> <p>¿De qué manera el control interno incide en la rentabilidad de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica, año 2022?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u></p> <p>Determinar si el control interno incide en la rentabilidad de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.</p>	<p><u>HIPÓTESIS PRINCIPAL:</u></p> <p>El control interno influye en la rentabilidad de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.</p>	<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE (x):</u></p> <p>El control interno</p>	<p><u>INDEPENDIENTE (x):</u></p> <p>a) Eficiencia b) Evaluación de riesgos c) Supervisión</p>	<p>1.Tipo Investigación aplicada 2.Nivel Descriptivo, Explicativo 3.Método Inductivo, descriptivo, estadístico 4.Diseño No experimental transversal 5.Población Está conformada por los directivos, administradores y personal contable de las empresas del sector hotelero del distrito de Ica. 6. Muestra Se seleccionará a 56 personas entre administradores, directivos y personal contable con conocimiento sobre el tema.</p>
<p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</u></p> <p>a) ¿De qué manera la eficiencia influye en los gastos operativos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica?</p> <p>b) ¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en los ingresos económicos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica?</p> <p>c) ¿De qué manera la supervisión influye en la salvaguarda de los activos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica?</p>	<p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u></p> <p>a) Evaluar si la eficiencia influye en los gastos operativos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.</p> <p>b) Comprobar si la evaluación de riesgos influye en los ingresos económicos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.</p> <p>c) Establecer si la supervisión influye en la salvaguarda de los activos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.</p>	<p><u>HIPÓTESIS SECUNDARIAS:</u></p> <p>a) La eficiencia influye en los gastos operativos de las empresas del sector hotelero en Ica.</p> <p>b) La evaluación de riesgos influye en los ingresos económicos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.</p> <p>c) La supervisión influye en la salvaguarda de los activos de las empresas del sector hotelero en el distrito de Ica.</p>	<p><u>VARIABLE DEPENDIENTE (y):</u></p> <p>La rentabilidad</p>	<p><u>DEPENDIENTE (y):</u></p> <p>a) Gastos operativos b) Ingresos Económicos c) Salvaguarda de Activos</p>	

ANEXO N° 2. ENCUESTA

Instrucciones:

Este instrumento, tiene como finalidad recolectar datos vinculados con el tema EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS HOTELES DEL DISTRITO DE ICA, AÑO 2022. Sobre este particular se solicita que en las preguntas que a continuación se formulan, tenga a bien elegir la opción correspondiente, marcando para tal fin (x) en el espacio correspondiente Esta técnica es anónima, se agradece su participación:

VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO

Optimización de procesos

1. ¿Considera usted que es importante realizar un análisis y control de los desembolsos de la empresa para que funcione de manera eficiente en toda su cadena de valor?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Desempeño del personal

2. ¿Cree usted que para maximizar la eficiencia con bajos costos es necesario tener políticas internas que refuercen la cultura de ahorro en el personal de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Identificación y manejos de riesgo

3. ¿Considera usted que es importante establecer controles que ayuden a la mitigación de los riesgos relacionados con el proceso operativo de los ingresos de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Valoración y respuesta al riesgo

4. ¿Considera usted que se debe realizar reuniones periódicas con el personal de la empresa para establecer respuestas proporcionales a los riesgos que afecten la economía de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Revisión constante de los procesos

5. ¿Considera usted que es importante la supervisión de las operaciones que involucran la atención al cliente para salvaguardar los bienes de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Logros y deficiencias de las áreas de la empresa

6. ¿Considera usted que la empresa debería implementar políticas y capacitar al personal ante posibles reclamos de los clientes?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

7. ¿Considera usted que la implementación y el desarrollo del control interno en las distintas áreas de la empresa generan resultados económicos positivos?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

VARIABLE PENDIENTE: RENTABILIDAD

Gastos de ventas

8. ¿Considera usted que todos los costos de producción incurridos en el servicio de cocina deben de tener su respectivo comprobante de pago para que sustente la realización de este?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Gastos administrativos

9. ¿Considera usted que es importante implementar un control informático sobre los gastos administrativos que realicen en la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Resultados del ejercicio

10. ¿Considera usted que es importante la atención que se le da al cliente para no ocasionar un impacto negativo en los resultados de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Satisfacción del cliente

11. ¿Cree usted que el servicio ofrecido y la infraestructura de los hoteles permite que los clientes se fidelicen realizando nuevas visitas siendo esto positivo para la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Activos Fijos

12. ¿Considera usted que es importante la revisión periódica del mobiliario de la empresa y realizar un inventario de este?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Insumos disponibles

13. ¿Considera usted que es importante una constante revisión de los insumos y productos ofrecidos por el hotel para llevar un adecuado inventario?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

14. ¿Considera usted que la rentabilidad de la empresa está relacionada con el control de los procesos de las distintas áreas?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) Desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()