

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE LA REGIÓN PUNO

PRESENTADA POR:

JUAN GUILLERMO ARCAYA COYURI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

PUNO, PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN EN AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN



TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE LA REGIÓN PUNO**

PRESENTADO POR:

JUAN GUILLERMO ARCAYA COYURI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



.....
Dr. RÁUL ANCHAPURI CANAZA

PRIMER MIEMBRO



.....
Dr. PERCY QUISPE PINEDA

SEGUNDO MIEMBRO



.....
M. Sc. REYNALDO ALCOS CHURA

ASESOR DE TESIS



.....
M. Sc. HUGO GONDORI MANZANO

Puno, 23 de marzo de 2018

ÁREA: Control interno.

TEMA: Gestión de servicios en empresas hoteleras.

LÍNEA: Auditoría pública y privada.

DEDICATORIA

A Dios, por ser el forjador de mi camino, el que me acompaña y me da las bendiciones en todo momento. A mi madre Aurora y hermana por el cariño y gratitud, por todo su amor, que fueron el eje de mis éxitos.

AGRADECIMIENTOS

- A nuestro creador Dios padre celestial que ilumina mi mente, guía con su luz mi camino y es la esperanza.
- A la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, a su personal Docente, por su enseñanza, destacada labor y orientación en la formación de profesionales competentes al servicio de la comunidad en general.
- A la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, como fuente del conocimiento y el saber, dándome en mi formación la calidad y preparación para el desarrollo de la sociedad.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE CUADROS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I**PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN**

1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	1
1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
	1.2.1 Problema General	3
	1.2.2 Problemas Específicos.....	3
1.3	OBJETIVOS	3
	1.3.1 Objetivo General	3
	1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.4	HIPÓTESIS	4
	1.4.1 Hipótesis General.....	4
	1.4.2 Hipótesis Específicas	4

CAPÍTULO II**MARCO TEÓRICO**

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.2	MARCO TEÓRICO.....	8

2.2.1 Empresa Hotelera	8
2.2.2 Base Legal	9
2.2.3 Características.	16
2.2.4 Control Interno.....	18
2.2.5 El Sistema de Control Interno.....	19
2.2.6 Componentes del Control Interno.....	22
2.2.7 El Entorno de Control	24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MATERIALES Y MÉTODOS	28
3.1.1 Ámbito o Lugar de Estudio	28
3.1.2 Población y Muestra	29
3.1.3 Muestra del Estudio.....	29
3.2 DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS	32
3.2.1 Tipo de Estudio	32
3.2.2 Diseño de Investigación	32
3.2.3 Plan de Recolección de Datos.	33
3.2.4 Variables	34
3.3 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	36
3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	37
3.5 DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	38

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	44
4.1.1 Resultados al establecer el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de la región Puno.....	44
4.1.2 Resultados para analizar la gestión de servicios que se realiza en las empresas hoteleras de la región Puno	55

4.1.3 Resultados para establecer el nivel de influencia del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno	71
4.1.4 Resultados para comprobar si existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentos en las empresas hoteleras de la región de Puno	73
4.1.5 Resultados para determinar los factores del control interno que influyen significativamente en los factores de gestión de servicios en las empresas hoteleras de la región Puno.	74
4.1.6 Resultados para evaluar en qué medida el control interno incide en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras en la región Puno (para comprobar el objetivo general)	75
4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	77
4.2.1 Prueba de hipótesis general.....	77
4.2.2 Pruebas de hipótesis para el objetivo específico nº 1: existe influencia significativa del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno	80
4.2.3 Prueba de hipótesis estadísticas para el objetivo específico N° 2.	82
4.2.4 Propuesta de políticas de cumplimiento de reglamentos y normas de control interno en la gestión de servicios en las empresas hoteleras de la región puno (objetivo específico N° 4)	85
CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS	98

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
1. Población de trabajadores de empresas hoteleras de 4 y 5 estrellas en la ciudad de puno.....	29
2. Muestra de trabajadores de empresas hoteleras de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Puno.....	32
3. Operacionalización de Variables.....	35
4. Escala de calificación para determinar el nivel de control interno en las empresas hoteleras de la región Puno.....	42
5. Escala de calificación para determinar el nivel de gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno	42
6. Control interno general que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno.....	44
7. Control interno del efectivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	46
8. Control interno del pasivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	48
9. Control interno de los gastos que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	50
10. Resultados para establecer el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de la región Puno.....	52
11. Nivel de control interno por empresas hoteleras que se realiza en la región Puno.....	54
12. Planeación y gestión estratégica que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	56

13. Gestión del servicio de recepción que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	58
14. Gestión del servicio de habitación que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	60
15. Gestión del servicio de alimentos y bebidas que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno.....	62
16. Gestión de recursos humanos que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	64
17. Gestión de la calidad y mejora continua que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno.....	66
18. resultados para establecer el nivel de gestión de servicios que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	68
19. Nivel de gestión de servicios por empresas hoteleras que se realiza en la región Puno.....	69
20. Influencia del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno.....	71
21. Influencia del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación en los establecimientos hoteleros de la región Puno	73
22. Relación de los factores del control interno con los factores de gestión de servicios en las empresas hoteleras de la región Puno	74
23. Influencia del control interno en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras en la región Puno	75
24. Coeficientes(A).....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Control interno general que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno.....	45
2. Control interno del efectivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	47
3. Control interno del pasivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	49
4. Control interno de los gastos que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	51
5. Resultados para establecer el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de la región Puno.....	53
6. Nivel de control interno por empresas hoteleras que se realiza en la región Puno.....	54
7. Planeación y gestión estratégica que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	56
8. Gestión del servicio de recepción que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	58
9. Gestión del servicio de habitación que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	60
10. Gestión del servicio de alimentos y bebidas que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno.....	62
11. Gestión de recursos humanos que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	64

12. Gestión de la calidad y mejora continua que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno.....	66
13. Resultados para establecer el nivel de gestión de servicios que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno	68
14. Nivel de gestión de servicios por empresas hoteleras que se realiza en la región Puno.....	70
15. Influencia del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno.....	72
16. Influencia del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación en los establecimientos hoteleros de la región Puno	73
17. Influencia del control interno en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras en la región puno.....	76
18. Relación entre el control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno.....	81
19. Relación entre el control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación de los establecimientos hoteleros de la región Puno	84

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Cuestionario de opinión personal.....	99
2. Cuestionario sobre gestión de los servicios hoteleros	101

RESUMEN

La investigación expone las modernas formas de servicios, frente al crecimiento del turismo en nuestro país. Teniendo como objetivo general evaluar en qué medida el control interno incide en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras en la región Puno. Mientras que la hipótesis general fue, existe influencia significativa del control interno en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras de la región Puno. La metodología usada fue el tipo de estudio descriptivo de relación múltiple o multivariada, determinando el grado de influencia del control interno sobre la gestión de servicios. La población estaba conformada por 300 trabajadores, seleccionando una muestra de 108 trabajadores de siete empresas hoteleras de cuatro y cinco estrellas de la región Puno y la recolección de datos se realizó con la técnica de encuesta. Para el procesamiento de datos se aplicó un diseño estadístico que incluye tablas de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos y las pruebas de hipótesis chi cuadrada y de correlación bivariada de Pearson y correlación multivariada para probar el objetivo general. En cuanto al objetivo general, el resultado señala que según el modelo de regresión lineal múltiple, existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, dado que el coeficiente de correlación múltiple R es igual a 0.495^{**} que indica una relación significativa mientras que el coeficiente de determinación R cuadrado es igual a $0.245 = 24.5\%$ que indica el nivel de gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, en un 24.5% son influenciados por los factores de control interno.

Palabras clave: calidad, categoría, control, eficiencia, eficacia, empresa, hoteles, gestión y servicios.

ABSTRACT

The research expounds the modern forms of services, facing the growth of tourism in our country. Having as general objective to evaluate to what extent internal control affects the management of the services of the hotel companies in the Puno region. While the general hypothesis was, there is a significant influence of the internal control in the services management of the hotel companies in the Puno region. The methodology used was the type of descriptive study of multiple or multivariate relationship, determining the degree of influence of internal control on the management of services. The population was made up of 300 workers, selecting a sample of 108 workers from seven four and five stars hotels companies of the Puno region and the data collection was performed with the survey technique. For data processing, a statistical design was applied that includes frequency distribution tables, statistical graphs and chi square tests hypotheses and bivariate Pearson correlation and multivariate correlation to test the general objective. Concerning the general objective the result shows that according to the multiple linear regression model, there is a significant influence of the internal control on the service management of the hotel companies of the Puno region, given that the multiple correlation coefficient R is equal to 0.495 ** which indicates a significant relationship while the coefficient of determination R squared equals $0.245 = 24.5\%$ indicating the level of service management in the hotel establishments of the Puno region, in a 24.5% are influenced by the internal control factors.

Keywords: category, company, control, efficiency, hotels, management, quality and services.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación sobre las consecuencias de la falta de control interno en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, un adecuado sistema de Control Interno para las empresas de servicio hotelero implicaría el manejo de un plan de organización, que permita establecer la correcta aplicación de costos y conocer la verdadera realidad del manejo empresarial en este rubro y que muchos gastos y costos no son reconocidos por parte de la SUNAT.

En la investigación se presenta cuatro capítulos articulados según el esquema de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional del Altiplano.

En el I capítulo se plantea el problema de investigación considerando las interrogantes y los objetivos como elementos básicos del capítulo.

En el II capítulo se aborda el marco teórico considerando los antecedentes de la investigación. Donde se pone a consideración algunos antecedentes a nivel regional, nacional e internacional; en la base teórica se asume la posición teórica que permite afirmar que el control interno tiene una incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno.

En el III capítulo se detalla el tipo y diseño de investigación, la población y la muestra de estudio, además se determina las técnicas e instrumentos de la investigación, así como los procedimientos del acopio de los datos.

En el IV capítulo se dan a conocer los resultados de la investigación, en esta oportunidad se considera a los 07 hoteles categorizados de cuatro y cinco estrellas, por el DIRCETUR - Puno, se termina con las conclusiones y sugerencias del caso.

CAPÍTULO I

PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El Servicio hotelero, esta normado de acuerdo a la legislación Turística Peruana y al Sistema Tributario Nacional, en la cual el gobierno aprueba el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje que se clasifican en categorías de acuerdo a los requisitos solicitados por el Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, quedando encargadas las actividades al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, facultándola para el efecto de dictar normas y reglamentos para la clasificación de funcionamiento y control de dichas actividades.

La Región Puno, constituye una de las regiones más importantes para el turismo interno y externo, cuyo potencial está constituido tanto por sus elementos de paisajes naturales y arqueológicos, por lo que se hace necesario propender su explotación, no solo por constituir una fuente de ingreso de divisas para el país sino también por generar mayor movimiento en la prestación de servicios turísticos y comercialización.

Asimismo, es menester precisar que la región Puno, tiene atractivos turísticos muy importantes y por ende constituyen una fuente de ingreso en las empresas hoteleras.

De otro lado, un adecuado sistema de Control Interno para las empresas de servicio hotelero implicaría el manejo de un plan de organización, que permita establecer la correcta aplicación de costos y conocer la verdadera realidad del manejo empresarial.

Haciendo un análisis de la situación actual de nuestra región, en cuanto se refiere al Control Interno en los establecimientos de hospedaje no existen o si los hubiera tiene deficiencias al realizarlo.

Para permitir dicho seguimiento de gestión, adicionalmente a las variaciones de magnitudes económicas, financieras o patrimoniales, se necesitan indicadores de seguimiento de la gestión: Monetarios, no monetarios, financieros, no financieros, de mercado y otros. Entre los principales indicadores no financieros destacan los indicadores de calidad, dada la importancia que dicho factor tiene en cualquier producto y/o servicio, pero en mayor medida en este sector. Al tratarse de un servicio diferencial básicamente por el servicio aportado por los trabajadores de las empresas hoteleras, el conocer la calidad percibida por nuestros clientes, y su evolución, resultará de especial importancia.

Carece de un Manual de Control Interno que constituya como eje fundamental para las revisiones de la aplicación de costos y la gestión financiera.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

- ¿Cómo influye el control interno en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo influye el control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno?
- ¿Cuál es el nivel de influencia del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentos en las empresas hoteleras de la región de Puno?
- ¿Cuáles son los factores del control interno que presentan mayor relación con los factores de gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno?
- ¿Cómo elaborar políticas de cumplimiento de reglamentos y normas de control interno en la gestión de servicios en las empresas hoteleras de la región Puno?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Evaluar en qué medida el Control Interno incide en la gestión de los servicios en las Empresas hoteleras en la región Puno.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de influencia del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno.
- Determinar la influencia del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentos en las empresas hoteleras de la región de Puno.
- Determinar los factores del control interno que influyen significativamente en los factores de gestión de servicios en las empresas hoteleras de la región Puno.
- Proponer políticas de cumplimiento de reglamentos y normas de control interno en la gestión de servicios en las empresas hoteleras de la región Puno.

1.4 HIPÓTESIS

1.4.1 Hipótesis General

- Existe influencia significativa del control interno en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras de la región Puno.

1.4.2 Hipótesis Específicas

- Existe influencia significativa del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno.

- Existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentos en las empresas hoteleras de la región de Puno.
- Los factores del control interno que influyen significativamente en los factores de gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, son los de control interno general y el de gastos.
- Las políticas de cumplimiento de reglamentos y normas de control interno contribuyen a la mejor gestión de servicios en las empresas hoteleras de la región Puno.

1.5 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo determina en forma clara y concisa para solucionar el problema existente en el control que se realiza en las diferentes áreas y relacionado con la función interna que realiza la parte administrativa, donde determine las causas que originan el desconocimiento de un plan de control y sus consecuencias.

El presente trabajo tiende a identificar y dar alternativas de solución a los diversos factores, que ocasionan una aplicación inadecuada del control interno y el comportamiento de los costos frente a la realidad hotelera.

Una concientización mejor de la necesidad del control interno y contribuir a la mayor eficiencia y eficacia en los resultados del trabajo.

El análisis que proponemos en este trabajo es el resultado de aplicar el método de estudio de las debilidades que a nuestra consideración afectan la marcha y funcionamiento del control interno, en cualquiera de nuestras entidades o instituciones.

Las actividades de control de los sistemas son deficientes. Si se ha determinado que las actividades de control de los sistemas no son confiables o los resultados de las pruebas sobre las mismas no son satisfactorios, no se confiará en dichas actividades. Por lo tanto, al programarse la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos, se contemplará la realización de una prueba mayor, y de análisis superior.

Las empresas no cuentan con un manual de normas y procedimientos que responda a las características de su objeto social. Las funciones llevadas a cabo por cada uno de los individuos no son reflejadas en un documento oficial, o manual de funciones. La entidad carece de un sistema de costo que le permita conocer los costos reales de servicio. No existen fichas de costo por servicio, impidiendo que sean comparadas con los gastos reales. La entidad no realiza presupuestos por cada área de responsabilidad. Estos son hallados de forma general.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los trabajos de investigación realizados con respecto a la evaluación del sistema de control interno, auditoría y otros se ha tomado consideración las siguientes conclusiones de los trabajos encontrados:

Según (Colque Mamani, 2003) el control interno administrativo en hoteles de 5 estrellas, Capital por acciones, referente a existencia de Control interno administrativo, nos muestra que en esta categoría hay evidencias de que el control interno administrativo tiene más presencia en el planeamiento y dirección con un 95 % de existencias de control interno administrativo en ambos casos y con 16.2 de correlación significativa respectivamente, y con menor presencia en organización y control, con un 90% y 85% de existencia de control interno administrativo, y con un nivel de relevancia significativa 12.8 y 9.8 respectivamente.(p.112)

Según (Tisnado Chura, 2008) la evaluación de la calidad de servicios realizado a los establecimientos hoteleros y extra hoteleros de la ciudad de Puno, por los usuarios extranjeros, adaptado al Modelo Servqual resulta que en la actualidad

valoran más las dimensiones tangibles (infraestructura, apariencia, instalaciones físicas) que representa el 60% en importancia y las dimensiones intangibles (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) solo representa el 40%; y aplicando la metodología Q-Sort los resultados obtenidos corroboran el modelo debido a que las categorías 1 y 2 suman (65%) de atributos seleccionados.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Empresa Hotelera

Según manifiesta (Vera Ataupillco, 2005) que son aquellos establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras modalidades. (p. g2).

Indica (Collantes Menis, 2015) son aquellos establecimientos destinados a prestar habitualmente servicios de alojamiento no permanente al efecto que sus huéspedes o usuarios pernocten en dicho local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente convenida. (p.37).

2.2.1.1 Actividad de la Empresa Hotelera.

Según (Apaza, 2010) la actividad de hotelería, es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, ésta tiene características generales y económicas financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales. Algunas de las características generales de este sector son: gran diversidad y

complejidad, rigidez de la oferta, condicionamiento a factores exógenos y demanda elástica. (p.337).

Dice (Collantes Menis, 2015) a nivel empresarial, a la empresa hotelera se le puede considerar una empresa tradicional. Su gestión se basa en el costo de producción y en la correcta organización de los recursos (habitaciones) disponibles, así como una adecuada gestión de las tarifas (alta, media, baja) y en la negociación para el alojamiento de grupos de personas en oposición al alojamiento individual. (p.37).

Según (Torres, 2006) para ostentar la categorización los hoteles deberán cumplir con las condiciones mínimas que correspondan a la categoría, teniéndose en cuenta el número de habitaciones, extensión de los salones, servicios y equipos con que cuenta, servicios generales, personal calificado y comodidades que ofrecen para ser ubicado en la respectiva categoría. (p.317).

2.2.2 Base Legal

El Procedimiento de la clasificación y categorización de los establecimientos de hospedaje descritos está claramente estipulado en el Reglamento de establecimientos de hospedaje que fuera aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR del 08.06.2015, el cual en su Art. 4° determinó las siguientes definiciones sobre lo que legalmente en el Perú se considera como establecimiento de hospedaje:

Artículo 4º.- Definiciones y Siglas

Para efectos de la aplicación del presente Reglamento se tendrá en consideración las siguientes definiciones y siglas, conforme señala a continuación:

Definiciones:

a) Albergue: Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y actividades de sus huéspedes, determinarán la modalidad del mismo. Los Albergues deberán cumplir con los requisitos señalados en el Anexo N° 4, que forma parte integrante del presente Reglamento.

b) Apart-Hotel: Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los Apart-Hoteles pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos señalados en el Anexo N° 2, que forma parte integrante del presente Reglamento.

c) Cafetería: Ambiente donde se sirve el desayuno y/o donde el huésped puede tomar otras bebidas y alimentos de fácil preparación.

d) Calificador de establecimientos de hospedaje: Persona inscrita en el Registro de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje y designada por la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico de MINCETUR, para emitir Informes Técnicos respecto a las solicitudes de reconocimiento oficial del estatus de establecimiento de hospedaje

clasificado y/o categorizado, de acuerdo a los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

e) Categoría: Rango en estrellas establecido por este Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento que éstos deben ofrecer. Solo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart-Hotel y Hostal.

f) Clase: identificación del establecimiento de hospedaje en función a sus características arquitectónicas de infraestructura, equipamiento y servicios que ofrece. Deberá estar de acuerdo a la clasificación establecida en el artículo 3 del presente reglamento.

g) Contrato de Hospedaje: Es la relación jurídica que se genera entre el huésped y el establecimiento de hospedaje, por la sola inscripción y firma en el Registro de Huéspedes, se regula por el Código Civil, las normas del propio establecimiento de hospedaje y las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Las agencias de viajes y turismo u otras personas naturales y jurídicas que pudieran intermediar en la contratación de los servicios de alojamiento, no son parte del contrato de hospedaje referido en el párrafo precedente.

h) Día hotelero: Período de veinticuatro (24) horas dentro del cual el huésped podrá permanecer en uso de la habitación, de acuerdo al registro de ingreso y la hora límite de salida fijada por el establecimiento de

hospedaje, a efecto de cobrar, sin recargo, la tarifa respectiva por el alojamiento.

i) Establecimiento de hospedaje: Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento. Los establecimientos de hospedaje que opten por no clasificarse y/o categorizarse, deberán cumplir con los requisitos señalados en el presente reglamento.

j) Habitación o Departamento: Ambiente privado del establecimiento de hospedaje, amoblado y equipado para prestar facilidades que permitan que los huéspedes puedan pernoctar, según su capacidad, el cual debe cumplir con los requisitos previstos en los anexos del presente Reglamento.

k) Hotel: Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de una a cinco estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 1 que forma parte integrante del presente reglamento.

l) Hostal: Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de

hospedaje para ser categorizados como Hostales deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 3, que forma parte integrante del presente Reglamento.

m) Huésped: Persona natural a cuyo favor se presta el servicio de alojamiento.

n) Informe Técnico: Es el documento emitido por el Calificador de Establecimientos de Hospedaje, en el que se acredita que el establecimiento cumple rigurosamente los requisitos exigidos en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje para ostentar la condición de establecimiento de hospedaje clasificado y/o categorizado.

o) Inspector: Servidor público autorizado por el Órgano Competente para desarrollar las acciones de verificación y supervisión previstas en el presente Reglamento.

p) Oficio: Lugar donde se ubican los suministros de limpieza, lencería o ropa de cama y demás implementos que facilitan y permiten el aseo de las habitaciones.

q) Órgano Competente: Las Gerencias Regionales o Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo o quienes hagan sus veces en los Gobiernos Regionales. En el caso de Lima Metropolitana el Órgano que ésta designe para tal efecto.

r) Personal Calificado: Persona con formación, capacitación y/o con experiencia acreditada mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas, de acuerdo a la función desempeñada,

para prestar servicios en un establecimiento de hospedaje. El personal que acredite solo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped deberá acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente.

s) Recepción y Conserjería: Área del establecimiento de hospedaje, en la cual se reciben y registran los huéspedes, se facilita información sobre los servicios que presta el establecimiento, se prestan los servicios de traslado de equipaje, correspondencia, información y otros servicios similares.

t) Registro de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje: Registro a cargo de la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, en el cual se inscriben y registran los calificadores de Establecimientos de Hospedaje.

u) Registro de Huéspedes: Registro llevado por el establecimiento de hospedaje, en fichas, libros o medios digitales, en el que obligatoriamente se inscribirá el nombre completo del huésped, sexo, nacionalidad, documento de identidad, fecha de ingreso, fecha de salida, el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente con indicación de los impuestos y sobrecargas que se cobren, sea que estén o no incluidos en la tarifa.

v) Servicio higiénico: Es el ambiente que cuenta como mínimo con un lavatorio, inodoro, tina y/o ducha (en caso se trate de medio baño solo se considera lavatorio e inodoro), iluminación eléctrica, toma corriente y un espejo, papelería, toalla de baño, jabón, papel higiénico y champú,

debiendo cumplir además con requisitos establecidos en los Anexos adjuntos al presente Reglamento.

En el caso de servicio higiénico de uso público deberá contar como mínimo con un lavatorio, inodoro, iluminación eléctrica, papelera, jabón, secador eléctrico o papel toalla y papel higiénico.

w) Suite: Habitación con instalaciones y ambientes separados y/o conectados.

x) Titular de Establecimiento de Hospedaje: Persona natural o jurídica que ofrece la prestación del servicio, es el responsable y conductor del establecimiento de hospedaje.

SIGLA:

a) MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

2.2.2.1 Hoteles

Define (Lattin, 2009) un edificio o una institución que proporciona alojamiento, comidas y servicios al público (p.22).

Según (Torre, 2009), un hotel es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades. (p.32).

Según (Barragan del Rio, 2005) la definición de hotel es lugar que proporciona alimentación y hospedaje, un lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades. (p.43).

Según (Peréz, 2012), un hotel se define como establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios, alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad" (p.18).

2.2.3 CARACTERÍSTICAS.

(Apaza Meza, 2015), manifiesta las siguientes características:

- Debido a que pertenecen al sector servicios originan un encuentro inmediato entre el productor y el consumidor.
- Producen contactos permanentes dentro de la empresa entre los diferentes componentes de la organización del trabajo y en sus distintos estamentos jerárquicos.
- Necesitan innovaciones rápidas y permanentes en función de las necesidades y preferencias de los clientes, así como las aspiraciones legítimas de los empleados y las técnicas de producción.
- Les impacta directamente la influencia derivada de la situación económica, política y social.
- Pertenecen a una industria de producción limitada (alojamiento).
- Entre los servicios internos de los hoteles se pueden reconocer al menos tres tipos de negocio:
 - Empresa de Prestación de servicios (alojamiento y otros).
 - Empresa transformadora (cocina y otros).
 - Empresa comercial (bienes y otros).
- El producto hotelero tiene carácter "consumible" y "no es almacenable".

- La venta de los servicios de hoteles (micro productos) tiene características propias.
- En el turismo, el producto se consume en el lugar de producción.
- El hotel de prestación de servicios tiene una unidad de tiempo y de espacio que no puede ser objeto de almacenamiento. (p. 319-320).

Costo de Operación de un Hotel

Según (Centellas, 2006) el costo de producción de sus servicios pueden definirse como la expresión monetaria de los recursos de todo tipo utilizados en el proceso de atender a los huéspedes usuarios de los servicios del hotel, incluye los gastos por concepto de comestibles, bebidas; materiales de todo tipo, combustibles, energía y otros consumidos en el proceso, así como las remuneraciones, depreciación de equipos, edificios y otros medios, publicidad, mantenimiento, impuestos y otros gastos". (p. 71).

Dice Vera (2005): "El costo de la operación de un hotel, es decir el costo de la producción o prestación de servicios puede definirse: como la expresión monetaria de los recursos de todo tipo empleados en el proceso de atención a los huéspedes y usuarios de los servicios del hotel; incluye los gastos por concepto de comestibles, bebidas, materiales de todo tipo, combustibles, energía y otros objetos de trabajo consumidos en el proceso, así como los gastos por la remuneración del trabajo, la depreciación de equipos, edificios y otros medios, la promoción y el marketing, el mantenimiento de las instalaciones, los impuestos y otros

gastos que se originen como resultado de las actividades que desarrolle la entidad hotelera.

Los costos de un hotel pueden ser directos o indirectos. Un costo directo, es aquél que puede identificarse directamente con un proceso, producto, trabajo, o servicio. Un costo indirecto es aquel que no puede atribuirse directamente a una producción o servicio, los costos indirectos se pueden distribuir a las producciones, servicios o puntos de venta del hotel de acuerdo con una base o índice que refleje la manera en que se supone que se utilizan o aplican esos elementos indirectos e las producciones o servicios a los que se distribuye. Pero las bases de distribución de los costos indirectos son generalmente arbitrarias o se fundamentan en bases teóricas o cuestiones de criterios, por lo que actualmente la mayoría de las entidades rechazan la distribución de los costos indirectos y los registran como tales por su naturaleza". (p. g3).

2.2.4 Control Interno

Sostienen Centellas & Gonzales (2006): "Que las organizaciones son un sistema conformado por partes interdependientes y el cambio en uno de ellos afecta a todos los demás. Lo que se busca es identificar las características de las actividades, las personas y las organizaciones, permitiendo que los responsables comprendan la interdependencia entre los diferentes segmentos de la organización. La idea básica es que no existe una manera de planificar, organizar, dirigir y controlar que sea mejor, sino más bien los ejecutivos, deben encontrar modos distintos que

se ajusten a situaciones distintas. Un método muy efectivo en una situación puede no funcionar en otras.

Las empresas en la actualidad enfrentan un aumento en la globalización, las exigencias de un liderazgo ético y socialmente responsable, clientes cada vez más exigentes e informados, la necesidad de conocimientos polivalentes en el capital humano de la empresa, el surgimiento de nuevos modelos en las organizaciones que resaltan la importancia de la rapidez de respuesta ante los cambios en el ambiente interno y del entorno, necesidades, presencias y deseos cambiantes en los empleados en cuanto a seguridad en el trabajo, participación, propiedad y autorrealización personal; aspectos que indudablemente deben ser considerados de manera particular en cada organización". (p. 24).

2.2.5 El Sistema de Control Interno

Manifiesta Centellas & Gonzales (2006): "La función de planificación se orienta hacia el futuro, hacia lo que debe lograrse y cómo hacerlo. En esencia, la planificación incluye acciones realizadas por los ejecutivos que determinan los objetivos para el futuro y los medios apropiados para lograrlos. El resultado de esta función es un plan, conformado por cuatro elementos fundamentales:

Para que el control sea eficaz es necesario:

- Desarrollar estándares para las variables que pueden controlarse para conocer hasta qué punto se están logrando los objetivos empresariales.

- Los estándares señalan los resultados que razonablemente se esperan obtener por la ejecución de actividades en la empresa.
- Contar con un sistema de información disponible para evaluarlos estándares establecidos y la información financiera y no financiera. Este sistema debe brindar información para que los niveles ejecutivos puedan tomar decisiones.
- Que los ejecutivos pueden tomar las acciones correctivas sobre las desviaciones identificadas y se cumplan las leyes y normas aplicables. Esta acción correctiva permitirá prevenir que no se incurra nuevamente en estas desviaciones.
- Contar en la empresa con un conjunto de procedimientos de control. Estos procedimientos se traducen en la implantación de un sistema de control interno.

De lo expresado anteriormente, podemos concluir que la planificación y el control son funciones estrechamente relacionadas. La planificación tendrá poco valor si los ejecutivos no aplican mecanismos de control apropiados.

Los ejecutivos buscan la mejor manera de controlar las empresas que están bajo su responsabilidad y con ese propósito implantan los controles internos que permitan prevenir y detectar oportunamente desviaciones respecto de los objetivos trazados, por lo que los controles internos fomentan la eficiencia operativa de la empresa.

La implantación de los controles internos se realiza con el propósito de prevenir y detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos por la empresa y disminuir los riesgos de

sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos, ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

- **El Informe COSO, establece que:**

"El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- Fiabilidad de la información financiera; y
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables"

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales, tales como:

- El control interno es un proceso, porque es un medio utilizado para la consecución de objetivos, no un fin en sí mismo;
- El control interno lo llevan a cabo las personas, no se trata solo de manuales de políticas e impresos sino de personas en cada nivel de la organización;
- El control interno solo puede aportar un grado de seguridad razonable no la seguridad total a la dirección de la entidad debido a las limitaciones inherentes al mismo proceso; y el control interno está

pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las diferentes categorías.

2.2.6 Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Estos componentes son los siguientes:

Entorno de control

El núcleo de un negocio es su Personal y el entorno en el que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa a la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo el Proceso.

Evaluación de los riesgos

La entidad debe conocer y abordar los riesgos a los que se enfrenta y definir objetivos integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización y finanzas, para que la organización funcione de forma coordinada. Asimismo, debe establecer mecanismos para identificar analizar y tratar los riesgos correspondientes.

Actividades de control

Deben establecerse y ejecutar políticas y procedimientos, que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen, respecto a la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y Comunicación

Las actividades están rodeadas de sistemas de información y comunicación, éstos permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

Supervisión

Todo proceso debe ser supervisado introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando sea necesario y oportuno, de esta manera el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias existentes.

El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control por lo que sirve como base para los otros componentes. Dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos, se establecen las actividades de control para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices de la dirección para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la organización y todo este proceso es supervisado y modificado según la circunstancia.

En este sentido, el ambiente de control refleja el espíritu vigente en una entidad respecto del comportamiento del personal, la responsabilidad con que encarar sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno. Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente se capta la

información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias.

El modelo refleja el dinamismo de los sistemas de control interno porque no es un proceso en serie en el que un componente influye exclusivamente en el siguiente, sino un proceso interactivo y multidireccional en el que cualquier componente puede influir en otro. Los sistemas de control interno no son ni deben ser iguales en todos los casos debido a que las entidades y sus necesidades de control interno varían dependiendo del sector en el que operen, su tamaño, su cultura o su filosofía de gestión.

2.2.7 El Entorno de Control

Define las pautas de comportamiento en una organización y tiene una influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto del control, además de constituir la base de todos los demás elementos de control interno aportando disciplina y estructura. Entre sus factores se encuentran la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal, la filosofía de la dirección y su forma de actuar y la manera en que la dirección distribuye la autoridad y las responsabilidades, organiza y desarrolla a sus empleados.

El entorno de control tiene incidencia en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de los objetivos y en la evaluación de los riesgos. Asimismo, influye en las actividades de

supervisión que se extienden no solo sobre el diseño de los sistemas sino también sobre su funcionamiento diario.

El entorno de control engloba una serie de factores importantes y la medida en que cada uno sea considerado variará en función de la organización, es posible que una entidad con personal pequeño y operaciones centralizadas no establezca responsabilidades formales ni políticas de explotación detalladas, y sin embargo, tenga un entorno de control apropiado.

Integridad y valores éticos

Los objetivos de la entidad y la manera en que se consiguen están basados en distintas, propiedades, juicios de valor y estilos de gestión que se traducen en normas de comportamiento que reflejan la integridad de la dirección y su compromiso de valores éticos.

Debido a que la buena reputación de una entidad es valiosa las normas de comportamiento deben ir más allá de un mero respeto de la ley. La eficacia de los controles internos no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos de las personas que los crean, administran y supervisan. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del entorno de control y afectan al diseño, administración y supervisión de los demás elementos del control interno.

La integridad es un requisito para el comportamiento ético en todos los aspectos de las actividades de una empresa. Un clima ético dentro de la empresa y todos los niveles de la misma es esencial para el bienestar de la organización, sus componentes y del público en general. Un clima así

contribuye en forma significativa a la eficiencia de las políticas y los sistemas de control de la empresa y permite influir sobre los comportamientos que no están sujetos ni a los sistemas de control más elaborados.

A menudo resulta difícil establecer los valores éticos debido a la necesidad de tener en cuenta los intereses de las distintas partes. El intento de buscar el equilibrio entre los intereses puede resultar complejo y frustrante debido a que los distintos intereses a menudo se encuentran enfrentados, por ejemplo, producir productos básicos como madera o alimentos, puede dar lugar a problemas medioambientales.

El comportamiento ético, así como la integridad de la dirección son producto de una cultura corporativa que se materializa en las normas éticas y de comportamiento y en la forma en que éstas se comunican y refuerzan en la práctica. Las políticas especifican lo que la dirección desea que ocurra. La cultura corporativa determina lo que en realidad ocurre y las reglas que se obedecen, modifican o ignoran. Normalmente la dirección es la figura dominante de la organización y a menudo es la pauta ética de la misma.

Incentivos y tentaciones

Determinados factores organizativos pueden incidir en la probabilidad de que se produzcan prácticas fraudulentas o cuestionables al momento de presentar información financiera, estos mismos factores puede incidir en el comportamiento ético del personal de una empresa. Los individuos

pueden cometer actos fraudulentos ilegales y poco éticos sólo porque la organización en la que trabajan les incita o tienta a poner énfasis en los resultados sobre todo a corto plazo.

Algunos de los motivos por los que se cometen actos de fraude o se incurre en prácticas cuestionables al momento de presentar información financiera y se cometen otros tipos de comportamiento poco ético son los siguientes:

- Presiones para alcanzar objetivos de rendimiento poco realistas, sobre todo resultados a corto plazo;
- Gratificaciones en las que el rendimiento tiene peso específico importante; y límites máximos y mínimos en los sistemas de gratificaciones. Las situaciones que pueden resultar tentadoras e incitar a los empleados a cometer actos indebidos, podrían ser las siguientes:
 - falta de controles o controles ineficaces;
- Una función de auditoría interna débil; y
- Sanciones por comportamiento indebidos insignificantes o que no se hacen públicas.

La eliminación de estos incentivos y tentaciones pueden ser de gran ayuda para evitar o reducir comportamientos poco deseables, así un sistema de información bien realizado, puede servir de protección contra la tentación de maquillar el grado de consecución de objetivos. (p. 33).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1 Ámbito o Lugar de Estudio

El ámbito de investigación se desarrollará en la Región Puno, abarcando la población total de empresas que prestan el servicio hotelero. Tomando en cuenta las estadísticas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Puno se encuentra localizado en la sierra del sudeste del país en la Meseta del Collao a: $13^{\circ}00'66''00''$ y $17^{\circ}17'30''$ de latitud sur y los $71^{\circ}06'57''$ y $68^{\circ}48'46''$ de longitud oeste del meridiano de Greenwich. Limita por el Sur, con la región Tacna. Por el Este, con la República de Bolivia y por el Oeste, con las regiones de Cusco, Arequipa y Moquegua. La región Puno se encuentra en el altiplano entre los 3,812 y 5,500 msnm y entre la ceja de selva y la Selva alta entre los 4,200 y 500 msnm. Cabe mencionar que la capital, Puno, está ubicada a orillas del Lago Titicaca.

Ámbito específico: Empresas que prestan servicio hotelero.

3.1.2 Población y Muestra

La población o universo para el presente trabajo de investigación, está constituido por las siete Empresas Hoteleras de 4 y 5 estrellas que se ubican en la ciudad de Puno, vigentes en el año 2015.

Cuadro 1. Población de trabajadores de empresas hoteleras de 4 y 5 estrellas en la ciudad de puno

RAZÓN SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DOMICILIO	N° DE TRABAJADORES	DISTRITO
Inversiones Nacionales de Turismo S.A.	Hotel Isla Esteves	Isla Esteves s/n, Lago Titicaca.	85	Puno
NESSUS Hoteles S.A.	Casa Andina Private Collection	Av. Sesquicentenario 1970 - Huaje.	95	Puno
Inmobiliaria de Turismo S.A.	Sonesta Posada del Inca	Av. Sesquicentenario 610 - Huaje.	56	Puno
Cartir Perú S.R.L.	José Antonio	Panamericana Sur Km. 6.5	25	Puno
Operaciones y Servicios Generales Puno.	Royal Inn	Jr. Ayacucho 438.	14	Puno
Casona Plaza Hotel E.I.R.L.	Casona Plaza	Jr. Arequipa 655.	13	Puno
Hotelería e Inversiones Latino.	Qalasaya	Jr. Grau 240.	12	Puno

Fuente: Directorio del DIRCETUR-Puno, 2015

Resumen, Total de trabajadores en los siete hoteles de 4 y 5 estrellas: 300 trabajadores.

3.1.3 Muestra del Estudio

Se procede en primer lugar, con la determinación del tamaño de la muestra, que es el siguiente:

a) Tamaño de la Muestra:

La muestra del presente estudio se halla por métodos de muestreo aleatorio estratificado utilizando el Tamaño de Muestra para la estimación de la proporción poblacional o variable cualitativa.

Técnicas de muestreo:

Para la selección de la muestra óptima consideramos el siguiente procedimiento estadístico.

Para hallar el tamaño de muestra óptimo usamos la siguiente formula:

$$n_0 = \frac{NZ^2 PQ}{(N-1)e^2 + Z^2 PQ}$$

Donde:

$P = 0.5 = 50\%$ Proporción favorable

$Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5 = 50\%$ Proporción no favorable

$Z_{(1-\alpha/2)}$ = Valor de la distribución normal según tablas estadísticas

$Z_{(1-\alpha/2)} = Z_{(1-0.05/2)} = Z_{(1-0.025)} = 1.96$

$e = 5\% = 0.05$ =Margen de error muestral

$N = 300$ población total de trabajadores de los hoteles de 4 y 5 estrellas.

Cuando la fracción n_0/N es más del 10% utilizamos la corrección en caso contrario el tamaño de muestra óptimo será n_0 .

La corrección usada es:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{Corrección usada cuando } n_0/N > 10\%$$

Reemplazando los datos en la fórmula tenemos:

$$n_0 = \frac{(300)(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(300 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 168.698$$

Para lo cual utilizamos el corrector si es necesario:

Entonces: $n_0/N = 168.698/300 = 0.5623 = 56.23\%$ como n_0 es mayor del 10% usamos el corrector:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{168.698}{1 + \frac{168.698}{300}} = 107.98$$

Entonces el tamaño de muestra óptimo es de 108 trabajadores en los siete hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Puno.

b) Tamaño de la Muestra por Estratos:

Dado que se tiene 07 establecimientos de hospedaje, que pertenecen a las categorías de cuatro y cinco estrellas, es necesario determinar las muestras estratificadas. Para este efecto se aplica la siguiente fórmula propuesta por Pacori (2008:140-141).

Fracción de muestreo: $f = n/N = 108/300 = 0.3599$

Cada población de cada uno de los hoteles es multiplicada por la fracción de muestreo hallada la cual presentamos en el siguiente cuadro:

Cuadro 2. Muestra de trabajadores de empresas hoteleras de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Puno

RAZÓN SOCIAL	Nº DE TRABAJADORES	TOTAL MUESTRA
Inversiones Nacionales de Turismo S.A.	85	31
NESSUS Hoteles S.A.	95	34
Inmobiliaria de Turismo S.A.	56	20
CARTIR Perú S.R.L.	25	9
Operaciones y Servicios Generales Puno.	14	5
Casona Plaza Hotel E.I.R.L.	13	5
Hotelería e Inversiones Latino.	12	4
Total	300	108

Fuente: Directorio del Ministerio de Trabajo - Puno, 2016.

3.2 DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS

3.2.1 Tipo de Estudio

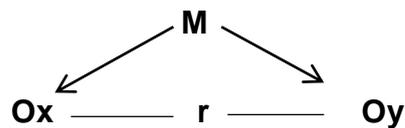
El tipo de investigación al que corresponde es el No Experimental o Descriptivo, de corte transversa, puesto que la investigación no realiza la manipulación de ninguna de las variables solo las observa y de corte transversal porque la recolección de datos se realizara en un periodo de tiempo determinado (dos meses).

3.2.2 Diseño de Investigación

En el presente estudio el diseño específico que utilizaremos es el correlacional; Hernández y otros (2006: 105) afirman que: "Estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un contexto en particular. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales

o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide-analiza (enfoque cuantitativo) es la relación entre variables en un tiempo determinado.

Se aplicará el tipo de diseño Transversal Correlacional. Las variables intervinientes se interrelacionan bajo el siguiente esquema:



DONDE:

M = Representa la muestra de estudio

Ox = Representa los datos de la variable control interno.

Oy = Representa los datos de la variable dependiente, gestión de servicios.

r = Indica el grado de relación entre ambas variables.

3.2.3 Plan de Recolección de Datos.

Los datos se recogieron en función de los objetivos de la presente investigación, que para ello se cumplió con lo siguiente:

PRIMERO: Se presentó los oficios a los diferentes hoteles para obtener la autorización de la investigación prevista.

SEGUNDO: Se recibió la autorización correspondiente, con el área de recursos humanos y se entregaron los instrumentos de acuerdo al total de la muestra seleccionada, para cada uno de los 07 Hoteles de cuatro y cinco estrellas pertenecientes a la ciudad de Puno.

TERCERO: Una vez recogida los instrumentos, se tabularon los datos y se elaboraron los gráficos correspondientes, para su respectivo análisis e interpretación.

3.2.4 Variables

Variable Independiente:

- Control interno.

Variable dependiente

- Gestión de los servicios.

Cuadro 3. Operacionalización de Variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
INDEPENDIENTE Control Interno.	Control interno general.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grafica de la organización de la empresa. ✓ Idoneidad del director del Departamento Financiero. ✓ Establecimiento del Manual de Funciones. ✓ Calidad en los Registros de Contabilidad. ✓ Presupuesto de los gastos. 	Encuesta Sobre el Manejo del Control Interno. Cuestionario sobre gestión de los servicios hoteleros
	Control interno del efectivo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición y separación de las personas encargadas del manejo de efectivo. ✓ Existencia de un fondo de caja menor. ✓ Implementación del flujo de caja. ✓ Adecuado manejo de la caja menor. 	
	Control interno del pasivo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existencia de una Dirección de Departamento Financiero para el manejo de préstamos. ✓ Cancelación y archivo adecuado de documentos pagados. ✓ Existencia de limitaciones estatutarias para la solicitud de préstamos. ✓ Adecuado control contable de obligaciones bancarias. ✓ Conciliación periódica de saldos. 	
	Control interno de los gastos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existencia de presupuestos de gastos e informes de sus variaciones. ✓ Gastos autorizados por la persona responsable. ✓ Existencia de documentos comprobatorios de gastos. ✓ Registro de gastos en libros. 	
DEPENDIENTE Gestión de servicios.	Planeación y gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de presupuesto de las operaciones. ✓ Ejecución del plan de negocios del hotel. ✓ Diseño del plan de mercadeo. ✓ Planificación y manejo de políticas de relaciones públicas. 	
	Gestión del servicio de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de reservaciones y coordinación con agencias de viaje y transporte. ✓ Registro de ingreso y salida del huésped. ✓ Facturación del cliente por servicios de hospedaje y demás consumos. ✓ Atención de sugerencias y requerimientos del huésped. 	
	Gestión del servicio de habitación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación de habitaciones libres y ocupadas. ✓ Comunicación con los botones para la entrega de la habitación al huésped. ✓ Información sobre quejas o incomodidades del huésped al gerente. ✓ Cobros de facturas en efectivo o con tarjetas de crédito. 	
	Gestión del servicio de alimentos y bebidas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinación del tipo de alimentos a prestar. ✓ Planeación de los menús. ✓ Cumplimiento de las normas y procedimientos para la elaboración de alimentos. ✓ Control y supervisión de la ejecución de las recetas estándar y programas de menús. 	
	Gestión de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relaciones laborales. ✓ Capacitación y especialización. ✓ Reuniones de trabajo y planificación. ✓ Uso de correctivos al personal incumplido. 	
	Gestión de la calidad y mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detección de oportunidades de mejora y generación de actividades correctivas. ✓ Verificación e información de los estados en detalle de las habitaciones. ✓ Mantenimiento de áreas públicas. ✓ Mantenimiento y limpieza de escaleras, pasillos, baños y zonas nobles o públicas. 	

3.3 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos se realizó en computadora con ayuda del Software Estadístico SPSS Inc. Ver 22, y en la hoja electrónica Excel 2013.

Análisis e Interpretación de Datos.

El proceso a seguir en el tratamiento de datos es el siguiente:

Distribución porcentual de los datos en cuadros estadísticos:

Se realizó la distribución de los datos en cuadros de distribución de frecuencias de doble entrada, los que sirven para determinar los porcentajes en cada una de las categorías establecidas en los Instrumentos de medición.

Interpolación de gráficos:

Se realizó la interpolación de los datos en gráficos de barras o histograma de frecuencias, los cuales son de mayor comprensión y sencillez para el entendimiento de la naturaleza de los resultados.

Estadística Descriptiva:

Se usaron las estadísticas, más conocidas para un mejor entendimiento de los resultados los cuales tienen las siguientes formulas:

Media Aritmética:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Dónde: \sum = Sumatoria de los datos a considerarse

X_i = dato considerado

n = número de datos a considerarse

Coefficiente de Variación: Nos permitió medir el grado de variabilidad de los datos en porcentajes.

$$C.V. = \frac{S}{\bar{X}}(100)\%$$

Dónde: C. V. = Coeficiente de variación.

S = Desviación estándar de los datos

\bar{X} = Media Aritmética de los datos

Desviación estándar: Haremos uso de la desviación estándar para medir la variabilidad promedio de las observaciones alrededor de la media aritmética. Mediante la siguiente formula:

$$S = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$
 Desviación estándar muestral

3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

Los datos se recogieron en función de los objetivos de la presente investigación, que para ello se cumplió con lo siguiente:

PRIMERO: Se presentó los oficios a los diferentes hoteles para obtener la autorización de la investigación prevista.

SEGUNDO: Se recibió la autorización correspondiente, con el área de recursos humanos y se entregaron los instrumentos de acuerdo al total de

la muestra seleccionada, para cada uno de los 07 Hoteles de cuatro y cinco estrellas pertenecientes a la ciudad de Puno.

TERCERO: Una vez recogida los instrumentos, se tabularon los datos y se elaboraron los gráficos correspondientes, para su respectivo análisis e interpretación.

3.5 DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

La descripción de métodos debe considerar lo siguiente:

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Establecer el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de la región Puno.

1) Técnica

La técnica es la Encuesta, que tiene por objetivo indagar profundamente sobre la percepción del control internos de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Puno.

Instrumento

El instrumento utilizado es el Cuestionario sobre percepción del control interno, el mismo que fue desarrollado en base a las necesidades de información de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Puno, donde se evalúan: el factor personal, económico y psicológico, empleando el cuestionario para ser respondido en categorías.

Variables

Indicadores para evaluar el control interno.

ESCALA:

- Siempre = S = 3 pts.
- A veces = AV = 2 pts.
- Nunca = N = 1 pts.

Prueba de Hipótesis Estadística:

Hipótesis nula; Ho: $r = 0$: No existe influencia significativa del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno.

Hipótesis Alternativa; Ha: $r \neq 0$: Existe influencia significativa del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno.

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables este toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0

- El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.
- El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.
- El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Fórmula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Los resultados se obtienen con el paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0)

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Analizar la gestión de servicios que se realiza en las empresas hoteleras de la región Puno

1) Técnica

La técnica es la Encuesta, que tiene por objetivo indagar profundamente sobre la Gestión de los servicios hotelero en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Puno.

2) Instrumento

El instrumento utilizado es el Cuestionario sobre Gestión de los servicios hoteleros el Instrumento que fue desarrollado en base a las necesidades de información de la investigación el mismo que recoge información sobre: planeación y gestión, gestión del servicios de recepción, gestión del servicio de habitación, gestión del servicios de alimentos y bebidas, gestión de recursos humanos y gestión de la calidad y mejora continua.

3) Variables

La variable Gestión de los Servicios, utilizando el cuestionario para ser respondidos en categorías.

ESCALA:

- Siempre = S = 3 pts.
- A veces = AV = 2 pts.
- Nunca = N = 1 pts.

Prueba de Hipótesis Estadística

Hipótesis nula; Ho: $r = 0$: No existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación de los establecimientos hoteleros de la región Puno.

Hipótesis Alternativa; Ha: $r \neq 0$: Existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación de los establecimientos hoteleros de la región Puno.

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables este toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0

- El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.
- El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.
- El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Fórmula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado

OBJETIVO GENERAL. Determinar la influencia del control interno en el nivel de gestión de los servicios de las empresas hoteleras de la región Puno.

1) Técnica

La técnica es la Encuesta, que tiene por objetivo indagar profundamente sobre El control interno y la gestión de servicios en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Puno.

2) Variables

Las variables son; Control Interno y Gestión de los Servicios, utilizando el cuestionario para ser respondidos en categorías.

ESCALA:

- Siempre = S = 3 pts.
- A veces = AV = 2 pts.
- Nunca = N = 1 pts.

Cuadro 4. Escala de calificación para determinar el nivel de control interno en las empresas hoteleras de la región Puno

Valor Cuantitativo	Valor Cualitativo
De 42 a 54 pts.	Buen Control Interno
De 30 a 41 pts.	Regular Control Interno
De 18 a 29 pts.	Deficiente Control Interno

Cuadro 5. Escala de calificación para determinar el nivel de gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno

Valor Cuantitativo	Valor Cualitativo
De 56 a 72 pts.	Buena Gestión de Servicios
De 40 a 55 pts.	Regular Gestión de Servicios
De 24 a 39 pts.	Deficiente Gestión de Servicios

Pruebas estadísticas que se utilizarán:**Planteamiento de las hipótesis:**

- **Ho: $r = 0$** ; o No existe influencia significativa del control interno en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras de la región Puno.
- **Ha: $r \neq 0$** ; Existe influencia significativa del control interno en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras de la región Puno.

El coeficiente de correlación “r” de Pearson cuantifica la fuerza de la relación entre las dos variables, este toma valores comprendidos entre – 1 y +1 pasando por 0

- El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.
- El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.
- El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Fórmula

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Los resultados se hallarán con el paquete estadístico SPSS, versión 22.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1 resultados al establecer el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Cuadro 6. Control interno general que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

TEMS	Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
En la empresa existe una Grafica de la organización.	57	52,8%	42	38,9%	9	8,3%	108	100%
Observa Idoneidad del Director del Departamento Financiero.	59	54,6%	34	31,5%	15	13,9%	108	100%
En la empresa se cuenta con un Manual de Funciones.	55	50,9%	43	39,8%	10	9,3%	108	100%
Los Registros de Contabilidad son llevados adecuadamente.	64	59,3%	42	38,9%	2	1,9%	108	100%
Los gastos están presupuestados.	43	39,8%	42	38,9%	23	21,3%	108	100%
TOTAL	55,6	51,5%	40,6	37,6%	11,8	10,9%	108	100%

Fuente: Cuestionario de opinión aplicado a trabajadores de los establecimientos hoteleros de la región Puno.

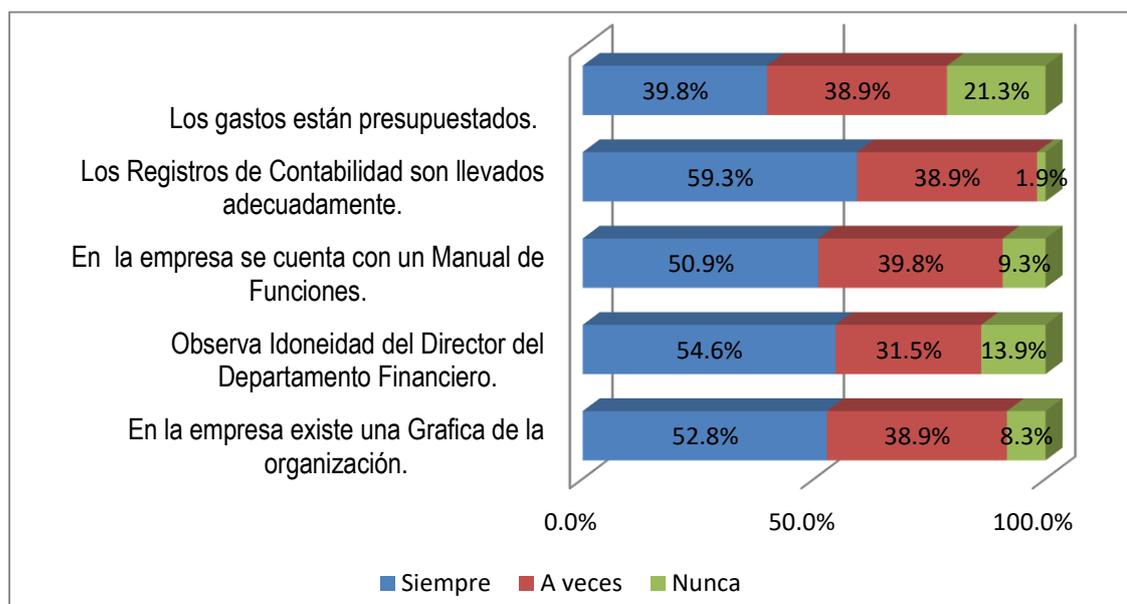


Figura 1. Control interno general que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 6

En el cuadro 6 y figura 1, observamos los resultados para la variable control interno en el que evaluamos el nivel de control interno general que se presenta en las empresas hoteleras de la región Puno, el que es evaluado a través de cinco indicadores. Para el primer indicador “En la empresa existe una Grafica de la organización” vemos que el 52.8% de los trabajadores opinan que siempre existe una gráfica de la organización, mientras que el 38.9% indican que a veces existe esta gráfica. Para el segundo indicador “Observa Idoneidad del Director del Departamento Financiero” podemos determinar que el 54.6% indican que siempre observamos idoneidad en el director y el 31.5% indica que esto es a veces. Para el tercer indicador “En la empresa se cuenta con un Manual de Funciones” Tenemos que el 50.9% de los trabajadores indican que siempre se cuenta con un manual de funciones y el 39.8% de trabajadores indican que a veces se cuenta con este manual. Para el cuarto indicador “Los Registros de

Contabilidad son llevados adecuadamente” tenemos que el 59.3% de trabajadores indican que siempre se llevan registros de contabilidad adecuados y el 38.9% indican que esto es a veces. Para el quinto indicador “Los gastos están presupuestados” observamos que el 39.9% indican que a veces están presupuestados y el 39.8% manifiestan que siempre están presupuestados mientras que el 21.3% indican que nunca se presupuestan.

Para los resultados totales vemos que el 51.5% de los trabajadores indican que siempre se presenta un control interno general, mientras que el 37.6% manifiesta que a veces se lleva un control interno general, y para el 10.9% nunca se lleva un adecuado control interno general.

Cuadro 7. Control interno del efectivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

ITEMS	Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Existe una Dirección de Departamento Financiero para el manejo de préstamos.	53	49,1%	40	37,0%	15	13,9%	108	100%
En la empresa se cuenta con una adecuada cancelación y archivo de documentos pagados.	68	63,0%	39	36,1%	1	0,9%	108	100%
En la empresa existe un control estatutario para la solicitud de préstamos.	62	57,4%	41	38,0%	5	4,6%	108	100%
En la empresa se tiene un adecuado control contable de obligaciones bancarias.	55	50,9%	50	46,3%	3	2,8%	108	100%
En la empresa existe una conciliación periódica de saldos.	57	52,8%	42	38,9%	9	8,3%	108	100%
TOTAL	59	54,6%	42,4	39,3%	6,6	6,1%	108	100%

Fuente: Cuestionario de opinión aplicado a trabajadores de los establecimientos hoteleros de la región Puno

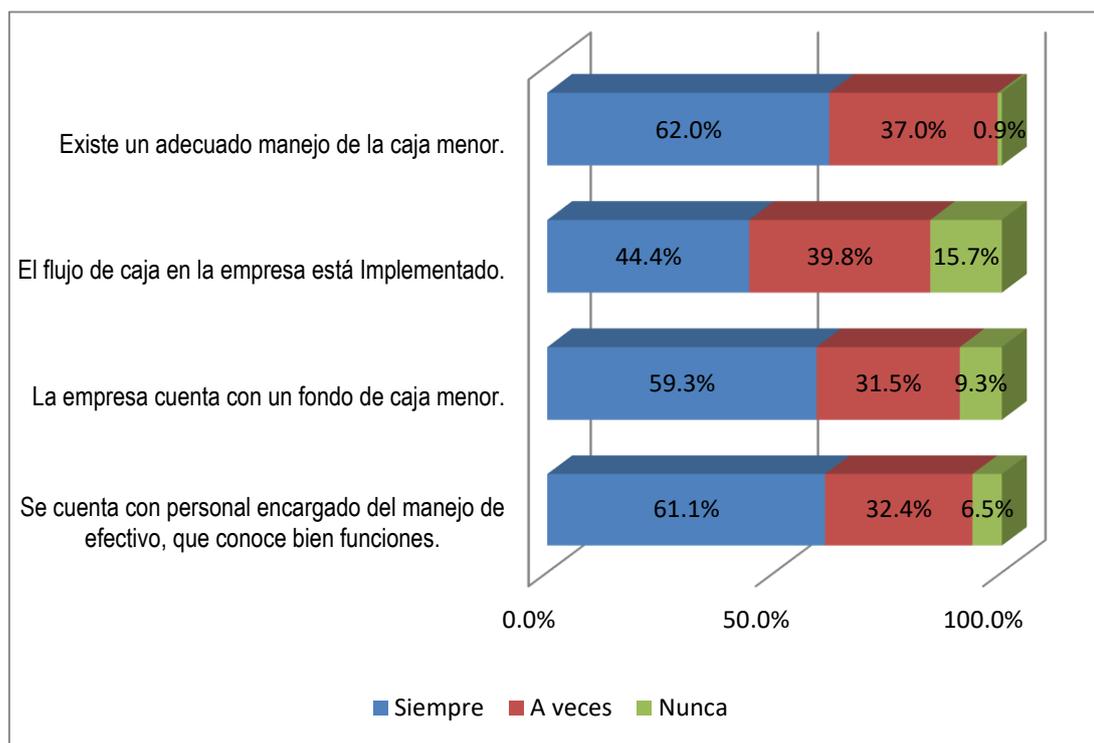


Figura 2. Control interno del efectivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 7

En el cuadro 7 y figura 2, observamos los resultados para la variable control interno en el que evaluamos el nivel de control interno del efectivo que se lleva en las empresas hoteleras de la región Puno, el cual es evaluado a través de cuatro ítems. Para el primer ítems “Se cuenta con personal encargado del manejo de efectivo, que conoce bien funciones” vemos que el 61.1% de los trabajadores opinan que siempre existe un personal encargado del manejo de efectivo, mientras que el 32.4% indican que a veces existe un personal encargado del manejo de efectivo. Para el segundo ítems “La empresa cuenta con un fondo de caja menor” podemos determinar que el 59.3% indican que siempre la empresa cuenta con un fondo de caja menor y el 31.5% indica que esto es a veces. Para el tercer ítems “El flujo de caja en la empresa está

Implementado” Tenemos que el 44.4% de los trabajadores indican que siempre se cuenta con un flujo de caja implementado y el 39.8% de trabajadores indican que a veces se cuenta con este flujo de caja. Para el cuarto ítems “Existe un adecuado manejo de la caja menor” tenemos que el 62.0% de trabajadores indican que siempre se lleva un adecuado manejo de caja menor y el 37.0% indican que a veces se lleva un adecuado manejo de caja menor.

Para los resultados totales vemos que el 56.7% de los trabajadores indican que siempre se presenta un adecuado control interno del efectivo, mientras que el 35.2% manifiesta que a veces se lleva un adecuado control interno del efectivo, y para el 8.1% nunca se lleva un adecuado control interno del efectivo.

Cuadro 8. Control interno del pasivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

ITEMS	Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Existe una Dirección de Departamento Financiero para el manejo de préstamos.	53	49,1%	40	37,0%	15	13,9%	108	100%
En la empresa se cuenta con una adecuada cancelación y archivo de documentos pagados.	68	63,0%	39	36,1%	1	0,9%	108	100%
En la empresa existe un control estatutario para la solicitud de préstamos.	62	57,4%	41	38,0%	5	4,6%	108	100%
En la empresa se tiene un adecuado control contable de obligaciones bancarias.	55	50,9%	50	46,3%	3	2,8%	108	100%
En la empresa existe una conciliación periódica de saldos.	57	52,8%	42	38,9%	9	8,3%	108	100%
TOTAL	59	54,6%	42,4	39,3%	6,6	6,1%	108	100%

Fuente: Cuestionario de opinión aplicado a trabajadores de los establecimientos hoteleros de la región Puno

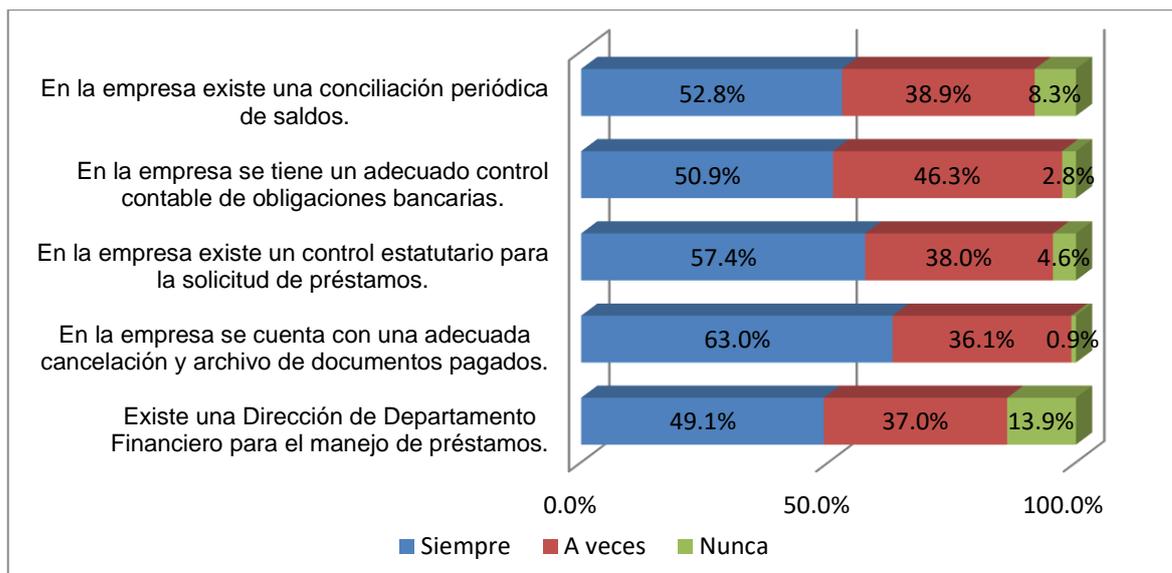


Figura 3. Control interno del pasivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 8

En el cuadro 8 y figura 3, observamos los resultados para la variable control interno en el que evaluamos el nivel de control interno del pasivo que se lleva en las empresas hoteleras de la región Puno, el cual es evaluado a través de cinco ítems. Para el primer ítems “Existe una Dirección de Departamento Financiero para el manejo de préstamos” vemos que el 49.1% de los trabajadores opinan que siempre existe una dirección de departamento financiero para el manejo de préstamos, mientras que el 37% indican que a veces existe este departamento. Para el segundo ítems “en la empresa se cuenta con una adecuada cancelación y archivo de documentos pagados” podemos determinar que el 63% indican que siempre la empresa cuenta con una adecuada cancelación y archivo de documentos pagados y el 36.1% indica que esto ocurre a veces. Para el tercer ítems “En la empresa existe un control estatutario para la solicitud de préstamos” Tenemos que el 57.4% de los trabajadores indican que la empresa tiene un control estatutario de préstamos y el 38.0% de trabajadores indican que a veces

se cuenta con este control estatutario de préstamos. Para el cuarto ítems “En la empresa se tiene un adecuado control contable de obligaciones bancarias” tenemos que el 50.9% de trabajadores indican que siempre se tiene un adecuado control de las deudas, mientras que el 46.3% manifiestan que a veces se tiene un adecuado control de las deudas. Para el quinto ítems “En la empresa existe una conciliación periódica de saldos” tenemos que el 52.8% de trabajadores indican que siempre se tiene personal para una posible conciliación periódica de saldos, mientras que el 38.9% manifiestan que a veces se tiene personal para una posible conciliación periódica de saldos.

Para los resultados totales vemos que el 54.6% de los trabajadores indican que siempre se presenta un adecuado control interno del pasivo, mientras que el 39.3% manifiesta que a veces se lleva un adecuado control interno del pasivo, y para el 6.1% nunca se lleva un adecuado control interno del pasivo.

Cuadro 9. Control interno de los gastos que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

ITEMS	Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
En la empresa se cuenta con un manejo de presupuesto de gastos e informes de sus variaciones.	60	55,6%	36	33,3%	12	11,1%	108	100%
Los gastos en la empresa son autorizados por la persona responsable.	44	40,7%	49	45,4%	15	13,9%	108	100%
En la empresa se exige la presentación de documentos comprobatorios de gastos.	61	56,5%	41	38,0%	6	5,6%	108	100%
En la empresa se cuenta con un Registro de gastos en libros.	22	20,4%	65	60,2%	21	19,4%	108	100%
TOTAL	46,75	43,3%	47,75	44,2%	13,5	12,5%	108	100%

Fuente: Cuestionario de opinión aplicado a trabajadores de los establecimientos hoteleros de la región Puno

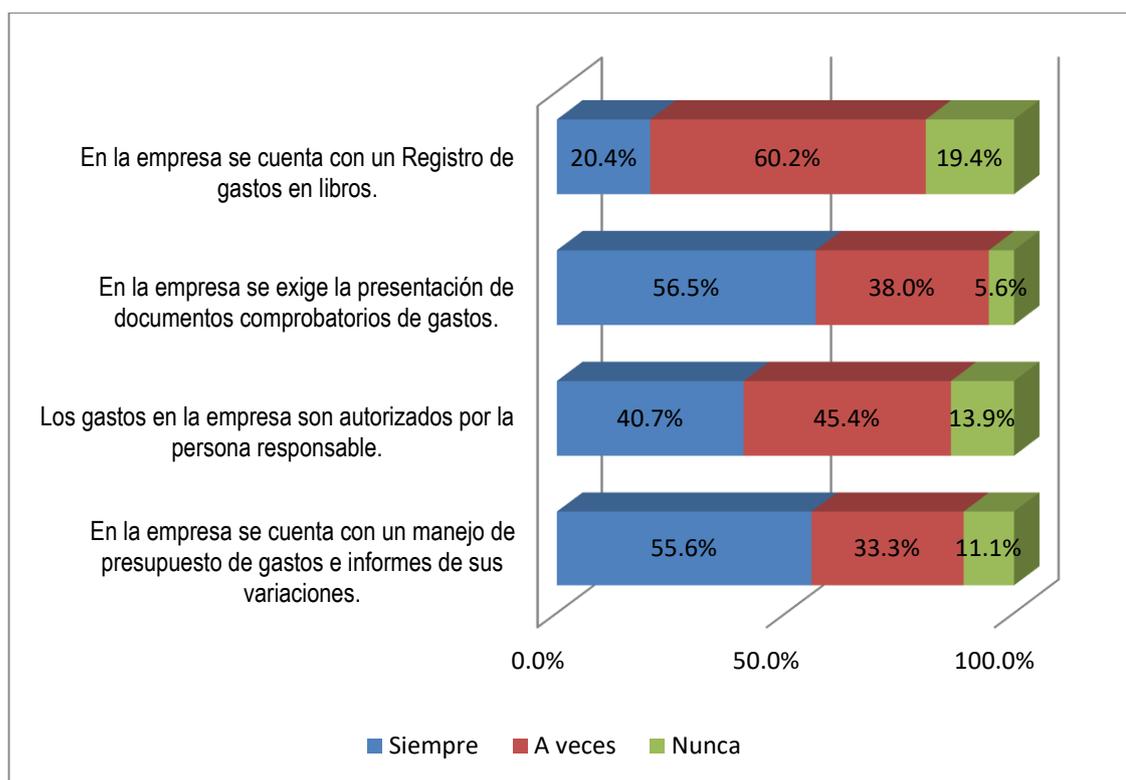


Figura 4. Control interno de los gastos que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 9

En el cuadro 9 y figura 4, observamos los resultados para la variable control interno en el que evaluamos el nivel de control interno de los gastos que se realizan en los establecimientos hoteleros, el cual es evaluado a través de cuatro ítems.

Para el primer ítems “En la empresa se cuenta con un manejo de presupuesto de gastos e informes de sus variaciones” vemos que el 55.6% de los trabajadores opinan que siempre existe un manejo de presupuesto de gastos e informes, mientras que el 33.3% indican que a veces existe un manejo de presupuesto de gastos e informes.

Para el segundo ítems “Los gastos en la empresa son autorizados por la persona responsable” podemos determinar que el 40.7% indican que siempre los gastos

son autorizados por la persona responsable y el 45.4% indica que esto ocurre a veces.

Para el tercer ítems “En la empresa se exige la presentación de documentos comprobatorios de gastos” Tenemos que el 56.5% de los trabajadores indican que en la empresa se exige la presentación de documentos comprobatorios y el 38.0% de trabajadores indican que a veces se exige la presentación de documentos comprobatorios.

Para el cuarto ítems “En la empresa se cuenta con un Registro de gastos en libros” tenemos que el 60.2% de trabajadores indican que a veces en la empresa se cuenta con un registro de gastos en libros, mientras que el 20.4% manifiestan que siempre se cuenta con un registro de gastos en libros.

Para los resultados totales vemos que el 43.3% de los trabajadores indican que siempre se presenta un adecuado control interno de los gastos, mientras que el 44.2% manifiesta que a veces se lleva un adecuado control interno de los gastos, y para el 12.5% nunca se lleva un adecuado control interno de los gastos.

Cuadro 10. Resultados para establecer el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de la región Puno

CATEGORIAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Frecuencia porcentual acumulada
Buen Control Interno	67	62,0%	62,0%
Regular Control Interno	39	36,1%	98,1%
Deficiente Control Interno	2	1,9%	100,0%
TOTAL	108	100,0%	

Fuente: Cuestionario de opinión aplicado a trabajadores de los establecimientos hoteleros de la región Puno

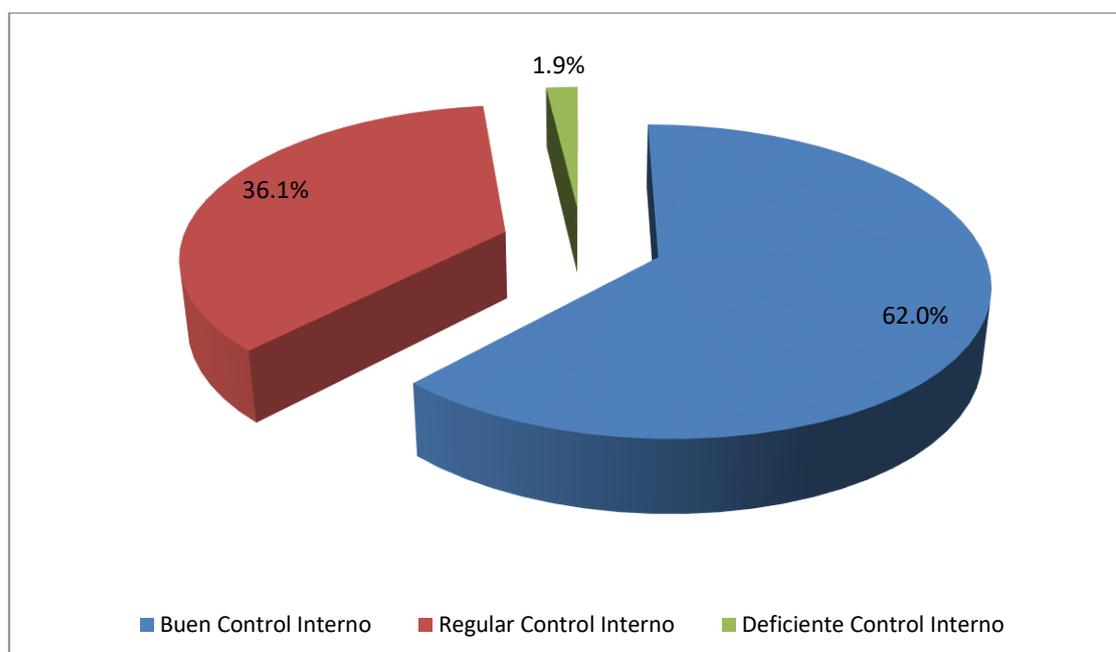


Figura 5. Resultados para establecer el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 10

En el cuadro 10 y figura 5, observamos los resultados totales para evaluar el nivel de control interno que se lleva en los establecimientos hoteleros de la región Puno, el cual es resultado del total de las cuatro dimensiones evaluadas en los tablas del 3 al 6, para la evaluación se consideran las categorías de: bueno, regular y malo cuyos índices se indican en la metodología. Los resultados indican que el 62% de trabajadores manifiestan que el nivel de control interno en las empresas hoteleras de la región es bueno, mientras que para el 36.1% es regular y solo para el 1.9% que representa a un promedio de 2 trabajadores que indican que el nivel de control interno es malo en las empresas hoteleras de la región Puno.

4.1.1.1 Resultados para medir el nivel de control interno por empresa hotelera que se realiza en la región Puno

Cuadro 11. Nivel de control interno por empresas hoteleras que se realiza en la región Puno

RAZÓN SOCIAL - NOMBRE COMERCIAL	Bueno		Regular		Deficiente		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Hotel Isla Esteves	19	61%	12	39%	0	0%	31	100%
Casa Andina Private Collection	23	68%	10	29%	1	3%	34	100%
Sonesta Posada del Inca	16	80%	4	20%	0	0%	20	100%
José Antonio	3	33%	5	56%	1	11%	9	100%
Royal Inn	2	40%	3	60%	0	0%	5	100%
Casona Plaza	2	40%	3	60%	0	0%	5	100%
Qalasaya	2	50%	2	50%	0	0%	4	100%
Total	67	62%	39	36%	2	2%	108	100%

Fuente: Cuestionario de opinión aplicado a trabajadores de los establecimientos hoteleros de la región Puno

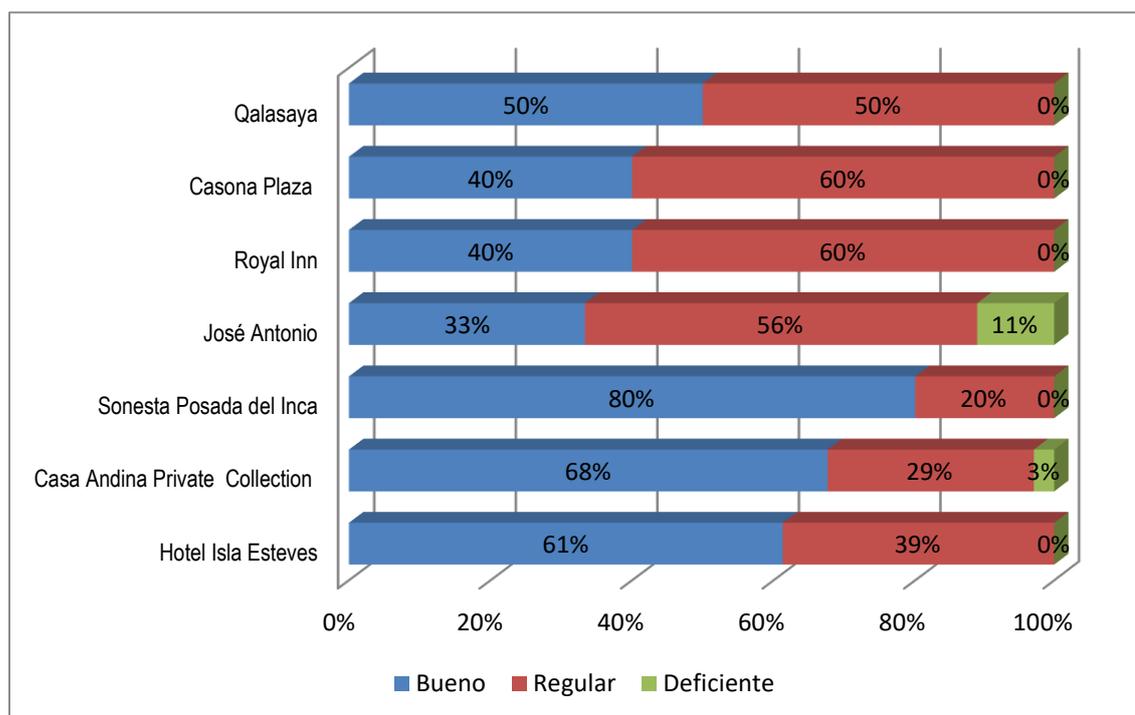


Figura 6. Nivel de control interno por empresas hoteleras que se realiza en la región Puno

Fuente: Cuadro 11

En el cuadro 11 y figura 6, observamos los resultados totales para evaluar el nivel de control interno por empresas hoteleras que se realiza en que la región Puno, donde observamos que la empresa hotelera con menor nivel de control interno es el Hotel “José Antonio” donde el 56% de trabajadores manifiestan que existe regular control interno y el 33% indican que existe un buen nivel de control interno, mientras que las empresas hoteleras que mejor realizan un control interno son la empresa “Sonesta Posada del Inca” donde el 80% de los trabajadores indican que existe un buen nivel de control interno, luego la empresa hotelera “Casa Andina Private Collection” es la segunda empresa que tiene mejor nivel de control interno donde el 68% de sus trabajadores indican que es bueno el control interno. Finalmente podemos resaltar que el 61% de los trabajadores de la empresa hotelera “Hotel Isla Esteves” manifiesten que en su empresa existe un buen nivel de control interno.

4.1.2 resultados para analizar la gestión de servicios que se realiza en las empresas hoteleras de la región Puno

Cuadro 12. Planeación y gestión estratégica que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

ITEMS	Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
En la organización se realiza el presupuesto de las operaciones	60	55,6%	35	32,4%	13	12,0%	108	100%
En la organización se realiza el plan de negociación del hotel.	54	50,0%	34	31,5%	20	18,5%	108	100%
En la organización se diseña el plan de mercadeo	59	54,6%	33	30,6%	16	14,8%	108	100%
En la organización se planifica el manejo de políticas de relaciones públicas	58	53,7%	44	40,7%	6	5,6%	108	100%
TOTAL	57,75	53,5%	36,5	33,8%	13,75	12,7%	108	100%

Fuente: Cuestionario sobre gestión de servicios hoteleros en las empresas de la región Puno

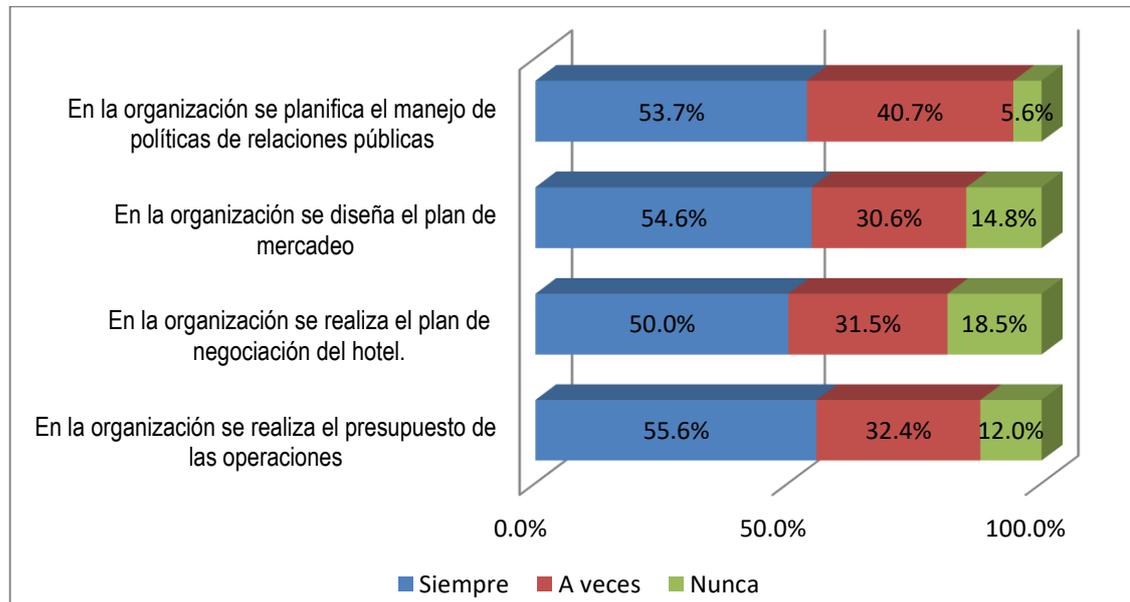


Figura 7. Planeación y gestión estratégica que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 12

En el cuadro 12 y figura 7, observamos los resultados para la variable gestión de servicios en el que evaluamos el nivel de planeación y gestión estratégica que se lleva en los establecimientos hoteleros, el cual es evaluado a través de cuatro ítems. Para el primer ítems “En la organización se realiza el presupuesto de las operaciones” vemos que el 55.6% de los trabajadores opinan que siempre se realiza el presupuesto de las operaciones, mientras que el 32.4% indican que a veces se realiza el presupuesto de las operaciones. Para el segundo ítems “En la organización se realiza el plan de negociación del hotel” podemos determinar que el 50% de los trabajadores indican que siempre la empresa realiza un plan de negocios y el 32.4% indica que esto ocurre a veces. Para el tercer ítems “En la organización se diseña el plan de mercadeo” Tenemos que el 54.6% de los trabajadores indican que en la empresa siempre se realiza un plan de mercadeo y para el 30.6% de trabajadores indican que a veces en la empresa se realiza un plan de mercadeo. Para el cuarto ítems “En la organización se planifica el manejo de políticas de relaciones públicas” tenemos que el 53.7% de trabajadores indican que siempre se planifica el manejo de políticas de relaciones públicas.

Para los resultados totales vemos que el 53.5% de los trabajadores indican que siempre se lleva una adecuada planificación y gestión estratégica, mientras que el 33.8% manifiesta que a veces se lleva una adecuada planificación y gestión estratégica, y solo para el 12.7% nunca se lleva una adecuada planificación y gestión estratégica.

.

Cuadro 13. Gestión del servicio de recepción que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

ITEMS	Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
En la organización se realiza el registro correcto de reservaciones y coordinación con agencias de viajes y transporte del huésped.	40	37,0%	43	39,8%	25	23,1%	108	100%
En la organización se registra el ingreso y salida del huésped	69	63,9%	30	27,8%	9	8,3%	108	100%
En la organización se realiza la correspondiente facturación del cliente por servicio de hospedaje y demás consumos del huésped.	64	59,3%	33	30,6%	11	10,2%	108	100%
En la organización se atiende las sugerencias y requerimientos del huésped.	53	49,1%	35	32,4%	20	18,5%	108	100%
TOTAL	56,5	52,3%	35,25	32,6%	16,25	15,0%	108	100%

Fuente: Cuestionario sobre gestión de servicios hoteleros en las empresas de la región Puno

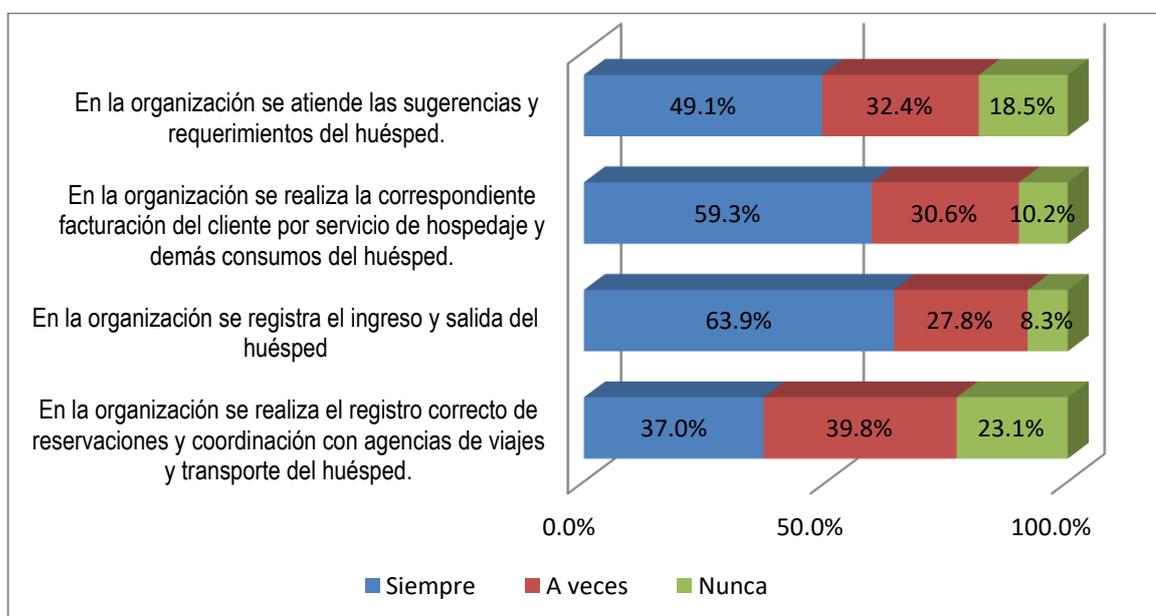


Figura 8. Gestión del servicio de recepción que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 13

En el cuadro 13 y figura 8, observamos los resultados para la variable gestión de servicios en el que evaluamos el nivel de gestión de servicios de recepción que se lleva en los establecimientos hoteleros de la región Puno, el cual es evaluado a través de cuatro ítems. Para el primer ítems “En la organización se realiza el registro correcto de reservaciones y coordinación con agencias de viajes y transporte del huésped.” vemos que el 39.8% de los trabajadores opinan que a veces se realiza el correcto registro y coordinación con agencia de viaje y transporte, mientras que el 37% indican que siempre se realizan estas coordinaciones y para el 23.1% nunca se realizan estas coordinaciones. Para el segundo ítems “En la organización se registra el ingreso y salida del huésped” podemos determinar que el 63.9% de los trabajadores indican que siempre la empresa realiza el registro de ingreso y salida y el 27.8% indica que esto ocurre a veces. Para el tercer ítems “En la organización se realiza la correspondiente facturación del cliente por servicio de hospedaje y demás consumos del huésped” Tenemos que el 59.3% de los trabajadores indican que en la empresa siempre se realiza la facturación del cliente y para el 30.6% de trabajadores indican que a veces en la empresa se realiza la facturación del cliente. Para el cuarto ítems “En la organización se atiende las sugerencias y requerimientos del huésped” tenemos que el 49.1% de trabajadores indican que siempre en la empresa se atiende las sugerencias y requerimientos del huésped.

Para los resultados totales vemos que el 52.3% de los trabajadores indican que siempre se lleva una adecuada gestión de servicios de recepción, mientras que el 32.6% manifiesta que a veces se lleva una adecuada gestión de servicios de recepción, y para el 15% nunca se lleva una adecuada gestión de servicios de recepción.

Cuadro 14. Gestión del servicio de habitación que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

ITEMS	Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
En la organización se realiza la planificación de habitaciones libres, ocupadas.	72	66,7%	34	31,5%	2	1,9%	108	100%
En la organización se realiza la comunicación con los botones para entrega de habitación al huésped.	59	54,6%	34	31,5%	15	13,9%	108	100%
En la organización se da información sobre quejas o incomodidades del huésped al gerente administrativo o al personal implicado.	69	63,9%	39	36,1%	0	0,0%	108	100%
En la organización se puede hacer cobros de facturas en efectivo o con tarjetas de crédito.	59	54,6%	39	36,1%	10	9,3%	108	100%
TOTAL	64,75	60,0%	36,5	33,8%	6,75	6,3%	108	100%

Fuente: Cuestionario sobre gestión de servicios hoteleros en las empresas de la región Puno

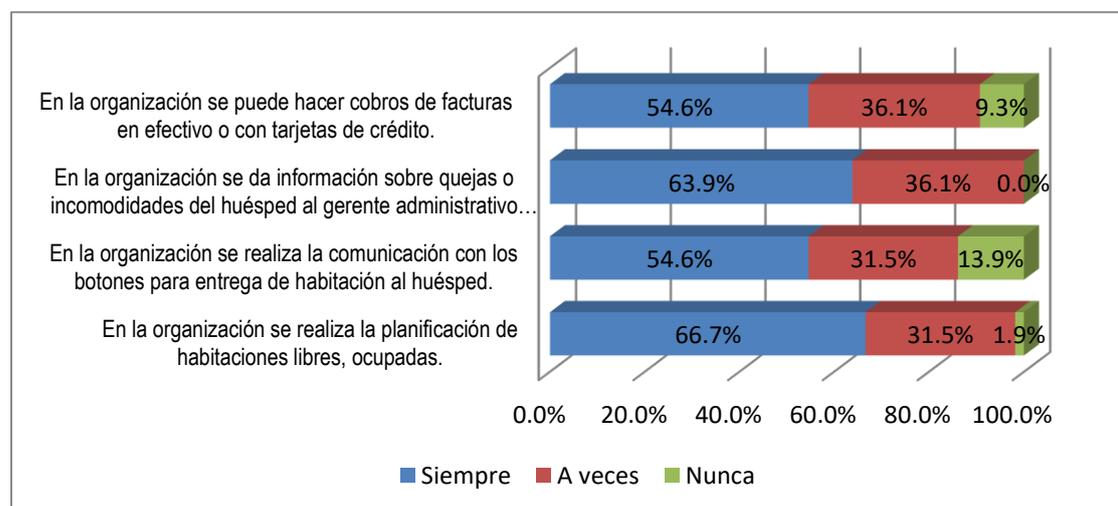


Figura 9. Gestión del servicio de habitación que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 14

En el cuadro 14 y figura 9, observamos los resultados para la variable gestión de servicios en el que evaluamos el nivel de gestión de servicios de habitación que

se lleva en los establecimientos hoteleros de la región Puno, el cual es evaluado a través de cuatro ítems. Para el primer ítems “En la organización se realiza la planificación de habitaciones libres y ocupadas” donde vemos que el 66.7% de los trabajadores opinan que siempre se realiza la planificación de uso de las habitaciones, mientras que, para el 31.5% indican que a veces se realiza la planificación del uso de habitaciones. Para el segundo ítems “En la organización se realiza la comunicación con los botones para entrega de habitación al huésped” podemos determinar que el 54.6% de los trabajadores indican que siempre se realiza la comunicación con el botones y para el 31.5% de los trabajadores a veces se comunica a los botones para la ubicación de los huésped. Para el tercer ítems “En la organización se da información sobre quejas o incomodidades del huésped al gerente administrativo o al personal implicado” Tenemos que el 63.9% de los trabajadores indican que en la empresa siempre se da información de quejas e incomodidades del huésped al gerente y el 36.1% de trabajadores indican que a veces en la empresa se da información de quejas e incomodidades del huésped al gerente. Para el cuarto ítems “En la organización se puede hacer cobros de facturas en efectivo o con tarjetas de crédito” tenemos que el 54.6% de trabajadores indican que siempre en la empresa se puede hacer cobro en efectivo o con tarjetas, mientras que para el 36.15% a veces en la empresa se puede hacer cobro en efectivo o con tarjetas. Para los resultados totales vemos que el 60.0% de los trabajadores indican que siempre se lleva una adecuada gestión de servicios de habitación, mientras que el 33.8% manifiesta que a veces se lleva una adecuada gestión de servicios de habitación, y para el 6.3% nunca se lleva una adecuada gestión de servicios de habitación.

Cuadro 15. Gestión del servicio de alimentos y bebidas que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

ITEMS	Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
En la organización se determina el tipo de servicios de alimentos a prestar.	54	50,0%	46	42,6%	8	7,4%	108	100%
En la organización se realiza la planeación de menús	65	60,2%	33	30,6%	10	9,3%	108	100%
En la organización se cumplen con las normas y procedimiento para la elaboración de alimentos.	53	49,1%	35	32,4%	20	18,5%	108	100%
En la organización se controla y supervisa la ejecución de las recetas estándar y programación de menús	56	51,9%	36	33,3%	16	14,8%	108	100%
TOTAL	57	52,8%	37,5	34,7%	13,5	12,5%	108	100%

Fuente: Cuestionario sobre gestión de servicios hoteleros en las empresas de la región Puno

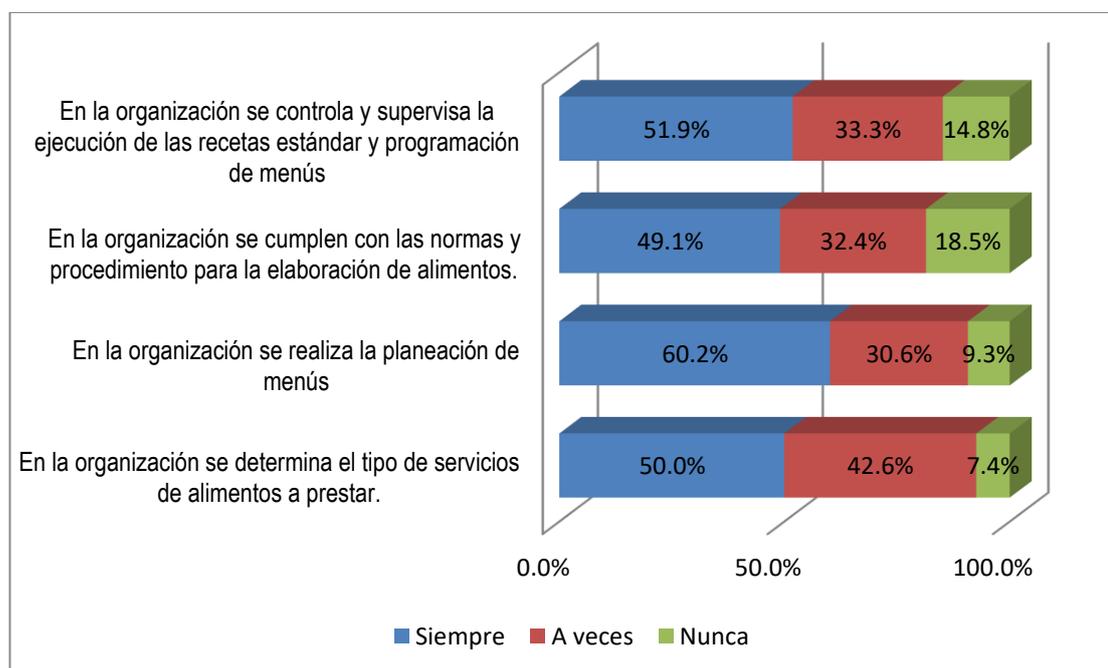


Figura 10. Gestión del servicio de alimentos y bebidas que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 15

En el cuadro 15 y figura 10, observamos los resultados para el nivel de gestión de servicios de alimentos y bebidas que se lleva en los establecimientos hoteleros de la región Puno, el cual es evaluado a través de cuatro ítems. Para el primer ítems “En la organización se determina el tipo de servicios de alimentos a prestar” donde vemos que el 50% de los trabajadores opinan que siempre se determina el tipo de alimentos a prestar, mientras que, para el 42.6% indican que a veces se determina el tipo de alimentos a prestar. Para el segundo ítems “En la organización se realiza la planeación de menús” podemos determinar que el 60.2% de los trabajadores indican que siempre se planifican los menús y para el 30.6% de los trabajadores a veces se planifican los menús. Para el tercer ítems “En la organización se cumplen con las normas y procedimiento para la elaboración de alimentos” Tenemos que el 49.1% de los trabajadores indican que siempre se cumplen con las normas y procedimientos para elaborar alimentos y el 32.4% de trabajadores indican que a veces en la empresa se cumple con las normas y procedimiento para la elaboración de alimentos. Para el cuarto ítems “En la organización se controla y supervisa la ejecución de las recetas estándar y programación de menús” tenemos que el 51.9% de trabajadores indican que siempre en la empresa se controla y supervisa la ejecución de las recetas estándar, mientras que para el 33.3% a veces en la empresa se controla y supervisa la ejecución de las recetas estándar.

Para los resultados totales vemos que el 52.8% de los trabajadores indican que siempre en la empresa se realiza una adecuada gestión de alimentos y bebidas, mientras que para el 34.7% de los trabajadores indican que a veces se realiza una adecuada gestión de alimentos y bebidas, y para el 12.5% nunca se lleva una adecuada gestión de servicios de alimentos y bebidas.

Cuadro 16. Gestión de recursos humanos que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

ITEMS	Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
En la organización se mantiene buenas relaciones laborales con su departamento y demás áreas.	67	62,0%	36	33,3%	5	4,6%	108	100%
En la organización se realizan periódicamente cursos de capacitación para la especialización del personal.	47	43,5%	38	35,2%	23	21,3%	108	100%
En la organización se programan periódicamente reuniones con el personal para planificar las acciones.	75	69,4%	30	27,8%	3	2,8%	108	100%
En la organización se desarrollan correctivos con aquellos empleados que no cumplen su función.	61	56,5%	39	36,1%	8	7,4%	108	100%
TOTAL	62,5	57,9%	35,75	33,1%	9,75	9,0%	108	100%

Fuente: Cuestionario sobre gestión de servicios hoteleros en las empresas de la región Puno

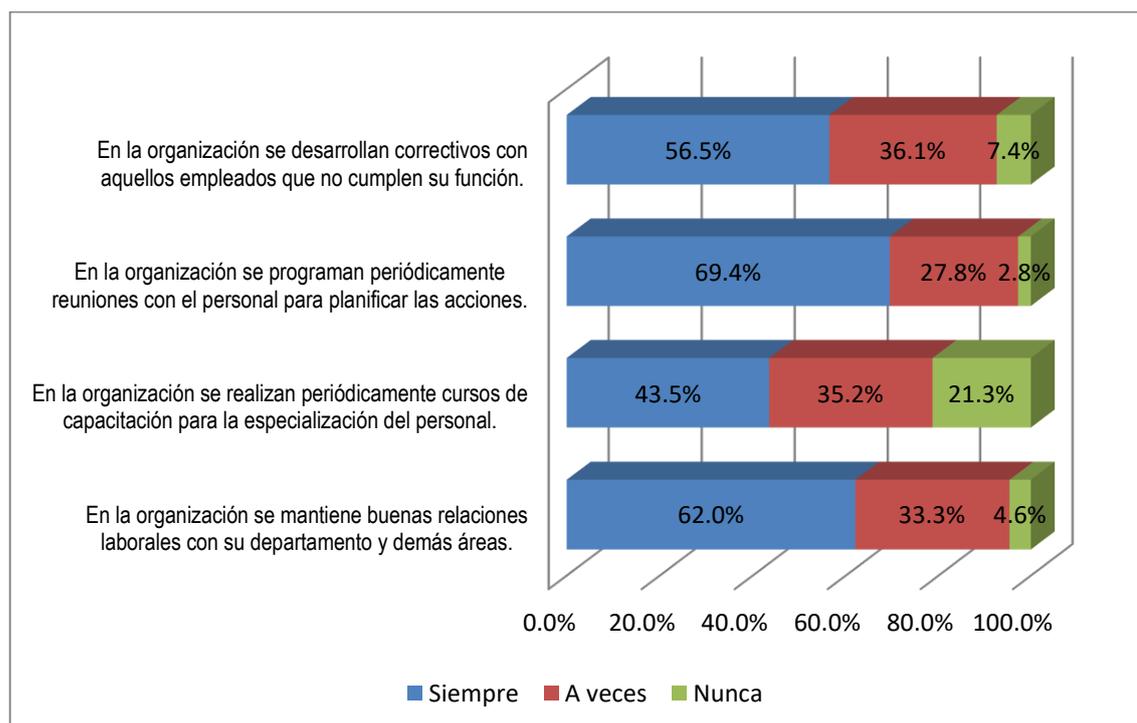


Figura 11. Gestión de recursos humanos que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 16

En el cuadro 16 y figura 11, observamos los resultados para el nivel de gestión de recursos humanos que se lleva en los establecimientos hoteleros de la región Puno, el cual es evaluado a través de cuatro ítems. Para el primer ítems “En la organización se mantiene buenas relaciones laborales con su departamento y demás áreas” donde vemos que el 62.0% de los trabajadores opinan que siempre se mantiene buenas relaciones laborales con sus compañeros, mientras que, para el 33.3% solo a veces se mantiene buenas relaciones laborales. Para el segundo ítems “En la organización se realizan periódicamente cursos de capacitación para la especialización del personal” podemos determinar que el 43.5% de los trabajadores indican que siempre se realizan cursos de capacitación y especialización en el empresa y para el 35.2% de los trabajadores solo a veces se realizan cursos de capacitación y especialización. Para el tercer ítems “En la organización se programan periódicamente reuniones con el personal para planificar las acciones” Tenemos que el 69.4% de los trabajadores indican que siempre se programan reuniones con el personal, mientras que el 27.8% de trabajadores indican que solo a veces se programan reuniones con el personal. Para el cuarto ítems “En la organización se desarrollan correctivos con aquellos empleados que no cumplen su función” tenemos que el 56.5% de trabajadores indican que siempre en la empresa se emplean correctivos por el no cumplimiento de funciones, mientras que para el 36.1% a veces se emplean correctivos por el no cumplimiento de funciones.

Para los resultados totales vemos que el 57.9% de los trabajadores indican que siempre en la empresa se realiza una adecuada gestión de los recursos humanos, mientras que para el 33.1% de los trabajadores indican que a veces

se realiza una adecuada gestión de recursos humanos y para el 9% de los trabajadores nunca se lleva una adecuada gestión de recursos humanos.

Cuadro 17. Gestión de la calidad y mejora continua que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

ITEMS	Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
En la organización se detectan oportunidades de mejora y generan acciones correctivas preventivas.	66	61,1%	34	31,5%	8	7,4%	108	100%
En la organización se verifica e informa sobre el estado de los detalles de la habitación.	49	45,4%	39	36,1%	20	18,5%	108	100%
En la organización se mantiene las áreas públicas en perfecto estado, tanto de orden como de aseo.	53	49,1%	30	27,8%	25	23,1%	108	100%
En el hotel las habitaciones, escaleras, pasillos, baños y zonas nobles o públicas se mantienen limpias.	54	50,0%	46	42,6%	8	7,4%	108	100%
TOTAL	55,5	51,4%	37,25	34,5%	15,25	14,1%	108	100%

Fuente: Cuestionario sobre gestión de servicios hoteleros en las empresas de la región Puno

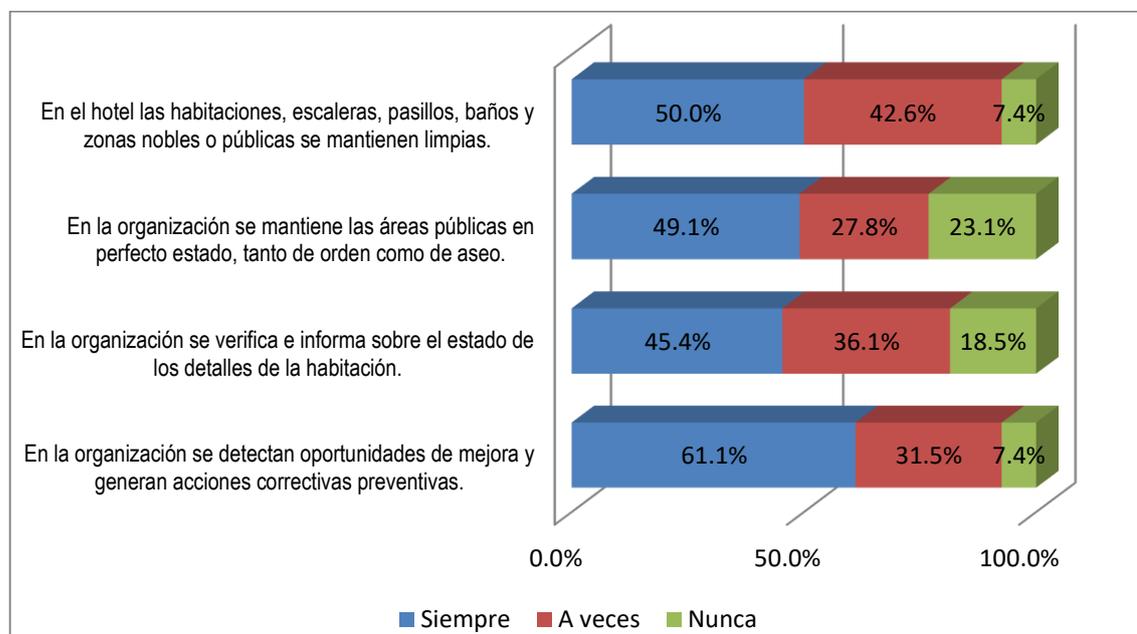


Figura 12. Gestión de la calidad y mejora continua que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 17

En el cuadro 17 y figura 12, observamos los resultados para el nivel de gestión de la calidad y mejora continua que se lleva en los establecimientos hoteleros de la región Puno, el cual es evaluado a través de cuatro ítems. Para el primer ítems “En la organización se detectan oportunidades de mejora y generan acciones correctivas preventivas” donde vemos que el 61.1% de los trabajadores opinan que siempre se detectan oportunidades de mejora, mientras que, para el 31.5% solo a veces se detectan oportunidades de mejora continua. Para el segundo ítems “En la organización se verifica e informa sobre el estado de los detalles de la habitación” podemos determinar que el 45.4% de los trabajadores indican que siempre se verifica e informa sobre el estado de los detalles de la habitación y para el 36.1% de los trabajadores solo a veces se verifica e informa sobre el estado de los detalles de la habitación. Para el tercer ítems “En la organización se mantiene las áreas públicas en perfecto estado, tanto de orden como de aseo” Tenemos que el 49.1% de los trabajadores indican que siempre se mantiene las áreas públicas en perfecto estado, tanto de orden como de aseo, mientras que el 27.8% de trabajadores indican que solo a veces se mantiene las áreas públicas en perfecto estado, tanto de orden como de aseo. Para el cuarto ítems “En el hotel las habitaciones, escaleras, pasillos, baños y zonas nobles o públicas se mantienen limpias” tenemos que el 50.0% de trabajadores indican que siempre en la empresa se mantiene limpio el establecimiento, mientras que para el 42.6% a veces se mantiene limpio el establecimiento.

Para los resultados totales vemos que el 51.4% de los trabajadores indican que siempre en la empresa se realiza una adecuada gestión de la calidad y mejora continua, mientras que para el 34.5% de los trabajadores indican que a veces se realiza una adecuada gestión de la calidad y mejora continua y para el 14.1% de

los trabajadores nunca se lleva una adecuada gestión de la calidad y mejora continua.

Cuadro 18: resultados para establecer el nivel de gestión de servicios que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

CATEGORIAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Frecuencia porcentual acumulada
Buena Gestión de Servicios	73	67,6%	67,6%
Regular Gestión de Servicios	25	23,1%	90,7%
Deficiente Gestión de Servicios	10	9,3%	100,0%
TOTAL	108	100,0%	

Fuente: Cuestionario de opinión aplicado a trabajadores de los establecimientos hoteleros de la región Puno

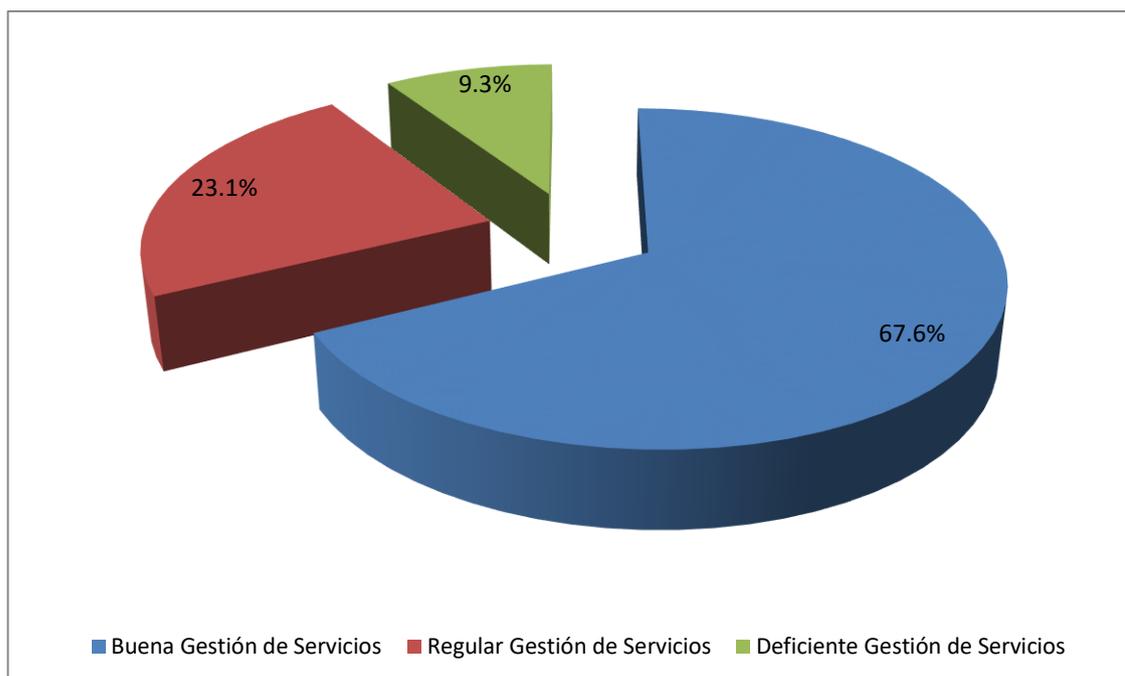


Figura 13. Resultados para establecer el nivel de gestión de servicios que se realiza en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 18

En el cuadro 18 y figura 13, observamos los resultados totales para evaluar el nivel de gestión de los servicios que se lleva en los establecimientos hoteleros

de la región Puno, el cual es resultado del total de las seis dimensiones evaluadas en las tablas del 10 al 14, para la evaluación del nivel de gestión consideramos los índices presentados en la metodología que considera las categorías de: buena, regular y deficiente gestión de servicios. Los resultados indican que el 67.6% de los trabajadores manifiestan que el nivel de gestión de servicios hoteleros en la región Puno es bueno, mientras que para el 23.1% el nivel de gestión de servicios hoteleros en la región Puno es regular y solo para un 9.3% que representa a un promedio de 10 trabajadores que indican que el nivel de gestión de servicios es Deficiente.

4.1.2.1 Resultados para medir el nivel de Gestión de Servicios por empresas hoteleras que se realiza en la región Puno.

Cuadro 19. Nivel de gestión de servicios por empresas hoteleras que se realiza en la región Puno

RAZÓN SOCIAL - NOMBRE COMERCIAL	Buena		Regular		Deficiente		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Hotel Isla Esteves	22	71%	8	26%	1	3%	31	100%
Casa Andina Private Collection	25	74%	7	21%	2	6%	34	100%
Sonesta Posada del Inca	15	75%	3	15%	2	10%	20	100%
José Antonio	4	44%	2	22%	3	33%	9	100%
Royal Inn	3	60%	2	40%	0	0%	5	100%
Casona Plaza	2	40%	2	40%	1	20%	5	100%
Qalasaya	2	50%	1	25%	1	25%	4	100%
Total	73	68%	25	23%	10	9%	108	100%

Fuente: Cuestionario de opinión aplicado a trabajadores de los establecimientos hoteleros de la región Puno

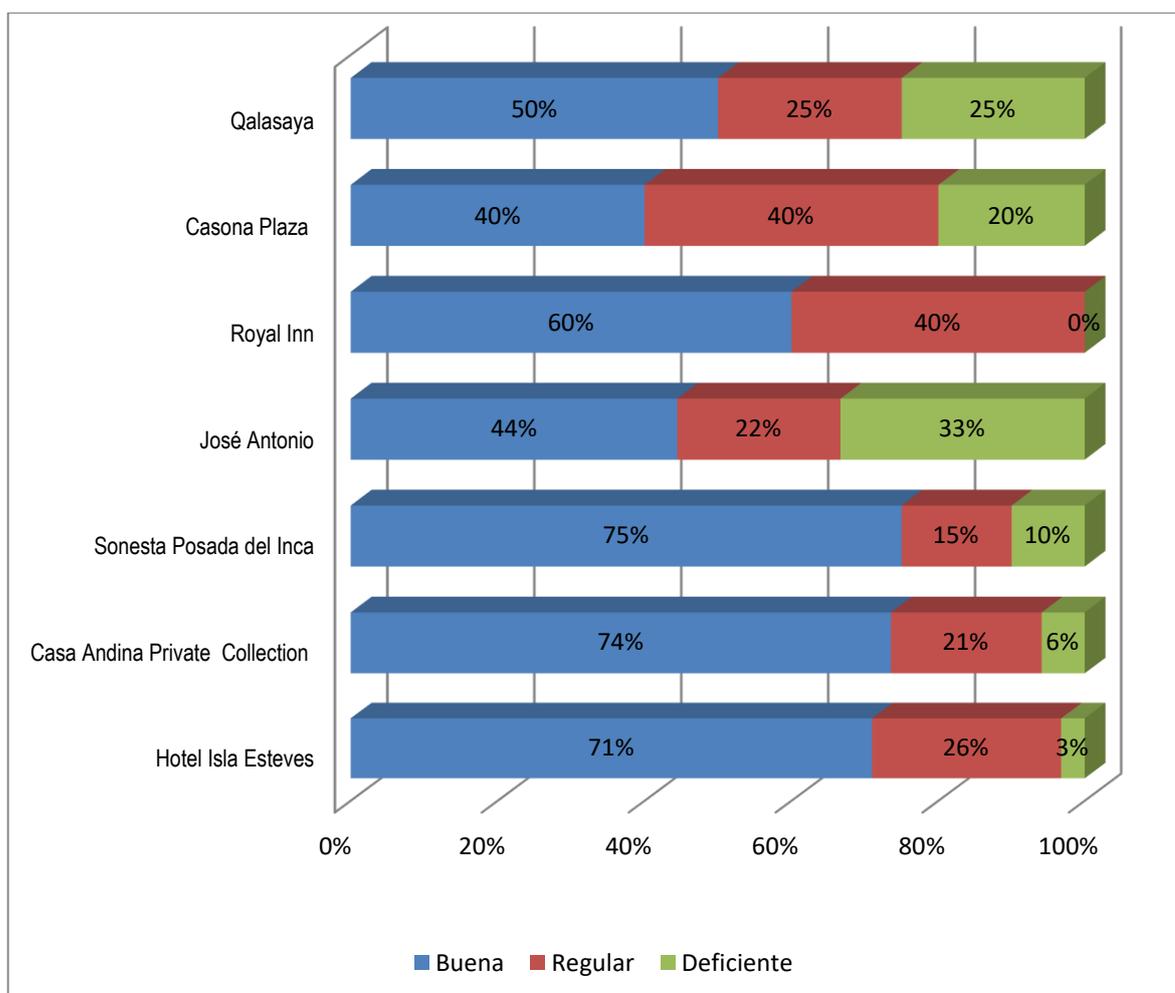


Figura 14. Nivel de gestión de servicios por empresas hoteleras que se realiza en la región Puno

Fuente: Cuadro 19

En el cuadro 19 y figura 14, observamos los resultados totales para evaluar el nivel de Gestión de Servicios, por empresa hotelera analizada en la región Puno, donde observamos que la empresa hotelera con menor nivel de gestión de servicios es el Hotel “José Antonio” donde el 22% de trabajadores manifiestan que existe regular nivel de gestión de servicios y el 33% indican que existe un deficiente nivel de gestión de servicios, mientras que las empresas hoteleras que mejor realizan un control interno son la empresa “Sonesta Posada del Inca” donde el 75% de los trabajadores indican que existe un buen nivel de gestión de

servicios, luego la empresa hotelera “Casa Andina Private Collection” es la segunda empresa que tiene mejor nivel de gestión de servicios donde el 74% de sus trabajadores indican que existe un buen nivel de gestión de servicios.

Finalmente podemos resaltar que el 71% de los trabajadores de la empresa hotelera “Hotel Isla Esteves” manifiestan que en su empresa existe un buen nivel de gestión de servicios.

4.1.3 resultados para establecer el nivel de influencia del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno

Cuadro 20. Influencia del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno

			Planeación y Control			Total
			Deficiente planeación y gestión	Regular planeación y gestión	Buena planeación y gestión	
Control Interno	Buen Control Interno	Recuento	4	16	47	67
		% del total	3,7%	14,8%	43,5%	62,0%
	Regular Control Interno	Recuento	10	15	14	39
		% del total	9,3%	13,9%	13,0%	36,1%
	Deficiente Control Interno	Recuento	1	1	0	2
		% del total	0,9%	0,9%	0,0%	1,9%
Total		Recuento	15	32	61	108
		% del total	13,9%	29,6%	56,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de opinión aplicado a trabajadores de los establecimientos hoteleros de la región Puno

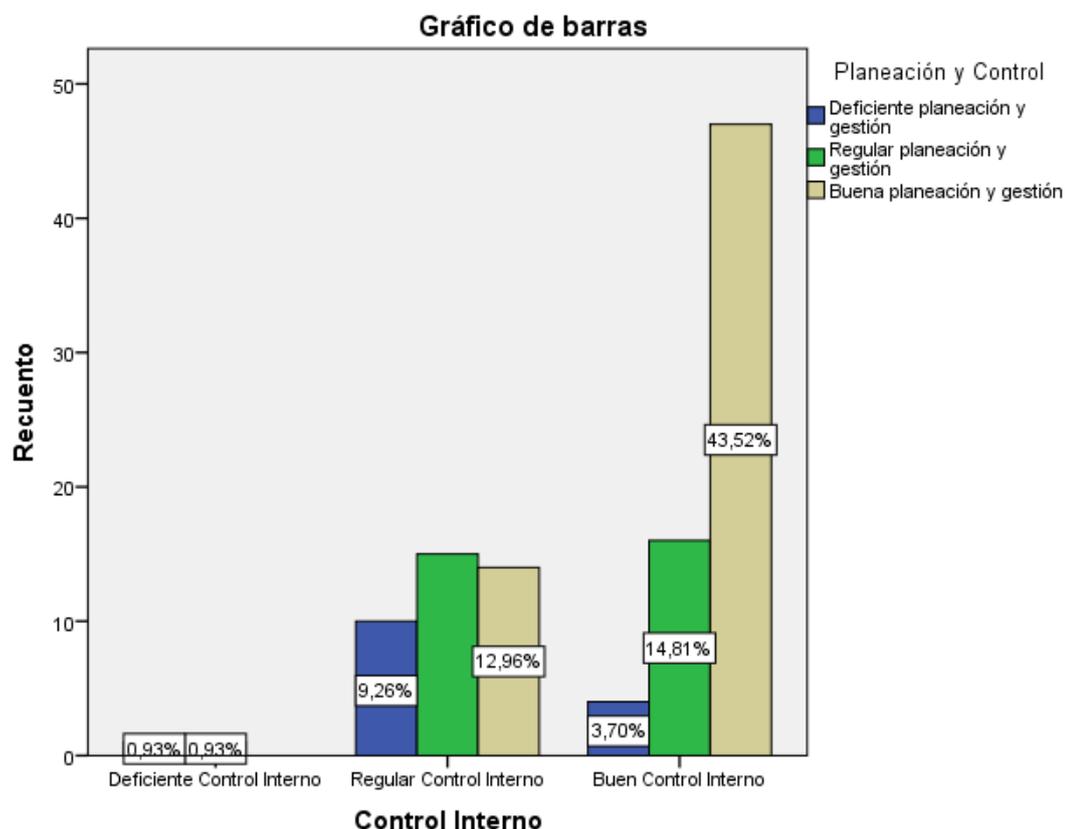


Figura 15. Influencia del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 20

En el cuadro 20 y figura 15, observamos los resultados para determinar la influencia del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno, donde observamos que el 43.5% de trabajadores que indican que existe un buen control interno también manifiestan que existe una buena planeación y gestión en los establecimientos hoteleros de la región Puno, posteriormente vemos que el 13.9% de trabajadores que indican que se presenta un regular control interno también manifiestan que existe una regular planeación y control en los servicios hoteleros de la región Puno.

4.1.4 Resultados para comprobar si existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentos en las empresas hoteleras de la región de Puno

Cuadro 21. Influencia del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación en los establecimientos hoteleros de la región Puno

			Gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación			Total
			Deficiente gestión de servicios	Regular gestión de servicios	Buena gestión servicios	
Control Interno	Deficiente Control Interno	Recuento	1	1	0	2
		% del total	0,9%	0,9%	0,0%	1,9%
	Regular Control Interno	Recuento	5	14	20	39
		% del total	4,6%	13,0%	18,5%	36,1%
	Buen Control Interno	Recuento	2	14	51	67
		% del total	1,9%	13,0%	47,2%	62,0%
Total		Recuento	8	29	71	108
		% del total	7,4%	26,9%	65,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de opinión aplicado a trabajadores de los establecimientos hoteleros de la región Puno

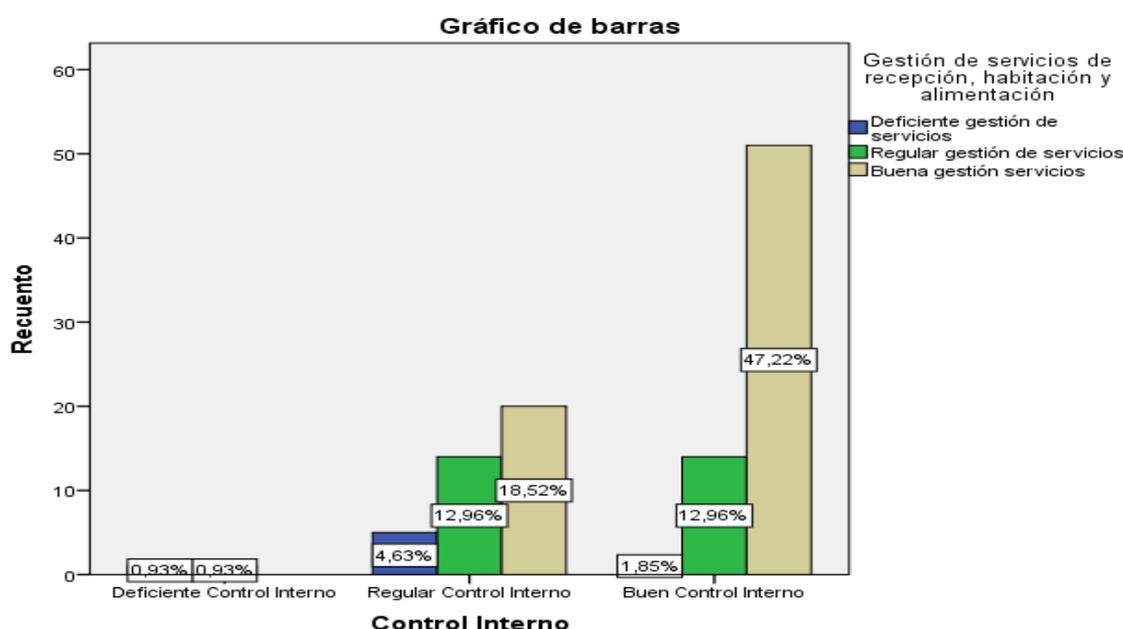


Figura 16. Influencia del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación en los establecimientos hoteleros de la región Puno

Fuente: Cuadro 21

En el cuadro 21 y figura 16, observamos los resultados para determinar la influencia del control interno en la Gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación en los establecimientos hoteleros de la región Puno, donde observamos que el 47.2% de trabajadores que indican que existe un buen control interno también manifiestan que existe una buena gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación en los establecimientos hoteleros de la región Puno, posteriormente vemos que el 13.0% de trabajadores que indican que se presenta un regular control interno también manifiestan que existe una regular gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación.

4.1.5 Resultados para determinar los factores del control interno que influyen significativamente en los factores de gestión de servicios en las empresas hoteleras de la región Puno.

Cuadro 22. Relación de los factores del control interno con los factores de gestión de servicios en las empresas hoteleras de la región Puno

		Control interno general	Control interno del efectivo	Control interno del pasivo	Control interno de los gastos
Planeación y gestión	Correlación de Pearson	0,407**	0,336*	0,430**	0,445**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	108	108	108	108
Gestión del servicios de recepción	Correlación de Pearson	0,322*	0,279*	0,286*	0,346*
	Sig. (bilateral)	0,001	0,003	0,003	0,000
	N	108	108	108	108
Gestión del servicio de habitación	Correlación de Pearson	0,395**	0,365*	0,439**	0,319*
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,001
	N	108	108	108	108
Gestión del servicio de alimentos y bebidas	Correlación de Pearson	0,451**	0,358*	0,431**	0,311*
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,001
	N	108	108	108	108
Gestión de recursos humanos	Correlación de Pearson	0,428**	0,322**	0,451**	0,351*
	Sig. (bilateral)	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	108	108	108	108
Gestión de la calidad y mejora continua	Correlación de Pearson	0,261*	0,192	0,279*	0,277*
	Sig. (bilateral)	0,006	0,047	0,003	0,004
	N	108	108	108	108

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de las empresas hoteleras de la región Puno

Los resultados presentados en la tabla 19 nos muestran la relación de los factores de la variable control interno con los factores de la variable gestión de servicios, donde los niveles de correlación de Pearson más elevados se dan entre: la Planeación y Gestión con el Control interno general, del pasivo y de los gastos, cuyos valores de relación son altamente significativos, luego vemos relaciones altamente significativas entre la gestión de servicios de habitación con el control interno general y el control interno del pasivo, seguidamente observamos también niveles de relación significativa entre la gestión de los servicios de alimentos y bebidas con el control interno general y el control interno del pasivo, finalmente vemos relaciones altamente significativas entre la gestión de recursos humanos con el control interno general y el control interno del pasivo.

4.1.6 Resultados para evaluar en qué medida el control interno incide en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras en la región Puno (para comprobar el objetivo general)

Cuadro 23. Influencia del control interno en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras en la región Puno

			Gestión de Servicios			Total
			Deficiente Gestión	Regular Gestión	Buena Gestión	
Control Interno	Deficiente Control Interno	Recuento	1	1	0	2
		% del total	0,9%	0,9%	0,0%	1,9%
	Regular Control Interno	Recuento	7	11	21	39
		% del total	6,5%	10,2%	19,4%	36,1%
	Buen Control Interno	Recuento	2	13	52	67
		% del total	1,9%	12,0%	48,1%	62,0%
Total		Recuento	10	25	73	108
		% del total	9,3%	23,1%	67,6%	100,0%

Fuente: Cuestionario de opinión aplicado a trabajadores de los establecimientos hoteleros de la región Puno

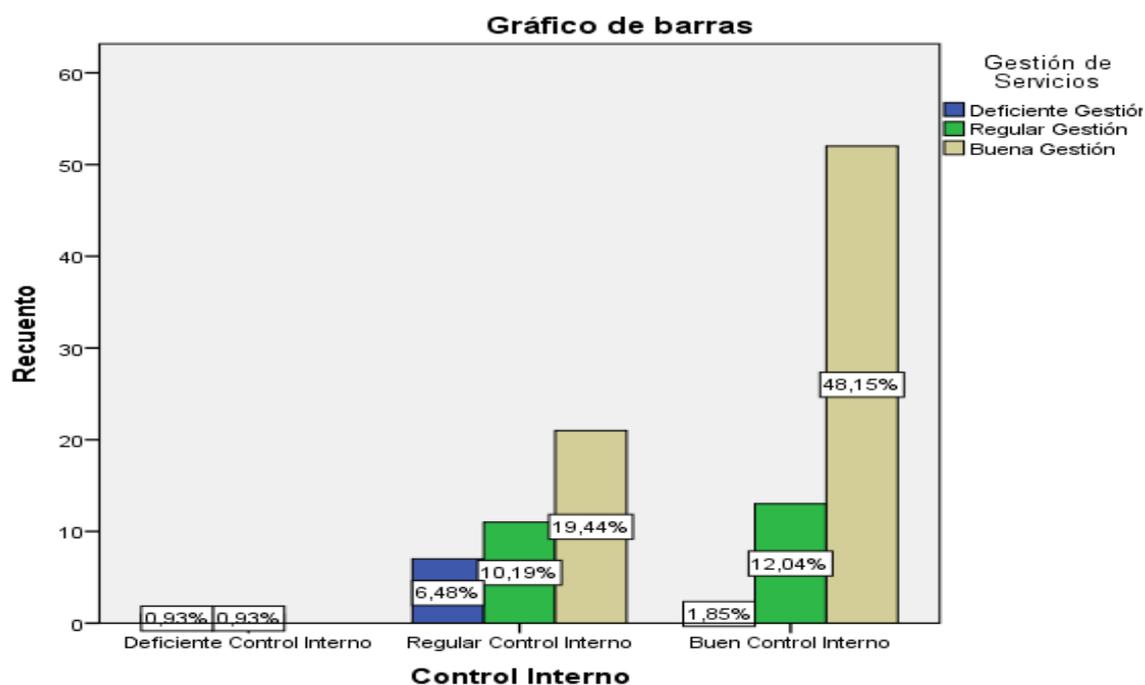


Figura 17. Influencia del control interno en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras en la región puno

Fuente: Cuadro 23

En el cuadro 23 y figura 17, observamos los resultados para determinar la influencia del control interno en la Gestión de Servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno, donde observamos que el 48.1% de trabajadores que indican que existe un buen control interno también manifiestan que existe una buena Gestión de Servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, posteriormente vemos que el 19.4% de trabajadores que indican que el nivel de control interno es regular los mismos que también manifiestan que existe una buena gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1 Prueba de hipótesis general

Primero

La presente prueba de hipótesis considera a los factores de la variable independiente “Control Interno” con la gestión de servicios en las empresas hoteleras de la región Puno, para lo que hacemos uso del análisis de varianza - ANOVA, que usa la distribución F – Snedecor, para determinar el nivel de influencia y comprobar la hipótesis general.

Pasos:

1. Planteamiento de las hipótesis.

Hipótesis nula Ho: No existe influencia del control interno en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras de la región Puno.

Hipótesis Alternativa Ha: Existe influencia significativa del control interno en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras de la región Puno.

Prueba de hipótesis estadística:

Modelo de Regresión Lineal.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error tipo de la estimación
1	0,495 ^a	0,245	0,216	10,561

a. Variables predictoras: (Constante), Control interno de los gastos, Control interno del efectivo, Control interno general, Control interno del pasivo

Según el modelo de regresión lineal múltiple, podemos establecer que existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las

empresas hoteleras de la región Puno, dado que el coeficiente de correlación múltiple R es igual a 0.495** que indica una relación significativa mientras que el coeficiente de determinación R cuadrado es igual a 0.245 = 24.5% lo que indica que, el nivel de gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, en un 24.5% son influenciados por los factores de control interno como son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo y control interno de los gastos, lo cual es significativo, mientras que otros factores externos no estudiados influyen en un 75.5%.

Segundo: Análisis de varianza (anova).

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	3725,072	4	931,268	8,349	0,000 ^b
	Residual	11488,585	103	111,540		
	Total	15213,657	107			

a. Variable dependiente: Gestión de Servicios.

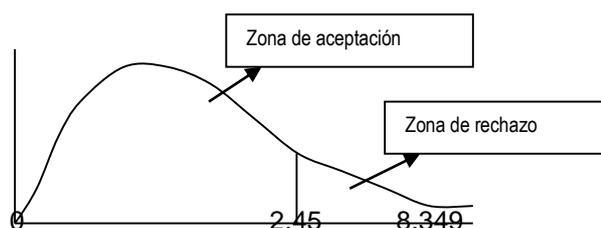
b. Variables predictoras: (Constante), Control interno de los gastos, Control interno del efectivo, Control interno general, Control interno del pasivo.

2. La prueba que se emplea es ANOVA con una distribución "F - Snedecor".

Si elegimos un nivel de significancia de α y los grados de libertad son 4 y 103. El valor de la tabla estadística es:

$$F = F_{(4,103;0.95)} = 2.45$$

3. Realizamos la comparación respectiva:



4. Conclusión: Desde que el valor de la, F calculada = 8.349 mayor al valor de la F tablas = 2.45, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluyendo que, Existe influencia significativa del control interno en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras de la región Puno. A un nivel de significancia del 10% o 0.10.

Tercero: Selección de los factores de mayor influencia, hacemos uso de la distribución T-Student para pruebas independientes, según los resultados del paquete estadístico SPSS.

Cuadro 24. Coeficientes(A)

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	18,144	7,118		2,549	0,012
Control interno general	1,222	0,704	0,212	1,735	0,086
1 Control interno del efectivo	0,146	0,781	0,022	0,188	0,852
Control interno del pasivo	1,073	0,680	0,193	1,579	0,117
Control interno de los gastos	1,158	0,726	0,168	1,596	0,114

a. Variable dependiente: Gestión de servicios.

Los resultados de nivel de significancia independiente, según las pruebas T-Student, nos indican que el control interno general es el factor o dimensión que más influye en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región

Puno a un nivel de error de 10% o 0.10, mientras que los demás factores no influyen significativamente.

4.2.2 Pruebas de hipótesis para el objetivo específico nº 1: existe influencia significativa del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno

Hipótesis nula; Ho: $r = 0$: No existe influencia significativa del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno.

Hipótesis Alternativa; Ha: $r \neq 0$: Existe influencia significativa del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno.

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0 .

- El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.
- El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.
- El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Fórmula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

		CONTROL INTERNO	PLANEACIÓN Y CONTROL
CONTROL INTERNO	Correlación de Pearson	1	,495**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
PLANEACIÓN Y CONTROL	Correlación de Pearson	,495**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

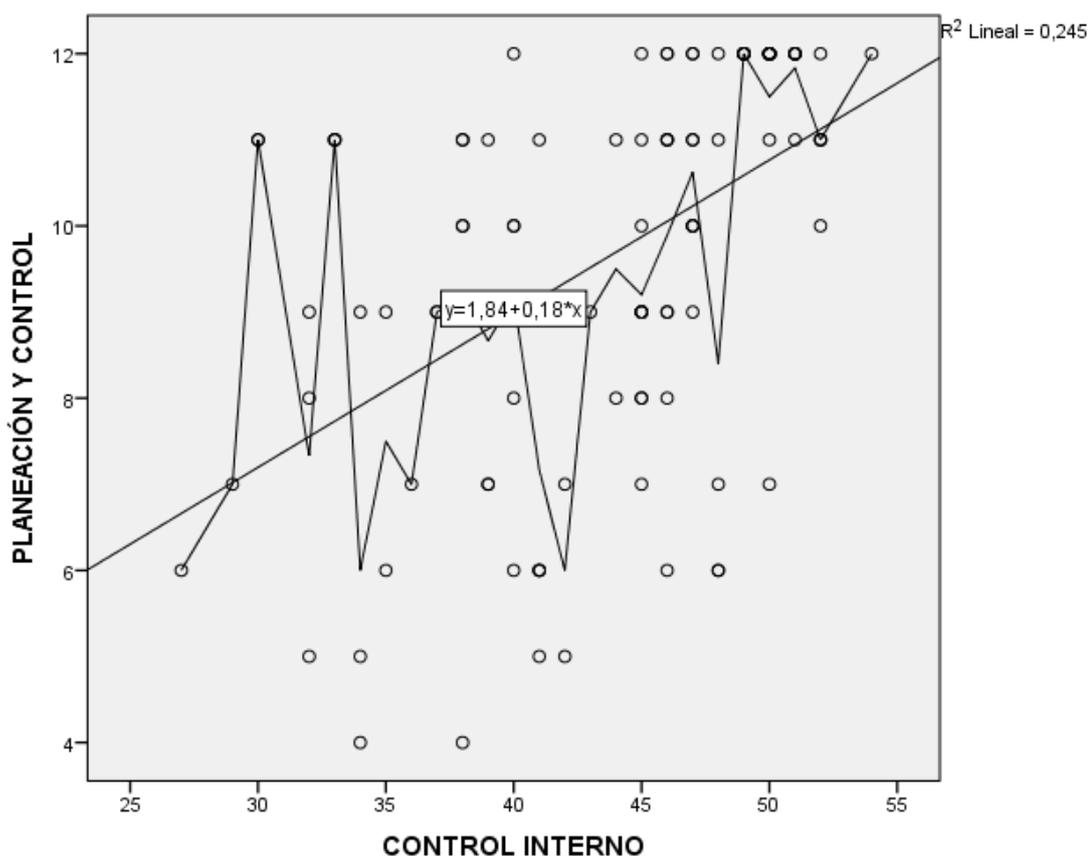


Figura 18. Relación entre el control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hoteleros de la región Puno

Coeficiente de Determinación = $R^2 = 0.245 = 24.5\%$

Conclusión: Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a + 0.495** el cual nos indica que existe una correlación positiva altamente significativa entre ambas variables a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error, lo que significa que a mejor control interno, mejor será la planeación y control de servicios en los servicios hoteleros de la región Puno, mientras que el coeficiente de determinación indica que el nivel de planeación y control de servicios está influenciado en un 24.5% por los cambios en el control interno que se presenta en los servicios hoteleros de la región Puno.

4.2.3 Prueba de hipótesis estadísticas para el objetivo específico N° 2.

Existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación de los establecimientos hoteleros de la región Puno.

Hipótesis nula; Ho: $r = 0$: No existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación de los establecimientos hoteleros de la región Puno.

Hipótesis Alternativa; Ha: $r \neq 0$: Existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación de los establecimientos hoteleros de la región Puno.

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables este toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0

- El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.

- El r =+1 Comprende a una correlación positiva perfecta.
- El r = 0, No existe ninguna correlación entre variable.

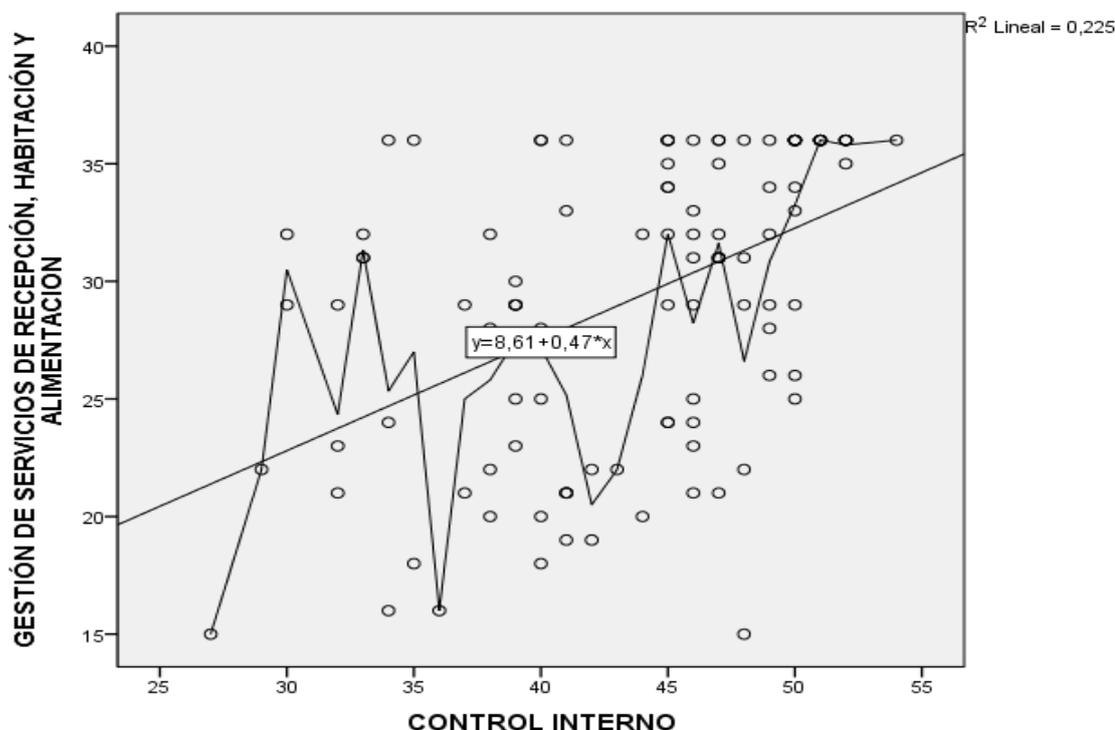
Fórmula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

		Control Interno	Gestión De Servicios De Recepción, Habitación Y Alimentación
Control Interno	Correlación de Pearson	1	0,474**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Gestión De Servicios De Recepción, Habitación Y Alimentación	Correlación de Pearson	0,474**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Figura 19. Relación entre el control interno en la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación de los establecimientos hoteleros de la región Puno



Coeficiente de Determinación = $R^2 = 0.225 = 22.5\%$

Conclusión: Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a $+ 0.474^{**}$ el cual nos indica que existe una correlación positiva altamente significativa entre ambas variables a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error, lo que significa que a mejor control interno, mejor será la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación de los establecimientos hoteleros de la región Puno, mientras que el coeficiente de determinación indica que el nivel de gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación está influenciado en un 22.5% por los cambios en el control interno que se presenta en los servicios hoteleros de la región Puno.

4.2.4 Propuesta de políticas de cumplimiento de reglamentos y normas de control interno en la gestión de servicios en las empresas hoteleras de la región puno (objetivo específico N° 4)

El Control Interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones del hotel, y está diseñado para facilitar la consecución de los siguientes objetivos: la eficacia y las eficiencias de las operaciones; la confiabilidad de la información financiera; y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas internas. Dicho proceso es ejecutado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal del hotel, por lo que todas las áreas del hotel deben contar con este tipo de controles, desde la reservación de las habitaciones hasta el mantenimiento, brindando así un grado de seguridad razonable a la conducción del negocio

Políticas de cumplimiento de Reglamentos y Normas de Control Interno en la Gestión de Servicios en las Empresas Hoteleras.

Un Sistema de Control Interno consta de los siguientes objetivos:

- Proteger sus activos contra despilfarro, fraude o ineficiencia.
- Asegurar la exactitud y confiabilidad en los datos contables y operacionales.
- Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la compañía.
- Evaluar en forma permanente el nivel de rendimiento en los distintos departamentos de la empresa.
- Permitir la preparación de Estados Financieros ajustados a las normas de información financiera.

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

La eficiencia del control interno dependerá del conocimiento que los empleados tengan de los procedimientos y las políticas de la empresa, por lo que, primordialmente, requiere de empleados competentes en todas las áreas.

Por lo anterior, resulta de vital importancia implantar los siguientes controles internos:

a) Control Interno General

- Incluir en el archivo del Departamento Contable y Financiero la gráfica de organización de la empresa.
- El Director del Departamento Financiero debe ser una persona idónea para el cargo, competente, que planifique, organice programas y actividades de mejoramiento continuo, en aras de garantizar un funcionamiento óptimo ante los entes de control y las directivas del hotel.
- Establecer un manual de funciones que detalle específicamente cada una de las tareas, obligaciones y responsabilidades de los funcionarios y los empleados no solo del Departamento Contable y Financiero de la entidad sino de todos usuarios externos a este.
- Utilizar instructivos en el Departamento Financiero.

- Los registros de contabilidad deben ser adecuados, llevarlos al día, y balancearlos cada mes.
- Los gastos deben ser presupuestados.
- Los asientos de diario deben estar explicados y comprobados.

b) Control Interno del Efectivo.

- Definir y separar las funciones de las personas que manejan el efectivo, expiden cheques, operan auxiliares y efectúan conciliaciones.
- Constituir un fondo de caja menor, para cubrir gastos de cuantía menor.
- Implementar un flujo de caja.
- Realizarse conciliaciones bancarias los primeros días de cada mes, una vez se tenga acceso a los extractos bancarios.
- Los cheques girados a los proveedores deben ser cruzados o con sello páguese al primer beneficiario.
- Manejar los fondos de caja menor a través de fondos fijos.
- Determinar la responsabilidad principal del fondo de caja menor sobre una sola persona.
- Los fondos de caja menor de la empresa deben ser razonables para sus necesidades.
- Deben estar los pagos individuales de los fondos efectivos limitados a una cantidad máxima.
- Los desembolsos de caja menor deben estar respaldados por comprobantes o facturas que justifique el valor entregado.
- Los comprobantes deben hacerse de tal forma que dificulten su alteración y estar firmado por la persona que dispuso del efectivo.

- Expedir los cheques de reembolso a favor de la persona encargada del fondo.
- Prohibir el uso de los fondos de caja para hacer efectivo cheques de proveedores, funcionarios y otras personas.
- La empresa debe realizar arquezos sorpresivos, por un funcionario autorizado.

b.1. Actividades de Control.

Debe implementarse el Arqueo de caja como el principal procedimiento aplicable al examen del efectivo y consiste en un recuento físico del mismo. Al llevarse a cabo el arqueo deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Debe solicitarse la presencia de un funcionario que ratifique la actuación del auditor y atienda las aclaraciones o las dudas que surjan durante el arqueo.
- Debe reconocerse el importe a arquear que muestrean los registros, para compararlo con lo contado y pedir aclaraciones en el momento mismo del arqueo, cuando sean necesarias.
- Al concluir el arqueo debe exigirse la firma al responsable del fondo, para que quede constancia plena de que la cantidad contada le fue devuelta a su entera conformidad.
- Los cheques de las cuentas bancarias deben expedirse con dos firmas y no con una, tal como acontece actualmente, donde los cheques son elaborados y firmados por la Administradora.
- Debe existir un límite en las firmas autorizadas para hacer el pago a proveedores.

- Las cobranzas, ventas y otros ingresos deben depositarse diariamente o más tardar al día siguiente en una cuenta de banco.
- Implantar pagos a través de datafonos con las diferentes entidades financieras.
- Las cuentas bancarias deben conciliarse mensualmente y las partidas de conciliación aclararse plenamente.
- Estos trabajos deben hacerse diariamente por personas diferentes de quienes anejan los fondos.
- Registrar en libro transferencias de un banco a otro.
- Prohibir la firma de cheques en blanco.
- Los cheques anulados deben anexarse a sus respectivos comprobantes de pagos y conservar su numeración.
- Tomar medidas de seguridad para pagar los cheques a las diferentes personas.
- Guardar los cheques sin usar, de tal manera que se evite que sean usados sin autorización.

c) Control Interno del Pasivo.

Actividades de Control:

- La Dirección del Departamento Financiero debe autorizar la contratación de todos los préstamos.
- La misma Dirección Financiera debe designar los funcionarios designados para firmar los distintos documentos.
- Cancelar y archivar adecuadamente los documentos pagados.
- Deben existir limitaciones estatutarias para solicitar préstamos.
- Tener un adecuado control contable de las obligaciones bancarias.

- Tener un control contable, que le permita determinar los bienes dados en garantía, tasas de interés, vencimientos, pagos y demás condiciones pactadas en el banco.
- Conciliar periódicamente los saldos con la cuenta de control del mayor.
- Soportar las obligaciones contraídas con estudios previos que justifiquen su necesidad y beneficios.

d) Control Interno de las Compras.

Actividades de Control:

- El empleado que recibe la correspondencia, debe entregársela al encargado de procesar y pagar las facturas recibidas.
- Establecer un control sobre las facturas recibidas.
- Una vez llegada las facturas se deben identificar claramente las copias para evitar la duplicación de pagos.
- Verificar las condiciones de pago, precios y controles, según sus facturas, contra las órdenes de compra.
- Los cheques de pagos a proveedores deben ser entregados por un empleado distinto de quienes preparan su pago y manejan los registros contables.
- Procesar oportunamente las facturas para obtener los beneficios de descuentos por pronto pago u obtener notas créditos por devoluciones o rechazos.
- Debe existir una autorización escrita para efectuar todas las compras, la cual no puede ser validada por la misma persona que cierra la negociación y realiza el pago a proveedores.

- Las Órdenes de Compra deben ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Las Órdenes de Compra de compras deben estar numeradas progresivamente.
- Se debe rendir reportes por escritos de todos los materiales y/o documentos recibidos.
- Los reportes deben ser controlados por numeración.
- El área de contabilidad, en cabeza del Auxiliar Contable debe recibir una copia de la Orden de Compra.
- Se deben establecer responsabilidades para la verificación de facturas, en los aspectos de precios, cálculos y cargos de fletes.
- Se deben cancelar las facturas para evitar su doble paso.
- Los estados de cuentas mensuales recibidos de los proveedores, deben ser conciliados con el registro de cuentas por pagar.

e) Control Interno de la Documentación y los Cuentas por Pagar.

Actividades de Control:

- Debe existir un control estricto sobre las operaciones generadoras de pasivos, entre ellas: compras, obtención de fuentes de financiación, etc. Los pasivos registrados deben soportarse claramente con los bienes o servicios recibidos.
- Deben someterse a revisión y autorización adecuada previamente al registro.
- Debe revisarse periódicamente la antigüedad y programación adecuada de pagos.
- De una u otra forma se debe exigir autorización especial previa al pago.

f) Control Interno de los pagos por Servicios.

Actividades de Control.

Se debe conservar en la carpeta de cada empleado documentos tales como:

- Contrato de trabajo.
- Certificado de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Cambios en las condiciones laborales.
- Solicitud de empleo y evidencia de investigación de referencia, estudios, trabajos anteriores.
- La empresa debe cumplir con todas las disposiciones laborales.
- Debe existir un reglamento interno de trabajo debidamente aprobado.
- Se debe aprobar por funcionarios autorizados la contratación de nuevos empleados o su despido.

g) Control Interno de los Gastos.

Actividades de Control

Para que pueda existir un efectivo control de los gastos al interior del Departamento Contable y Financiero de la entidad:

- Deben existir presupuestos de gastos e informes de las variaciones en relación con los gastos reales, empoderando explicaciones y responsabilidades a las personas que procedan.
- Todo tipo de gasto, por insignificante que sea, debe estar autorizados por una persona responsable de los mismos.
- Los documentos comprobatorios del gasto deben cancelarse previamente al momento del pago.
- La clasificación de los gastos debe ser vigilada al registrarse en libros.

CONCLUSIONES

- Según el modelo de regresión lineal múltiple, podemos establecer que existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, dado que el coeficiente de correlación múltiple R es igual a 0.495** que indica una relación significativa mientras que el coeficiente de determinación R cuadrado es igual a $0.245 = 24.5\%$ lo que indica que, el nivel de gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, en un 24.5% son influenciados por los factores de control interno como son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo y control interno de los gastos.
- El coeficiente de correlación de Pearson igual a $+ 0.495^{**}$ nos ayuda a determinar que existe una correlación positiva altamente significativa entre ambas variables a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error, lo que significa que a mejor control interno, mejor será la planeación y control de servicios en los servicios hoteleros de la región Puno, mientras que el coeficiente de determinación indica que el nivel de planeación y control de servicios está influenciado en un 24.5% por los cambios en el control interno que se presenta en los servicios hoteleros de la región Puno..

- El coeficiente de correlación de Pearson igual a $+ 0.474^{**}$ el cual nos indica que existe una correlación positiva altamente significativa entre ambas variables a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error, lo que significa que a mejor control interno, mejor será la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación de los establecimientos hoteleros de la región Puno, mientras que el coeficiente de determinación indica que el nivel de gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación está influenciado en un 22.5% por los cambios en el control interno que se presenta en los servicios hoteleros de la región Puno.
- Con los resultados presentados en la tabla N° 15, podemos determinar que los niveles de correlación de Pearson más elevados se dan entre: la Planeación y Gestión con el Control Interno General, del Pasivo y de los Gastos, cuyos valores de relación son altamente significativos (0.407^{**} , 0.430^{**} y 0.445^{**}) luego vemos relaciones altamente significativas entre la gestión de servicios de habitación con el control interno general (0.395^{**}) y el control interno del pasivo (0.439^{**}), seguidamente observamos también niveles de relación significativa entre la gestión de los servicios de alimentos y bebidas con el control interno general (0.451^{**}) y el control interno del pasivo (0.431^{**}), finalmente vemos relaciones altamente significativas entre la gestión de recursos humanos con el control interno general (0.428^{**}) y el control interno del pasivo (0.451^{**}).

RECOMENDACIONES

- El Control Interno es un factor importante en la gestión de servicios en los Establecimientos Hoteleros de la Región Puno, en hoteles de 4 a 5 estrellas se deben implementar un manual de Control Interno General en correlación con el Control Interno específico.
- Recomendamos a los propietarios y responsables de los establecimientos hoteleros mejorar el nivel de Control Interno, aplicando planes y programas que reduzcan las deficiencias encontradas de acuerdo al nivel de significación o error.
- A la Gerencia, Administradores y promotores del turismo, elevar la promoción de los ejes turísticos de nuestra región de tal forma que incremente la gestión de servicios en los establecimientos hoteleros.
- La Planeación y Gestión con el Control Interno General, del Pasivo y de los Gastos deben realizarse teniendo relación directa, con los servicios de habitación, alimentos, bebidas y gestión de Recursos Humanos.

BIBLIOGRAFÍA

- Apaza Meza, M. (2015). *PCGE y NIIF Aplicado a Sectores Económicos*. Lima: Instituto Pacifico S.A.C.
- Apaza, M. M. (2010). *Nuevo Plan Contable General Empresarial Concordado con NIIF'S Por Actividades Económicas*. Breña: Instituto Pacifico S.A.C.
- Barragan del Rio, L. (2005). *Hoteleria*. Mexico: Libreria Norma.
- Centellas, R. &. (2006). *Contabilidad Internacional*. La Paz - Bolivia: Ediciones Excelsior.
- Collantes Menis, O. (2015). *Contabilidad de Costos Hoteleros*. Lima: Editora y Libreria Juridica Grijley.
- Colque Mamani, A. E. (2003). *Métodos y Procedimientos de Evaluación del Sistema de Control Interno en Hoteles de 3 y 5 Estrellas de la Región Puno Periodo 2000-2001 (Tesis de Posgrado Maestria)*. Puno: Ediciones de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Lattin, G. (2009). *Administración Moderna de Hoteles y Moteles*. Mexico: Trillas.
- Peréz, M. (2012). *Manual Práctico de Recepción Hotelera*. Mexico: Trillas.

Tisnado Chura, T. (2008). *Calidad de Servicios y Satisfacción del Turista Extranjero en los Establecimientos hoteleros y extrahoteleros en la ciudad de Puno 2005-2006 (Tesis de Posgrado Maestría)*. Puno: Ediciones Universidad Nacional del Altiplano.

Torre, F. (2009). *Administración Hotelera*. Mexico: Trillas.

Torres, G. (2006). *Tratado de Contabilidad de Costos por Sectores Económicos*. Lima: Proyecto Editorial N° 11501010600171.

Vera Ataupillco, D. (2005). *Contabilidad y Costos por Sectores*. Lima: Ivera Asociados.



ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de opinión personal**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POST GRADO.****CUESTIONARIO DE OPINIÓN PERSONAL.**

Buenos Días, la presente encuesta responde a un trabajo de investigación, cuyo objetivo es: **conocer el grado de influencia del control interno en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras** del personal de las áreas operativas en hoteles de 4 y 5 estrellas, de la ciudad de Puno, seguros de contar con sus aportes que nos será de gran utilidad. Agradecemos anticipadamente por su colaboración y por la veracidad en sus respuestas. Por favor dedíquenos unos minutos para completar dicha encuesta.

Datos Personales.**Nombre de la empresa hotelera:**

Nombre del trabajador:

Género: Hombre () Mujer ()**Edad:** 16-20 (), 21-25 (), 26-30 (), 31-35 (), 36-40 (), 41-45 (), 46-50 (), 50 a más ().**Estado Civil:** Soltero () Casado () Conviviente () Divorciado () Viudo ().**Nivel de Estudios.**

a) Secundaria () b) Estudios superiores concluidos () c) Superior técnica con título ()

d) Superior universitaria con título () E) con grado de maestría ()

Departamento del Hotel al que pertenece:

- () D. Recepción
- () D. House keeping
- () D. Alimentos y Bebidas
- () D. Marketing
- () D. Contabilidad y Finanzas
- () D. Servicios Generales
- () Otros Especifique:

Puesto de Trabajo: _____**Situación Laboral:**

- () Practicante
- () Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución
- () Contrato de seis meses o menos
- () Contrato de un año hasta dos años

- Contrato de tres años hasta cinco años
- Fijos

Cuanto Tiempo viene laborando en el hotel:

- Años
- Meses

Marque la alternativa que crea conveniente:

DIMENSIONES	AFIRMACIONES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Control interno general.	En la empresa existe una Grafica de la organización.			
	Observa Idoneidad del Director del Departamento Financiero.			
	En la empresa se cuenta con un Manual de Funciones.			
	Los Registros de Contabilidad son llevados adecuadamente.			
	Los gastos están presupuestados.			
Control interno del efectivo.	Se cuenta con personal encargado del manejo de efectivo, que conoce bien funciones.			
	La empresa cuenta con un fondo de caja menor.			
	El flujo de caja en la empresa está Implementado.			
	Existe un adecuado manejo de la caja menor.			
Control interno del pasivo.	Existe una Dirección de Departamento Financiero para el manejo de préstamos.			
	En la empresa se cuenta con una adecuada cancelación y archivo de documentos pagados.			
	En la empresa existe un control estatutario para la solicitud de préstamos.			
	En la empresa se tiene un adecuado control contable de obligaciones bancarias.			
	En la empresa existe una conciliación periódica de saldos.			
Control interno de los gastos.	En la empresa se cuenta con un manejo de presupuesto de gastos e informes de sus variaciones.			
	Los gastos en la empresa son autorizados por la persona responsable.			
	En la empresa se exige la presentación de documentos comprobatorios de gastos.			
	En la empresa se cuenta con un Registro de gastos en libros.			

ANEXO 2. Cuestionario sobre gestión de los servicios hoteleros

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POST GRADO.**

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS

INSTRUCCIONES: Estimado Sr.(a), anote la respuesta al margen derecho, en uno de los tres recuadros con un aspa de **X**, se detalla a continuación las siglas: Siempre, A veces y Nunca; recuerde solo debe marcar una de las opciones.

Nombre del trabajador:

1) PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA		Siempre	A veces	Nunca
1	En la organización se realiza el presupuesto de las operaciones			
2	En la organización se realiza el plan de negociación del hotel.			
3	En la organización se diseña el plan de mercadeo			
4	En la organización se planifica el manejo de políticas de relaciones públicas			

2) GESTIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN		Siempre	A veces	Nunca
5	En la organización se realiza el registro correcto de reservaciones y coordinación con agencias de viajes y transporte del huésped.			
6	En la organización se registra el ingreso y salida del huésped			
7	En la organización se realiza la correspondiente facturación del cliente por servicio de hospedaje y demás consumos del huésped.			
8	En la organización se atiende las sugerencias y requerimientos del huésped.			

3) GESTIÓN DEL SERVICIO DE HABITACIÓN		Siempre	A veces	Nunca
9	En la organización se realiza la planificación de habitaciones libres, ocupadas.			
10	En la organización se realiza la comunicación con los botones para entrega de habitación al huésped.			
11	En la organización se da información sobre quejas o incomodidades del huésped al gerente administrativo o al personal implicado.			
12	En la organización se puede hacer cobros de facturas en efectivo o con tarjetas de crédito.			

	4) GESTIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	Siempre	A veces	Nunca
13	En la organización se determina el tipo de servicios de alimentos a prestar.			
14	En la organización se realiza la planeación de menús			
15	En la organización se cumplen con las normas y procedimiento para la elaboración de alimentos.			
16	En la organización se controla y supervisa la ejecución de las recetas estándar y programación de menús			

	5) GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Siempre	A veces	Nunca
17	En la organización se mantiene buenas relaciones laborales con su departamento y demás áreas.			
18	En la organización se realizan periódicamente cursos de capacitación para la especialización del personal.			
19	En la organización se programan periódicamente reuniones con el personal para planificar las acciones.			
20	En la organización se desarrollan correctivos con aquellos empleados que no cumplen su función.			

	6) GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Siempre	A veces	Nunca
21	En la organización se detectan oportunidades de mejora y generan acciones correctivas preventivas.			
22	En la organización se verifica e informa sobre el estado de los detalles de la habitación.			
23	En la organización se mantiene las áreas públicas en perfecto estado, tanto de orden como de aseo.			
24	En el hotel las habitaciones, escaleras, pasillos, baños y zonas nobles o públicas se mantienen limpias.			