



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

TESIS

**DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DEL
HOSTAL ITALIA II, CHICLAYO 2015**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor (es):

Bach. Sánchez Cabrera Emerson Michell

Asesor:

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2020**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR
LA RENTABILIDAD DEL HOSTAL ITALIA II, CHICLAYO 2015**

Aprobación del informe de investigación

Dr. Cruz Mendoza Luis

Presidente del Jurado de tesis

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

Secretario del Jurado de tesis

Mg Mendo Otero Ricardo
Francisco Antonio
Vocal del Jurado de tesis

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios por guiarme siempre por el camino correcto.

A mis padres, por su apoyo al haberme educado e inculcar sus valores, lo que ha hecho de mí una persona de principios, y también por la dedicación que me brindaron las enseñanzas recibidas.

El Autor.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios y a mis Padres.

A la Universidad “Señor de Sipán” y a sus docentes, por haberme inculcado sus enseñanzas y a todos mis familiares y amistades que de alguna u otra manera me apoyaron desinteresadamente para terminar con éxito la presente investigación.

El Autor.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRAC	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 Planteamiento del problema	17
1.1.1. Situación Problemática.....	17
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Delimitación de la investigación	20
1.4 Justificación e Importancia:.....	20
1.5 Limitaciones de la investigación	21
1.6 Objetivos.....	21
1.6.1 Objetivo General	21
1.6.2 Objetivo específicos	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación.....	24
2.2 Estado del Arte.....	26
2.3 Bases Teórico Científicas	26
2.3.1 Control interno.....	26
2.3.2 Importancia del Control Interno.....	27
2.3.3 Finalidad del Control Interno.....	27
2.3.4 Principios Fundamentales del Control Interno.	27
2.3.5 Elementos del Control Interno.	28
2.3.6 Esfera Esquemática del Control Interno y sus Elementos.....	28
2.3.7. Políticas y procedimientos contables y operativos.	28
2.3.8. Organización contable y criterios.....	29
2.3.9 Clases de Control Interno.	29
2.3.11 Implementación del Sistema de Control Interno.....	29
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	30
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	31
3.1.1 Tipo de Investigación.....	31

3.1.2	Diseño de Investigación.....	31
1.2	Población y Muestra.	31
1.2.1	Población	31
1.2.2	Muestra.....	32
1.3	Hipótesis.....	32
3.4	Variables	32
3.4.1	Variable independiente: diseño de un sistema de control interno	32
3.4.2	Variable dependiente: rentabilidad.....	32
3.5	Operacionalizacion.....	33
3.6	Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	35
3.6.1	Métodos de Investigación.....	35
3.6.2	Técnicas de Recolección de Datos.....	35
3.6.3	Instrumentos de Recolección de Datos	35
3.3.7	Procedimiento para la Recolección de Datos	36
3.3.8	Plan de Análisis Estadísticos de Datos.....	36
3.3.9	Criterios Éticos.....	36
3.10	Criterios de Rigor Científico.....	37
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS		38
4.1.	Análisis y discusión de resultados	39
4.1.1	ANALISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA EMPRESA HOSTAL ITALIA II - 2016.....	46
4.1.2	Discusión de resultados de la entrevista.....	47
4.2	INTERPRETACION DE LOS GRÁFICOS	49
4.2.1	Discusión de los resultados de gráficos.....	67
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN		69
5.2	Descripción de la propuesta	71
5.3	Procedimientos a implementar con el diseño del sistema de control interno	75
5.4	Documentos a implementar para el Control Interno del Hostal Italia II.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		96
6.1	Conclusiones.....	97
6.2	Recomendaciones.....	99
Referencias.....		100
ANEXO.....		103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Cuánto tiempo viene laborando en la Empresa?.....	49
Tabla 2: ¿Considera Usted de que el control interno debería aplicarse solamente al control de los recursos o a todas las actividades que desarrolla la empresa?.....	50
Tabla 3: ¿Considera usted de que en la actualidad se ejercen los debidos controles sobre el costo de los materiales y suministros adquiridos?	51
Tabla 4: ¿Tiene conocimiento si la empresa tiene implementado algún plan estratégico de control interno de sus operaciones habituales?.....	52
Tabla 5: De ser afirmativa su respuesta, ¿Usted ha participado alguna vez en la elaboración de estos planes estratégicos de control interno?.....	53
Tabla 6: ¿Considera Usted que estos planes estratégicos de control interno deberían involucrar a todas las áreas de la empresa o a alguna área en particular?	54
Tabla 7: ¿Considera Usted de que el control interno debería aplicarse solamente al control de los recursos o a todas las actividades que desarrolla la empresa?.....	55
Tabla 8: ¿Considera Usted de que si se verifica en detalle la información operativa y financiera mediante el sistema de control interno, se logren corregir los inconvenientes presentados en dichas informaciones?	56
Tabla 9: ¿Considera usted de que en la actualidad se ejercen los debidos controles sobre el costo de los materiales y suministros adquiridos?	57
Tabla 10: ¿En qué área labora Usted?.....	58
Tabla 11: ¿Cree usted que con su labor está contribuyendo a lograr lo que la empresa se ha trazado cómo visión?.....	59
Tabla 12: ¿Tiene conocimiento si la empresa tiene implementado algún plan estratégico de control interno de sus operaciones habituales?.....	60
Tabla 13: ¿Considera usted de que se está llevando un control adecuado de las ventas del servicio de hospedaje, considerando las características de las habitaciones que son simples, dobles y matrimoniales?.....	61
Tabla 14: ¿Qué dificultades ha identificado usted en sus actividades diarias y que generalmente se ocasionan por no contar con un adecuado control de los procesos operativos?.....	62

Tabla 15: ¿Considera usted que la empresa en la actualidad, tiene sus objetivos y metas claras al momento de que se toman las decisiones administrativas y financieras?	63
Tabla 16: ¿Conoce usted si en la actualidad se llevan registros para el control de los clientes, y de las empresas que utilizan los servicios del hotel, así como los datos del empleado o responsable de atender dicho servicio?	64
Tabla 17: ¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional?	65
Tabla 18: ¿Conoce usted claramente las funciones encomendadas para el cargo que ocupa y que se encuentran establecidas en un manual interno?	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: se muestra que los trabajadores vienen laborando en la empresa de 1ª 6 meses el 14.3%, mientras que de 7 a 12 meses el 28.6%, y de 1 años a mas el 57.1%. Por lo tanto podemos concluir que la empresa Italia II tiene trabajadores que están laborando de 1 año a más.	49
Figura2: De acuerdo a los datos obtenidos de los resultados llegamos a la conclusión que el 28.6% considera que se debe aplicarse un control interno a todas las actividades que realiza la empresa mientras que el 7.43% dice que solamente debe de aplicarse a los recursos obtenidos por la empresa.	50
Figura 3: se preguntó a los encuestados si se consideraban en la actualidad se ejercen los debidos controles sobre el costo de los materiales adquiridos el 28.60% menciona que sí, mientras que el 71.40% respondió que no se realizaban controles. Con este resultado llegamos a concluir que el hotel Italia II no lleva un buen control de los costos que adquiere.	51
Figura 4: Así mismo de 2 encuestados el 28.60% respondió si mientras que de 5 encuestados el 71.40% respondieron que no, entonces podemos decir que los trabajadores no tienen conocimiento si tienen implementado un plan estratégico de control interno de sus operaciones.	52
Figura 5: De acuerdo a la encuesta aplicada a los trabajadores se obtuvo que el 14.29% respondió que sí ha participado en la elaboración de los planes estratégicos mientras que el 85.71% menciona que no ha participado en la elaboración los planes estratégicos, entonces podemos concluir que no se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para la elaboración de estos.	53
Figura 6: se preguntó si se considera que los planes estratégicos de control interno deberían involucrar a todas las áreas de la empresa a alguna área en particular el 28.57% respondieron que se considera a todas las áreas de la empresa mientras que el 71.43% respondió que se solo se considera a una área en particular.	54
Fuente: Elaboración propia.	54
Figura 7: El 28.6 % de os trabajadores de la empresa mencionan que se deben aplicar a todas las actividades de la empresa el control interno. Mientras que el 71.43% menciona que el control interno se debe aplicar solo a los recursos obtenidos de la empresa Italia II.	55
Figura 8: El 14.3 % de los trabajadores de la empresa señala de que si se verifica la información operativa y financiera mediante el sistema de control interno no se lograra corregir los inconvenientes presentados, mientras que el 28.57% indica que si se lograra corregir los inconvenientes pero no en su totalidad y el 57.14% concluye que si se lograra corregir en su totalidad los inconvenientes presentados.	56
Figura 9: se preguntó a los encuestados si se consideraban en la actualidad se ejercen los debidos controles sobre el costo de los materiales adquiridos el 28.60% menciona que sí, mientras que el 71.40% respondió que no se realizaban controles.	57
Con este resultado llegamos a concluir que el hotel Italia II no lleva un buen control de los costos que adquiere.	57
Figura 10: De acuerdo a los encuestados 14.29% respondió que laborar en gerencia y teso mientras que el 28.57% labora en la área de contabilidad y el 57.14% labora en el área de logística.	58

- Figura 11: De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta realizados a los trabajadores de la empresa Italia II el 14.29%.....59
 señala que su labor no está contribuyendo a lograr con la visión de la empresa mientras que el 85.71% menciona que si está contribuyendo a lograr la visión plasmada por la empresa.59
- Figura 12: Así mismo de 2 encuestados el 28.60% respondió si mientras que de 5 encuestados el 71.40% respondieron que no, entonces podemos decir que los trabajadores no tienen conocimiento si tienen implementado un plan estratégico de control interno de sus operaciones.60
- Figura 13: El 42.86% considera que se está llevando un control adecuado de las ventas del hostel Italia II, mientras que el 57.14 indica de que no se está llevando un buen control de las ventas de las habitaciones del hostel.61
- Figura 14: De los trabajadores encuestados el 42.86% ha podido identificar las dificultades diarias por no contar con un adecuado control de los procesos operativos como retraso en las adquisiciones para el hostel Italia II, mientras que el 57.14% señala que hay un retraso en el despacho de materiales e insumos.....62
- Figura 15: De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Italia II 14.30 % respondió que si tienen sus objetivos y metas claras al momento se toman sus decisiones administrativas y financieras mientras que el 85.70 % señalo que no tiene sus objetivos y metas claras al momento se toman sus decisiones administrativas y financieras.63
- Figura 16: según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa el 14.30 % respondió que si se lleva un registro de control de los cliente y de las empresas que utilizan los servicios del hotel , así como los empleados encargados de atender el servicio, mientras que el 85.70% señalo que no se llevar un registro de control de los cliente y de las empresas que utilizan los servicios del hotel , así como los empleados encargados de atender el servicio.64
- Figura 17: El 42.9% señala que la empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional mientras que el 57.1% menciona que la empresa no cuenta con un organigrama estructural y funcional.65
- Figura 18: De acuerdo a los trabajadores encuestados de la empresa Italia II llegamos a concluir que el 28.60 % no conoce con claridad sus funciones a realizar encomendadas para el cargo que ocupa y que se encuentran establecidas en su manual interno, mientras que el 71.40% si conoce con claridad sus funciones a realizar encomendadas para el cargo que ocupa y que se encuentran establecidas en su manual interno66

RESUMEN

La actividad hotelera es con frecuencia muy compleja ya que supone una serie de operaciones diferentes, exigiendo a sus propietarios, la adquisición de diversos suministros de hotelería que se vienen tecnificando día a día y que le permitan brindar por lo tanto sus servicios en bien del usuario, los mismos que requieren por lo tanto de controles más adecuados.

La investigación tuvo como objetivo principal establecer si el diseño del sistema de Control Interno, mejorará la rentabilidad del Hostal Italia II, Chiclayo 2015. Asimismo, se justifica porque nos permitió conocer cómo incide dicho sistema de control para mejorar la rentabilidad de la empresa mediante el análisis de sus operaciones, aplicándose una metodología de tipo analítico, cuantitativo y explicativo, con un diseño no experimental y donde la población la conforma la población del hostal.

La técnica empleada para recolectar los datos fue la observación, la entrevista y el análisis documental, por medio de la guía de observación y guía de entrevista, lo cual permitió la evaluación de los procesos del servicio, y analizarlos y una vez obtenida la información, se puso el enfoque en analizar, depurar y procesar los resultados, así como evaluar la influencia del sistema control interno en la rentabilidad de la empresa. En ese sentido, la investigación permite establecer la relación de nuestras variables: Control Interno y rentabilidad, lo que nos llevó al planteamiento del siguiente problema: ¿Cómo influye el Sistema de Control Interno en la rentabilidad del Hostal Italia II, 2015?

Palabras Clave: Control Interno, Rentabilidad, Análisis.

ABSTRAC

The hotel business is often very complex since it involves a series of different operations, demanding its owners, the acquisition of various supplies of hospitality that is come professionalism every day and so you can therefore provide its services for the good of the user, which therefore require more adequate controls.

Research principal objective was to establish whether the design of the system of Internal Control, will improve the profitability of the Italy Hostel II, Chiclayo 2015. In the same way is justified because it allowed us to get to know the incidence of this control system in improving the profitability of the business through the analysis of their operations, applying a methodology of quantitative, analytical and explanatory, type a non-experimental design and whose population is comprised of people from the hostel. The technique of data collection corresponds to observation, interview and documentary analysis, through the guidance of observation and interview guide, which allowed us to evaluate the service processes, and analyze them and once collected information, we focus on analysis, debugging and processing of the results, as well as in the evaluation of the influence of the system of internal control on the profitability of the company.

In this sense research allowed us to establish the relationship of variables: Internal Control and profitability, which led us to ask ourselves the following problem: would influence the Internal Control system on the profitability of the Italy Hostel II, 2015?

Key words: Internal Control, profitability, analysis.

INTRODUCCIÓN

Nuestra investigación buscó establecer criterios técnicos y fundamentales, con lineamientos básicos y prácticos acerca de la eficacia del Sistema de Control Interno en la rentabilidad del Hostal Italia II, 2015 y los procedimientos que ello conlleva.

El punto principal de esta investigación es tener una visión real, profunda y clara de la situación actual de los mecanismos de control que tiene la empresa, llegando a determinar que el hostel carece de dichos controles y en qué medida esta falta de controles, ha venido afectando, tanto su operatividad, como sus resultados y que en definitiva afectan su rentabilidad.

La investigación comprendió todas las actividades que desarrolla el hostel y en ellas se realizaron los análisis y diagnósticos de su estructura orgánica, el análisis del funcionamiento y operatividad de los procesos, la descripción en detalle de las funciones de sus directivos y empleados y las responsabilidades que dichas funciones conllevan.

De la misma manera se analizó la problemática concreta de cada área involucrada en los procesos de control, con la finalidad de identificar sus puntos débiles y sus fortalezas y de esta manera aplicar adecuadamente el control interno en el servicio que brindan. Con respecto a los mecanismos que implican el funcionamiento de los procesos principales, se identificaron en primer lugar, las unidades y los responsables que intervienen en dichos procesos, para después evaluar la pertinencia de aplicar el sistema de control interno.

En Segundo lugar se procedió a elaborar los procedimientos de control correspondientes, lo que nos permitió identificar una serie de problemas e inconvenientes y lo más resaltante de este análisis, fue la falta de normas, políticas, documentos de control y registro de la venta del servicio, y por

consiguiente la ausencia de una supervisión adecuada y un control deficiente por parte del propietario y de los responsables de dirigir el negocio.

El análisis y verificación de los controles inadecuados, fue la clave principal para poder identificar y determinar las debilidades de la empresa, lo que nos permitió realizar las simulaciones necesarias a fin de plantear el sistema de mejora de los procesos de control, ya que en definitiva la ausencia de dichos mecanismos de control, no están permitiendo que la empresa valore de manera adecuada los índices de su rentabilidad.

En lo que respecta a la operatividad de los procesos centrales del negocio, como lo son la venta del servicio de hospedaje, se identificaron aquellas áreas y responsables involucrados en estos procesos, para luego aplicar recomendar la aplicación del sistema de control interno. Luego se redactaron los respectivos procedimientos y proponiendo a la vez las soluciones correspondientes.

Por estas razones y de manera adicional se establecerán y propondrán una serie de alternativas, y recomendaciones a fin de coadyuvar en la mejora del control interno de la empresa y por ende en su rentabilidad.

Para la obtención y levantamiento de la información requerida, básicamente de aquellas áreas involucradas directamente en brindar los servicios, se utilizarán los métodos de entrevista y observación. Para determinar la problemática, se aplicarán entrevistas a los directivos y propietario a fin de tener una mejor comprensión de los problemas encontrados y proponer su mejora.

Bajo estas premisas resulta pertinente hacernos las siguientes interrogantes: ¿Cuál será el grado de influencia que tendrá la implementación del Sistema de Control Interno en la rentabilidad del Hostal Italia II? ¿A quién o a quiénes les convendrá que se implemente un Sistema de Control Interno en el Hostal

Italia II? ¿Se podrá obtener un resultado favorable en la rentabilidad del Hostal Italia II al implementarse el Sistema de Control Interno? ¿Cómo se llevarán los controles al implementar el Sistema de Control Interno en el Hostal Italia II? ¿Servirá este sistema de control interno en el control de los ingresos y los gastos y a la vez establecer de manera puntual si los responsables de controlarlos son los más idóneos? ¿Cuáles serán los costos operativos al no aplicar el control interno en las operaciones de la empresa?

Cuando se hayan validado estas respuestas, recién estaremos en condiciones de aplicar los procedimientos para la implementación del Sistema de Control Interno en la empresa, para posteriormente valorar si su ejecución tendrá incidencia en su rentabilidad.

La realidad mencionada líneas anteriores, permite plantear el problema siguiente: ¿El diseño e implementación del sistema de control interno, mejorará la rentabilidad del Hostal Italia II, Chiclayo 2015? y por lo tanto planteamos la siguiente hipótesis: El Diseño e implementación del Sistema de Control Interno mejorará la rentabilidad del Hostal Italia II.

Por último, es trabajo de investigación tiene los siguientes capítulos; Capítulo I: Problema de investigación; se refiere al problema central de estudio y en donde, se va a señalar, de forma puntual, la propuesta de solución. Capítulo II: Marco Teórico; se revisan los antecedentes de estudio y algunos aspectos doctrinarios de la investigación. Capítulo III: Marco Metodológico; donde se aborda cuál será la metodología por emplear en la investigación. Capítulo IV: Análisis e Interpretación de los Resultados; se analizan e interpretan las variables que motivan el estudio. Capítulo V: Propuesta de la Investigación; se refiere al aporte que se hará a la empresa motivo de estudio, sobre la Influencia del Diseño del Sistema de Control Interno en la rentabilidad del Hostal Italia II. Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1. Situación Problemática

Aguirre. J. (2005), señala que el control interno será de vital importancia para la estructura administrativa, operativa y contable de la empresa. Esto asegurará que tan confiable sea su información financiera, frente a los ilícitos, llámese fraude, que en definitiva afectarán su eficiencia y eficacia operativa.

Es imperativo que nuestra empresa, tenga los controles correspondientes, ya que, gracias a los mismos, se evitarán riesgos inherentes al fraude, de la misma manera se protegerán los activos y básicamente los relacionados con los fondos, logrando su eficiencia en cuanto a su organización. No está más indicar que muchos de estos negocios son empresas familiares, y carecen, por lo tanto, de la organización adecuada y padecen la falta de manuales, procedimientos y políticas empresariales conocidas por cada persona que integra la empresa.

Mantilla. S.A. (2005), el Control Interno debe ser conocido por todos los integrantes de la organización, independiente del tamaño, naturaleza de sus operaciones o estructura, y delineado de tal forma, que pueda proporcionar seguridad razonable en lo tocante a: Su eficiencia, efectividad, confiabilidad en la información financiera, y sobre todo en el cumplimiento de la legislación y regulación.

No está demás acotar que la NIA 400 en su numeral 8°, nos indica: que el sistema del control interno significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la gerencia de la empresa, deben asegurar en lo posible, que el negocio se conduzca de forma ordenada y eficiente, lo que incluye la adherencia a la política establecidas, a la protección de sus activos, a prevenir y determinar fraudes, a registros contables exactos e íntegros y a la preparación oportuna de la información financiera.

El sistema de control interno va más allá de los aspectos relacionados de manera directa con las funciones del sistema contable. En esta misma NIA, en el

numeral 7°, sistema contable, nos indica la serie de tareas y registros que deberán darse en la entidad, por medio de las cuales las transacciones serán procesadas con el propósito de mantener registros financieros y que permitan identificar, compilar, analizar, calcular, clasificar, registrar, sumarizar y reportar transacciones y otros eventos.

A nivel internacional

Costa Rica:

Existe una empresa, Consultores de Socios de Negocios S.A. comercialmente XperSoft, que, últimamente ha logrado crecimiento debido al desarrollo es una empresa pequeña que en los últimos años ha experimentado un crecimiento logrando posicionar sus productos en el mercado nacional. Eso ha producido que aumente el número de clientes (Jiménez, J.D., 2007, pág. 4)

La herramienta le permitirá a la gerencia y al departamento de dirección de proyectos de la compañía contar con un medio electrónico para la administración y el control a distancia del desarrollo de proyectos de software “En Sitio” por medio del control y administración de boletas de requerimientos. (Jiménez, J.D., 2007, pág. 5)

Venezuela:

Garrido, B. G; Quintero, J, H. Sandro V.D, (2011, pág. 4, 5) el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE) presenta carencias en el control interno del área de caja, originado por la pérdida de tiempo, traduciéndose esto en procesos administrativos demorados

Ante esta situación, es necesario contar con un sistema de control interno automatizado, que mejore y optimice las operaciones realizadas en dicha área.

A nivel Nacional

La Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, tiene como objetivo establecer las normas que regulen todo lo que se relaciona con el control interno en las entidades del Estado.

Vargas (2013) recomienda que se implementen y refuercen las observaciones y procesos críticos en La Municipalidad Distrital de Santa Anita.

Para Díaz (2014), las empresas del sector hotelero se deben preparar para la atención de la demanda más creciente en ese sector, ofreciendo una buena gestión de estos. Este es el caso del Gran Hotel El Golf Trujillo S.A, el cual no cuenta con un sistema de control interno.

A nivel local

La Empresa Hostal Italia II con RUC 10428623075, tiene su domicilio legal en el Distrito de Chiclayo, Provincia de Chiclayo, Región Lambayeque, cuyo giro comprende el servicio de hotelería y se encuentra representado por el Sr. Antonino Dicarlo Celis Sirlopu, y cuyas actividades se vienen desarrollando desde el año 2005.

El problema observado en la investigación, es la carencia del Sistema de Control Interno en la empresa motivo de estudio, y que ha permitido identificar las causas que vienen generando dicha problemática. Asimismo se ha observado que la empresa no cuenta con una estructura organizacional adecuada que le permita imputar responsabilidades a quienes cometan algún tipo de fraude, al carecer de un manual de organización y funciones - MOF y un reglamento de organización y funciones ROF, los mismos que contengan: métodos, procedimientos y políticas relacionadas con el control interno. Esta situación ha generado que la dirección de la organización no haya logrado cumplir con los objetivos propuestos, teniendo como resultado un control deficiente de los activos, pasivos, ingresos y egresos.

Por consiguiente, se ha podido apreciar que existen deficiencias en el sistema operativo del hotel y de los objetivos institucionales.

Por esta razón, resulta trascendental la implementación de un buen Sistema de Control Interno, que deberá partir con la evaluación de la situación actual de la parte operativa de la empresa y para lo cual, debemos contestar las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las características financieras reales del hotel?, ¿Cuáles son sus mayores activos?, ¿Como los protege?, ¿qué objetivos se ha trazado?, ¿porque algunos de estos objetivos no se han cumplido?

Finalmente la investigación está dirigida, no solo a dar respuesta a estas preguntas, sino también al fortalecimiento de los procesos financieros, operativos y contables, mediante el establecimiento del sistema de control interno y que conlleve a mejorar su rentabilidad.

1.2. Formulación del problema

¿El diseño e implementación del sistema de control interno, mejorará la rentabilidad del hostel Italia II, Chiclayo 2015?

1.3. Delimitación de la investigación

Nuestra investigación se llevó a cabo en las instalaciones del Hostal Italia II que se encuentra ubicado en la Av. José Balta N° 1358 de la ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque, en el área de atención al cliente y en las demás áreas administrativas y operativas del negocio. La investigación contó con el apoyo obtenido de la información y de los datos proporcionados por la administración del hostel.

1.4 Justificación e Importancia:

El presente trabajo se justifica porque nos permitirá conocer de qué manera el diseño de un Sistema de Control Interno mejorará la Rentabilidad del Hotel Italia II.

Es por ello que nace la propuesta de implementar un sistema de control interno con el único objetivo de mejorar su gestión operativa y al mismo tiempo sus servicios. Sabemos que el control interno será de vital importancia para la estructura administrativa contable del hostel lo que asegurará que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa.

Se justifica esta investigación, porque se requiere de forma inmediata de la aplicación de una metodología para controlar los suministros, para así lograr la reducción de las pérdidas, manteniendo así registros detallados, proteger y salvaguardar los activos y los recursos de la empresa.

También tiene una importancia metodológica debido a que, otras empresas de rubro similar puedan tomar como ejemplo la forma como trabaja esta empresa, así como es de ayuda para otras personas que quieran investigar sobre el tema en particular

1.5 Limitaciones de la investigación

La principal limitación que se tuvo en la investigación, fue el no tener de manera oportuna la información y que consideramos que no nos permitió llevar a cabo la observación integral del proceso operativo del hostel y las entrevistas que debíamos realizar; así mismo la falta de disponibilidad de tiempo del propietario y del contador en atendernos las veces que nos apersonamos al centro de hospedaje, a recabar datos e informes relacionados con el movimiento operativo del hostel.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Diseñar el sistema de control interno para mejorar la rentabilidad del hostel Italia II, Chiclayo 2016.

1.6.2 Objetivo específicos

1. Establecer los mecanismos pertinentes para implementar el sistema de control interno en el hostel Italia II, Chiclayo 2016?
2. Diseñar la propuesta de implementación del sistema de control interno en el hostel Italia II, Chiclayo 2016?
3. Implementar el sistema de control interno para mejorar la rentabilidad del hostel Italia II, Chiclayo 2016?
4. Determinar el efecto que tendrá el diseño del sistema de control interno en la mejora de la rentabilidad del hostel Italia II, Chiclayo 2016?

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Al analizar trabajos de investigación anteriores, se obtuvo los siguientes antecedentes del problema.

Internacional

Para Garrido, B. (2011), citado por Zarpan, D.J, (2013), el sistema de control interno se necesita orientar en optimizar el tiempo y organizar la información.

Comentario: El control de calidad es muy importante para garantizar el correcto desempeño en el trabajo.

De acuerdo con Rojas,W. (2008), citado por Zarpan, D.J, (2013) el control interno debe estar ajustado a la necesidad y requerimiento de cada organización, a la necesidad y a la normatividad vigente.

Comentario: El recurso fundamental para aplicar un efectivo control interno es el capital humano.

Nacional

Carbajal, M. y Rosario, M. (2014). concluyen que en una mejora fundamental en la gestión financiera de la constructora A&J Ingenieros SAC, lo que se observa en el resultado de ganancias y pérdidas de Abril del 2014. (Pág. 25).

Determinaron que en el diagnóstico inicial realizado a la empresa, se determina la falta de control interno del movimiento del efectivo, siendo esta la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones. Nuestra propuesta del control interno diseñado, contribuye a mejorar la eficiencia en la gestión.

Comentario: Muchas empresas organizan órganos de control dentro para tomar un papel activo en la vigilancia de las políticas y prácticas de presentación de informes financieros y de contabilidad y que les permita corregir deficiencias y mejorar su calidad de servicio y básicamente en la gestión financiera.

Para Romero, A. (2004), “una de las razones más evidentes de la importancia del control interno, es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar”.

Comentario: El autor precisa que una de las razones más evidentes de la importancia del control interno, es porque muchos planes de control pueden ser realizados de manera errónea. Esta por esta razón que se deben tener controles internos con la finalidad de salvaguardar los activos y la elaboración de los Estados Financieros.

Bartolo, J. (2012). Concluye que la obtención de las metas trazadas por la municipalidad distrital de San Miguel es debido al correcto control interno aplicado a los recursos financieros, viéndose esto reflejado en la ejecución de las obras públicas.

Comentario: El control interno se debe utilizar para conseguir mejores informes contables y que sobre todo nos den seguridad en su análisis y presentación, verificando las fallas del proceso y así identificar los fraudes y los errores.

Local

Zarpan, D. (2012). concluye que en la Municipalidad distrital de Pomalca no se planifican de manera adecuada las necesidades y recursos, por lo que adquieren los bienes sin evaluarlos previamente.

Comentario: Este procedimiento implica que la entidad municipal tenga establecido sus procesos y que se asigne la responsabilidad de cada una de las personas involucradas en dichos procesos, en la evaluación se corroboró que la gestión de riesgos es deficiente detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era ineficiente.

2.2 Estado del Arte

Nuestra investigación cuenta con investigaciones recientes. Existe información de años anteriores mediante revistas, libros, tesis de otras universidades como la Universidad señor de sipan y Santo Toribio de Mogrovejo indagando sobre el diseño del sistema de control interno y su efecto en la rentabilidad.

2.3 Bases Teórico Científicas

Revisada la bibliografía especializada y direcciones electrónicas sobre la temática tratada y teniendo en cuenta las variables de estudio: Diseño del sistema de control interno (variable independiente) y Rentabilidad (variable dependiente), se ha seleccionado la siguiente información:

2.3.1 Control interno.

Según Mantilla, S.A. (2005) el control interno se puede definir como el proceso que realiza la alta dirección de una entidad por medio del cual se proporciona confianza en que se están logrando los objetivos de las categorías siguientes: a) Efectividad y eficiencia de las operaciones, b) Fiabilidad de la información financiera c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

De acuerdo con Bravo C, M, H 2000) el control interno comprende tres objetivos básicos:

- a) Obtener información financiera adecuada y confiable.
- b) Proteger los activos de la empresa.
- c) Promover la eficiencia de las operaciones.

2.3.2 Importancia del Control Interno.

Según Coopers & Lybrand. (1997) la importancia del control interno, radica en la ayuda que brinda a la empresa señalando los objetivos para generar la mayor rentabilidad así como prever pérdidas, y obtener información acerca de los estados financieros.

Para Perdomo, A. (2004), es indispensable que todas las empresas, sean públicas o privadas, cuenten con un sistema de control interno.

Vizcarra, E. (2007) considera; que el sistema de control interno tiene como única finalidad detectar oportunamente, cuando se está desviando, de manera significativa, del cumplimiento de las metas y objetivos señalados.

2.3.3 Finalidad del Control Interno.

Becerra, Liseth, (2010) afirma que, el Control Interno es un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de:

- a) proteger los activos y recursos de la empresa
 - b) garantizar operaciones eficientes y eficaces,
 - c) Velar porque todo apunte,
 - d) garantizar la adecuada evaluación y seguimiento de la gestión organizacional,
 - e) asegurar que la información sea oportuna y confiable
 - f) Velar por la prevención de los riesgos
 - g) garantizar la autoverificación y autoevaluación
 - h) Velar porque la entidad cuente con procesos para la planificación del desarrollo organizacional.
- (pág. 21)

2.3.4 Principios Fundamentales del Control Interno.

Becerra. L. (2010) transcribe los principios fundamentales del control interno:

1. Fijar responsabilidades.

2. Separar funciones.
3. Uso de pruebas para comprobar.
4. Una sola persona no debe quedar a cargo de las operaciones.
5. Se deben establecer de manera escrita las funciones y procedimientos.
6. Correcta selección del personal.
7. Las funciones deben ser rotativas.
8. Se necesita tiempo de descanso vacacional.
9. El personal debe estar ubicado de una manera adecuada.

2.3.5 Elementos del Control Interno.

Becerra. L. (2010) el control interno se rige por los siguientes elementos:

1. Organización, cuyos elementos son: la dirección, la coordinación, la división de labores, el asignar responsabilidades.
2. Procedimiento.
3. Elementos de personal.
4. Elementos de Supervisión.

2.3.6 Esfera Esquemática del Control Interno y sus Elementos.

Menciona Aguirre. J. (2005) que, las pautas a tomar en cuenta en la organización son: a) División de departamentos y sus responsabilidades b) División de funciones c) el talento humano.

2.3.7. Políticas y procedimientos contables y operativos.

Según (Aguirre, J. 2005. pág. 192) un adecuado sistema de control interno tiene las siguientes directrices: a) Equipamiento para procesar de transacciones, b) Registros contables y comprobantes, c) Información íntegra y sistematizada.

2.3.8. Organización contable y criterios.

Aguirre, J. (2005) señala las siguientes normas y criterios contables:

1. Elaborar un plan de cuentas contables ajustado a las necesidades del negocio.
2. Criterios contables ajustados a los principios generales de contabilidad.
3. Reglas de valoración y de cálculo.
4. Documentos contables y detalles
5. Supervisar.

2.3.9 Clases de Control Interno.

Aguirre. J. (2005) afirma, que existen tres tipos de controles internos:

a) Interno Contable, b) interno administrativo, c) interno financiero.

2.3.10 Métodos de evaluación del Sistema de Control

Estupiñán. R. (2006) menciona, el Cuestionario, la narración, y los gráficos.

2.3.11 Implementación del Sistema de Control Interno.

Según Mantilla. S. (2005), la alta gerencia es la responsable de implementar el sistema de control interno.

CAPÍTULO III
MARCO
METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

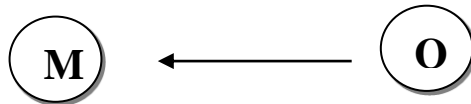
3.1.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo Descriptivo Simple; porque a través de este tipo de estudio se conocerá el diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad del hostel Italia II, Chiclayo 2015; a través de la descripción exacta de las actividades contables que se desarrollaran dentro de ésta y el análisis de las mismas.

3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño de investigación es Descriptivo Simple; se demostró la consecuencia de las variables para constatar la hipótesis planteada y se confrontó el problema con la realidad llegando a demostrar que con un diseño de un sistema de control interno, adecuadamente, podemos mejorar la rentabilidad.

Esquema.



Dónde:

M: es la muestra de estudio.

O: es la Observación a la variable (s).

1.2 Población y Muestra.

1.2.1 Población

Para poder conocer el problema planteado en el presente trabajo se ha contado con la participación de todo el personal de la empresa; cuya población general es de 7 trabajadores que se encuentran distribuidas en las diferentes

áreas que cuenta el hostal, a los cuales se les aplicó interrogantes de todo índole relacionada al tema a tratar. Para ello se utilizó herramientas necesarias como las entrevistas, además se tuvo en cuenta la observación para examinar con exactitud el proceso de la información. (Cuando la población es pequeña, la misma cantidad se convierte en muestra).

1.2.2 Muestra

La muestra está comprendida específicamente por los 7 trabajadores de la empresa que son en su conjunto; dado que la población es pequeña, y se aplicara a toda la población objeto de estudio.

1.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis de investigación Hi:

El Diseño del Sistema de Control Interno, mejorará la rentabilidad del Hostal Italia II.

1.3.2 Hipótesis nula Ho:

El Diseño e implementación del Sistema de Control Interno, no mejorará la rentabilidad del Hostal Italia II.

3.4 Variables

3.4.1 Variable independiente: diseño de un sistema de control interno

3.4.2 Variable dependiente: rentabilidad.

3.5 Operacionalizacion

Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición	Técnicas e instrumentos
Control Interno	Contable Administrativo operativo	Arqueo de caja Conciliaciones bancarias. Estados Financieros. Control de Inventarios. Activo Fijo. Organigrama. MOF- ROF. Visión Misión FODA Control de Planillas. Venta del servicio. Gastos del Servicio.	El control interno comprende el plan y el conjunto de métodos y medidas adoptadas para salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.	Entrevistas (Guía de entrevista) Encuesta (Guía de encuesta)

Rentabilidad	Económica ROI Financiera ROE	-Estimaciones financieras. -Razones financiera	La rentabilidad vendrá expresada como cociente entre un resultado y un capital invertido para obtener ese resultado así poder elaborar un ratio o indicador de rentabilidad con los significados siguientes:	Entrevistas (Guía de entrevista) Encuesta (Guía de encuesta)
--------------	---	---	--	---

3.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

3.6.1 Métodos de Investigación.

La metodología que se utilizará en esta investigación es el método Descriptivo Simple, utilizado para la obtención, la organización, el análisis, el resumen y la presentación de las observaciones que realizaremos a la empresa hostel Italia II, lo cual nos permitirá recopilar información para tener conocimiento de la realidad de dicha empresa.

3.6.2 Técnicas de Recolección de Datos

Para la recopilación de la información se aplicarán las siguientes técnicas:

Encuesta:

El cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación y son contestados por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos.

Entrevista:

Conversación en base a preguntas, donde se obtiene información relevante para la investigación.

3.6.3 Instrumentos de Recolección de Datos

De la misma manera se emplearon los siguientes instrumentos:

Cuestionario de Encuesta:

Es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento).

Validación. Se presentó el cuestionario de encuesta, para ser sometido al juicio de expertos

Guía de Entrevista:

En esta técnica se aplicará al administrador de la empresa, esto nos permitirá obtener información oportuna acerca de la situación y las condiciones en las cuales ellos vienen desarrollando sus actividades.

Validación. De acuerdo al conocimiento de los especialistas en sistema de control interno y auditoría, se ha dado por validada la guía de entrevista a desarrollarse en esta investigación, en donde todos por decisión unánime han decidido que cada una de las preguntas ha sido formulada con lógica y congruencia.

3.3.7 Procedimiento para la Recolección de Datos

Se aplicaron los instrumentos ya señalados, el cuestionario y la guía de entrevista.

3.3.8 Plan de Análisis Estadísticos de Datos.

Los datos se analizarán utilizando el software SPSS y Microsoft Excel 2010, los mismos que nos permitirá el procesamiento, la tabulación, graficar y la interpretación de la información obtenida.

3.3.9 Criterios Éticos.

Objetivos de Investigación definidos claramente: Los objetivos se definieron desde el inicio de la investigación, sin ser manipulados.

Datos obtenidos transparentes: Se informa tal como sucedieron las cosas.

Confidencialidad: Se respeta, sí así lo solicita el interesado, el anonimato.

Profundidad en el Desarrollo del Tema: Estudio de distintos puntos de vista con respecto tema de investigación.

3.10 Criterios de Rigor Científico.

Validez: las preguntas han sido correctamente operacionalizadas..

Generalizabilidad: la muestra debe ser representativa de la población.

Fiabilidad: la medición ha de ser lo más precisa posible, buscando minimizar el error.

Replicabilidad: De tal forma que esta investigación y se repita y el resultado obtenido no se contradiga.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E

INTERPRETACION DE

RESULTADOS

4.1. Análisis y discusión de resultados

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo:

Determinar si el Gerente General conoce los temas contables, administrativos y a la vez obtener información del control interno de la empresa.

Dirigido al:

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA

Responda a las siguientes preguntas:

1. Efectuada la evaluación del manejo de la liquidez y la rentabilidad que viene realizando su gerencia, hemos detectado que el requerimiento de fondos se hace de manera sostenida y constante. Hemos determinado asimismo que la empresa no cuenta con los procesos pertinentes para cumplir debidamente con dicho fin. En tal sentido precise **¿Cuáles son los controles que se vienen efectuando en la actualidad a los fondos obtenidos por la empresa?**

Considerando que nuestro negocio aún se encuentra en pleno proceso de desarrollo, no contamos con un área o con un órgano de control de todas las actividades desarrolladas por la empresa y menos aún del control de los recursos operativos obtenidos.

Nota: Esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 01 y 04 ya que le va a permitir al gerente general de la empresa establecer los mecanismos pertinentes para implementar el sistema de control interno, así como determinar el efecto que tendrá el diseño de este sistema de control interno, en la mejora de la rentabilidad.

2. Una vez concluida nuestra investigación, se ha llegado a establecer que esta no cuenta con los procesos adecuados tanto para ofrecer su servicio de hotelería y derivados y que en definitiva afecta los niveles esperados tanto en su liquidez como en su rentabilidad. En tal sentido **¿Cuáles cree que son las**

razones principales por las cuales la empresa no adoptó oportunamente estos procesos?

Como ya lo manifesté en mi respuesta anterior, por el tamaño del negocio no creímos pertinente establecer un área de control que pudiera monitorear los procesos que tiene implementados la empresa y a la vez mejorarlos y que en definitiva y tal como usted lo manifiesta, han afectado los niveles de la liquidez y de la rentabilidad de la empresa.

Nota: esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 02 y 04

Ya que existe la mejor disposición de la Gerencia del hostel en diseñar la propuesta de implementación del sistema de control interno y así determinar el efecto que tendrá en la mejora de su rentabilidad.

3. Al haberse identificado las deficiencias en los procesos del servicio y que por ende han afectado los niveles de la liquidez y rentabilidad de la empresa. **¿Qué tipos de medidas preventivas y correctivas ha tomado su gerencia a fin de revertir esta situación, tanto en el ámbito administrativo como en el ámbito operativo?**

En la actualidad nos encontramos en un proceso de reingeniería de nuestros procesos, tanto operativos, administrativos y financieros y sobre todo estamos pensando en implementar como un piloto, la puesta en marcha de un área de control, básicamente para la parte operativa del hotel.

Nota: esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 01, 02 y 04 ya que la Gerencia del Hostel está evaluando los mecanismos pertinentes para implementar el sistema de control interno, diseñar la propuesta para su implementación y así determinar el efecto que tendrá en la mejora de la rentabilidad del hostel.

4. Habiéndose comprobado un notable incremento de la demanda de los servicios brindados por el hotel y que en el mediano y largo plazo ocasionará mayores controles, debido fundamentalmente al mayor ingresos de recursos,

¿Qué acciones va a tomar su gerencia a fin de atender debidamente esta demanda, considerando que estas acciones requerirán fuertes sumas de dinero y cuál es el papel que deberá desarrollar el área de control que usted está pensando implementar?

Como ya lo indiqué, vamos a volcar nuestros mayores esfuerzos a fin de implementar en el menor tiempo posible un área de control de todas actividades que realiza a empresa, y que esperamos ayuden a la gerencia a mejorar la toma de sus decisiones.

Nota: esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 03 y 04, ya que la Gerencia del Hostal si desea implementar el sistema de control interno y determinar el efecto que tendrá en la mejora de la rentabilidad.

5. Los inventarios del hotel presentan una inadecuada administración por la inexistencia de los controles pertinentes, no atendiéndose debidamente los pedidos de materiales ni de suministros en el momento en que son solicitados. En tal sentido precise, **¿Cuál es la estrategia que tiene implementada su gerencia para adquirir los materiales y suministros oportunamente, que le permitan mantener sus niveles adecuados para poder atender la demanda del cliente y sobre todo de que estas adquisiciones cumplan con todos los estándares de control?**

En relación con las adquisiciones de los insumos, activos y materiales, estos se vienen haciendo de manera directa, sin entrar a un proceso de selección de proveedores. En definitiva pienso que esto podría generar irregularidades en las compras por hacerse de manera directa y no pasar por el filtro de un órgano de control.

Nota: esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 04 ya que la Gerencia General busca determinar el efecto que tendrá el diseño del sistema de control interno en la mejora de la rentabilidad, efectuando para tal efecto mayores controles en las adquisiciones.

6. Teniendo en consideración que la constante renovación de activos inmovilizados, llámese camas, roperos, colchones, televisores, equipos de aire acondicionado, frío bar, calefacción, etc., es la mejor carta de presentación de la empresa ya que le permitirá incrementar sus volúmenes de ventas. En tal sentido precise **¿Desde qué fecha la empresa no ha adquirido nuevos activos, ni ha realizado el mejoramiento de la infraestructura de su local, así como tampoco ha realizado la modernización de sus dormitorios?**

Hace aproximadamente tres años que no hemos adquirido ningún mobiliario importante, excepto colchones, sábanas, almohadas, fundas, frazadas, etc., de la misma manera solamente hemos realizado refacciones mínimas a las instalaciones, pero ninguna obra de trascendencia.

Nota: esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 02 ya que la Gerencia General busca establecer los mecanismos pertinentes para implementar el sistema de control interno y realizar sus adquisiciones con mayor fluidez.

7. Dentro de las estrategias a tenerse en cuenta y a fin de revertir los resultados negativos que se obtienen al finalizar los ejercicios, está en recurrir a inversionistas. En tal sentido. **¿Han creído por conveniente algún tipo de estrategia a fin de atraer a nuevos inversionistas?**

Por el momento no hemos pensado en establecer alguna alianza estratégica con algún inversionista, por el contrario tenemos pensado realizar en el mediano plazo un incremento de nuestras inversiones en infraestructura.

Nota: Esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 04 ya que la Gerencia de la empresa busca determinar el efecto que tendrá el diseño del sistema de control interno en la mejora de la rentabilidad la misma se puede lograr mejorando los controles y racionalizando los recursos para realizar mejoras en sus inversiones.

8. A medida que la empresa logre un mejor posicionamiento y un mayor desarrollo, se podrá convertir en una empresa mucho más competitiva. Esto les exigirá mejores ideas y estrategias completamente innovadoras. Por tal motivo y puesto de manifiesto el desarrollo de nuevos procesos y haciendo un mayor énfasis en el control interno. **¿Cuáles cree Usted que son los puntos fuertes y débiles de la empresa que se encuentra gerenciando?**

Podemos identificar como una de nuestras mayores fortalezas la ubicación del hotel, en una zona céntrica y comercial y como una de nuestras mayores debilidades o amenazas, podemos identificar la enorme oferta de hotelería que tiene nuestra ciudad, y también el no tener un área de control interno.

Nota: esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 02 y 04 ya que la Gerencia tiene muy en claro la pertinencia de diseñar la propuesta de implementar un sistema de control interno y el efecto que tendrá en la mejora de la rentabilidad del hostal.

9. ¿Para usted que retos le implica Gerenciar el Hostal Italia II?

He visto crecer y desarrollarse a nuestra empresa y en ninguna de las etapas de crecimiento hemos tenido algún sobresalto financiero. Esta situación implica definitivamente establecer los mecanismos de gestión necesarias, tanto a nivel operativo como financiero y en base a estos elementos, solamente desear que el negocio crezca aún más y que nos permita apertura por los menos tres hoteles más en Chiclayo y uno en la localidad de Jaén.

Nota: esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 04 ya que le permitirá a la Gerencia determinar las acciones que deberá implementar a fin de que el negocio crezca y por lo tanto mejore la rentabilidad.

10. ¿Estaría de acuerdo y en definitiva, que la empresa implemente el área de Control Interno, que le permita monitorear de manera adecuada las funciones administrativas, financieras y contables y que a la postre se refleje en la rentabilidad de la empresa?

Usted lo ha dicho, definitivamente sí.

Nota: esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 02 y 03 por que permitirá diseñar la propuesta de implementación del sistema de control interno en el hostel para llevar de manera más adecuada las funciones administrativas, financieras y contables y mejorar su rentabilidad.

11. ¿Considera usted necesario implementar un manual de organización y funciones para el área de control?

Al implementar el área de control o auditoría interna, se deberá implementar también su manual de organización y funciones, que le permita conocer en detalle sus responsabilidades y las funciones inherentes al cargo.

Nota: esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 04 ya que la implementación del manual de organización y funciones, permitirá que los trabajadores conozcan en detalle sus responsabilidades y las funciones inherentes al cargo, lo que contribuirá a un mayor control y por lo tanto en la mejora de la rentabilidad del hostel.

12. ¿Qué acciones estratégicas cree usted que se deben implementar a fin de que la empresa mejore sus aspectos administrativo, financiero, de ventas y básicamente para incrementar su rentabilidad?

Como ya lo hemos sostenido en la presente entrevista, los mejores resultados se verán cuando tengamos implementada las debidas herramientas de control y con profesionales sumamente competentes e independientes en su gestión.

Nota: esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 03 y 04 ya que al implementar el sistema de control interno, se tendrán también las debidas herramientas de control y esto repercutirá en la mejora de la rentabilidad del hostel.

13. En el tiempo que lleva en el cargo de gerente general **¿Considera que se han logrado fortalecer las debilidades que presentaba la empresa? Y en este mismo orden de ideas ¿Cree que se ha llegado a cumplir con la misión y con las metas trazadas por la empresa?**

Definitivamente considero que se han cumplido con las metas trazadas y con respecto a las debilidades, hemos logrado revertirlas con mucho trabajo y honestidad, pero creo también que se nos hace imprescindible contar con el área de control.

Nota: esta pregunta se encuentra relacionada con el objetivo 01, 02, 03 y 04 ya que al implementar el sistema de control interno se logrará cumplir con la misión y con las metas trazadas por la empresa y esto incidirá en la mejora de su rentabilidad.

4.1.1 ANALISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA EMPRESA HOSTAL ITALIA II - 2016

La evaluación realizada al Gerente de la empresa; se desarrolló mediante una entrevista, la cual fue aplicada para verificar la situación actual de la empresa y de esta manera poder diseñar e implementar un Sistema de Control Interno para mejorar su Rentabilidad. Se obtuvieron los siguientes resultados:

a. Que no cuenta con un Sistema de Control Interno, que le permita conocer las acciones, actividades, políticas, procedimientos de la empresa y actitudes de cada uno de sus trabajadores que deben tener para prevenir los posibles riesgos que afecten a la empresa.

b. No tienen implementado acciones estratégicas que les permita conocer los procedimientos y etapas para desarrollar un Sistema de Control Interno en las actividades de la empresa, dificultando de esta manera conocer cuál es el diagnóstico de la situación de la misma. Por consiguiente; el diseño de los pasos y acciones del control interno serían una de las alternativas para una mejor organización en el desarrollo de sus actividades y mejorar su rentabilidad.

c. La empresa no cuenta con personal capacitado en el área administrativa, en ventas al ofrecer sus servicios. No delimita responsabilidades o delega funciones.

d. No cuenta con un buen clima organizacional.

e. El gerente no cuenta con un manual de organización donde se distribuyan las funciones de las diferentes áreas.

f. La empresa tiene un control empírico el cual lo maneja el gerente, y él está constantemente verificando el trabajo de cada uno de su persona. Asimismo el gerente no es consciente sobre los riesgos que se pueden producir con respecto a sus operaciones porque no ha establecido mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos que dificulten la eficacia y buen funcionamiento de la empresa.

a. Por último, al Gerente le parece posible implementar un sistema de control, pue la empresa tiene los recursos necesarios para tal fin.

4.1.2 Discusión de resultados de la entrevista.

Efectuada la evaluación del manejo de la liquidez y la rentabilidad que viene realizando su gerencia, hemos detectado que el requerimiento de fondos se hace de manera sostenida y constante. Hemos determinado asimismo que la empresa no cuenta con los procesos pertinentes para cumplir debidamente con dicho fin. En tal sentido precise **¿Cuáles son los controles que se vienen efectuando en la actualidad a los fondos obtenidos por la empresa?** Señalando el gerente que no tienen ningún tipo de control de los recursos operativos obtenidos, lo que dificulta que la empresa disfrute de la totalidad de su capacidad de desarrollo. Debido a esto, implementar un sistema de control interno aumentaría la rentabilidad de la empresa.

Para dar cumplimiento a nuestra pregunta realizada al gerente, la cual consiste: ***¿Estaría de acuerdo y en definitiva, que la empresa implemente el área de Control Interno, que le permita monitorear de manera adecuada las funciones administrativas, financieras y contables y que a la postre se refleje en la rentabilidad de la empresa?***, este afirmó que si están dispuestos a optar por la implementación de un control interno. De lo observado, se concluye que el área de ventas de la empresa no tiene un manejo correcto y puntual de sus operaciones, lo que llevaría a la empresa a elevar su riesgo. Por ello; esta investigación implementará un sistema de control interno para detectar las falencias con las que cuenta la empresa y el adecuado uso de esta herramienta lograra alcanzar con eficiencia y efectividad un buen control interno, de esta manera se cumplirá con los objetivos y metas establecidos por la empresa.

Otra de las interrogantes realizadas al gerente es: **¿Qué tipos de medidas preventivas y correctivas ha tomado su gerencia a fin de revertir esta situación, tanto en el ámbito administrativo como en el ámbito operativo?**; obteniendo la respuesta; implementar como un piloto, la puesta en marcha de un área de control, básicamente para la parte operativa del hotel debido se han identificado las deficiencias en los procesos del servicio y que por ende han afectado los niveles de liquidez y rentabilidad.

De acuerdo a la interrogante siguiente de la entrevista **¿Considera usted necesario implementar un manual de organización y funciones para el área de control?**, el gerente afirma que es necesario implementar también un manual de organización y funciones, que le permita conocer en detalle sus responsabilidades y las funciones inherentes al cargo. Es por ello, se implementará un control interno tomando en cuenta todos los procedimientos establecidos por la NIA 400, numeral 8 literal b, referente al ambiente de control interno y adicionalmente la delimitación de funciones, elegir funcionarios idóneos al cargo y a las funciones a desarrollar e inspeccionar o monitorear a todas las áreas de la empresa.

Respaldando mi punto vista en esta interrogante tomamos en cuenta una recomendación realizada por Hilda, H, Cayotopa (2014), en su investigación de tesis de la USS titulada “Plan estratégico para mejorar el Sistema de Control Interno del área de ventas de la empresa Distribuciones y Servicios Luis Alberto S.A.C”, la cual manifiesta: la empresa debe aplicar la estructura organizacional y el manual de funciones que en ella se fundamentan los nuevos procedimientos, funciones, responsabilidades y contratar el personal necesario para un mejor desarrollo dentro de la organización, aplicando de estas propuestas minimizar la duplicidad de funciones y proporcionara información oportuna y eficiente, para la gestión de la empresa.

4.2 INTERPRETACION DE LOS GRÁFICOS

Primer objetivo: ¿Establecer los mecanismos pertinentes para implementar el sistema de control interno en el hostel Italia II Chiclayo 2016?

Tabla 1

¿Cuánto tiempo viene laborando en la Empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
1 a 6 meses	1	14.3
7 a 12 meses	2	28.6
1 año a mas	4	57.1
Total	7	100

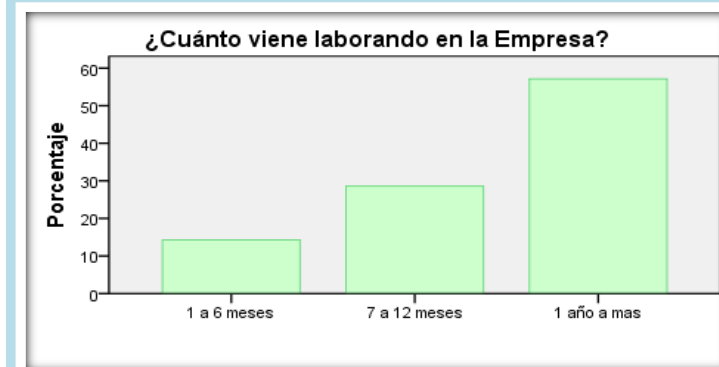


Figura 1: se muestra que los trabajadores vienen laborando en la empresa de 1^a 6 meses el 14.3%, mientras que de 7 a 12 meses el 28.6%, y de 1 años a mas el 57.1%. Por lo tanto podemos concluir que la empresa Italia II tiene trabajadores que están laborando de 1 año a más.

Fuente: Elaboración propia.

Segundo objetivo: ¿Diseñar la propuesta de implementación del sistema del de control interno en el hostel Italia II, Chiclayo 2016?

Tabla 2

¿Considera Usted de que el control interno debería aplicarse solamente al control de los recursos o a todas las actividades que desarrolla la empresa?

Es importante conocer la opinión de los trabajadores sobre qué actividades específicas debería aplicarse el control interno.

	Frecuencia	Porcentaje
Solamente a los recursos obtenidos por la empresa.	5	71,4
A todas las actividades que realiza la empresa.	2	28,6
Total	7	100,0

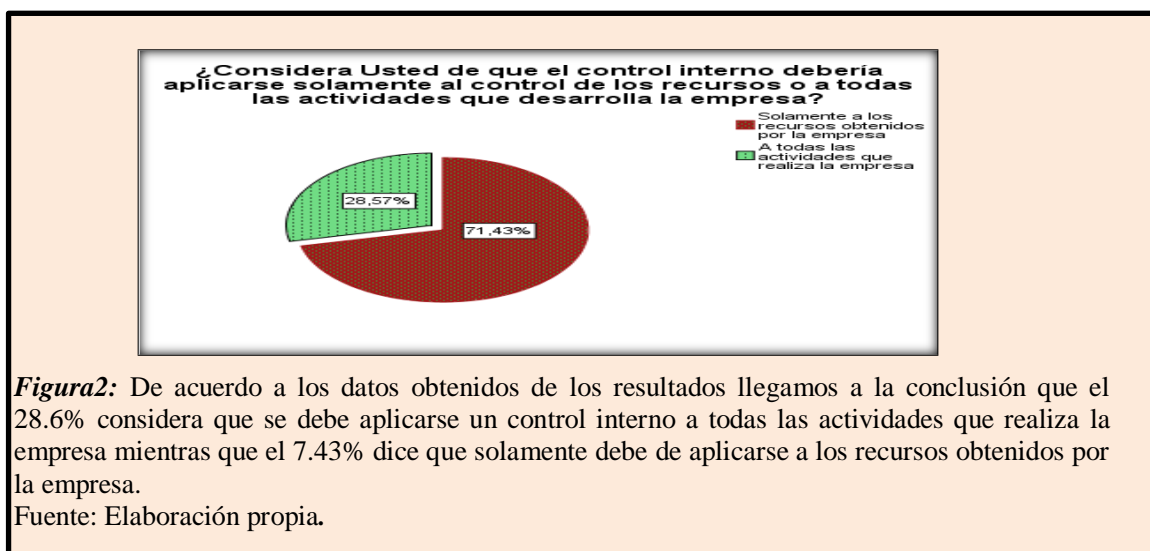


Tabla 3

¿Considera usted de que en la actualidad se ejercen los debidos controles sobre el costo de los materiales y suministros adquiridos?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	71,4
NO	2	28,6
Total	7	100,0

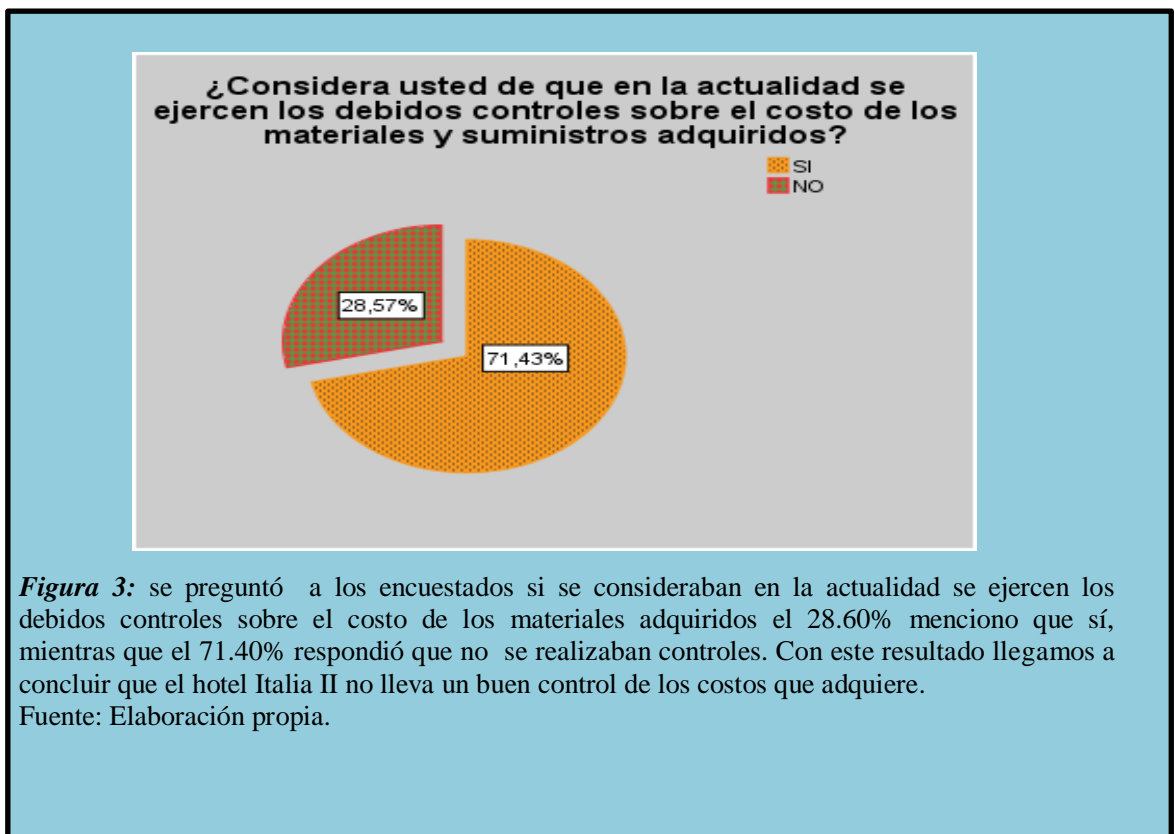


Figura 3: se preguntó a los encuestados si se consideraban en la actualidad se ejercen los debidos controles sobre el costo de los materiales adquiridos el 28.60% menciono que sí, mientras que el 71.40% respondió que no se realizaban controles. Con este resultado llegamos a concluir que el hotel Italia II no lleva un buen control de los costos que adquiere.
Fuente: Elaboración propia.

Tercer objetivo: ¿Implementar el sistema de control interno para mejorar la rentabilidad del hostel Italia II, Chiclayo 2016?

Tabla 4

¿Tiene conocimiento si la empresa tiene implementado algún plan estratégico de control interno de sus operaciones habituales?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	28.6
NO	5	71.4
Total	7	100



Figura 4: Así mismo de 2 encuestados el 28.60% respondió si mientras que de 5 encuestados el 71.40% respondieron que no, entonces podemos decir que los trabajadores no tienen conocimiento si tienen implementado un plan estratégico de control interno de sus operaciones. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

De ser afirmativa su respuesta, ¿Usted ha participado alguna vez en la elaboración de estos planes estratégicos de control interno?

Es importante conocer si los trabajadores han participado alguna vez en la elaboración de estos planes estratégicos de control interno.

	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	14,3
NO	6	85,7
Total	7	100,0

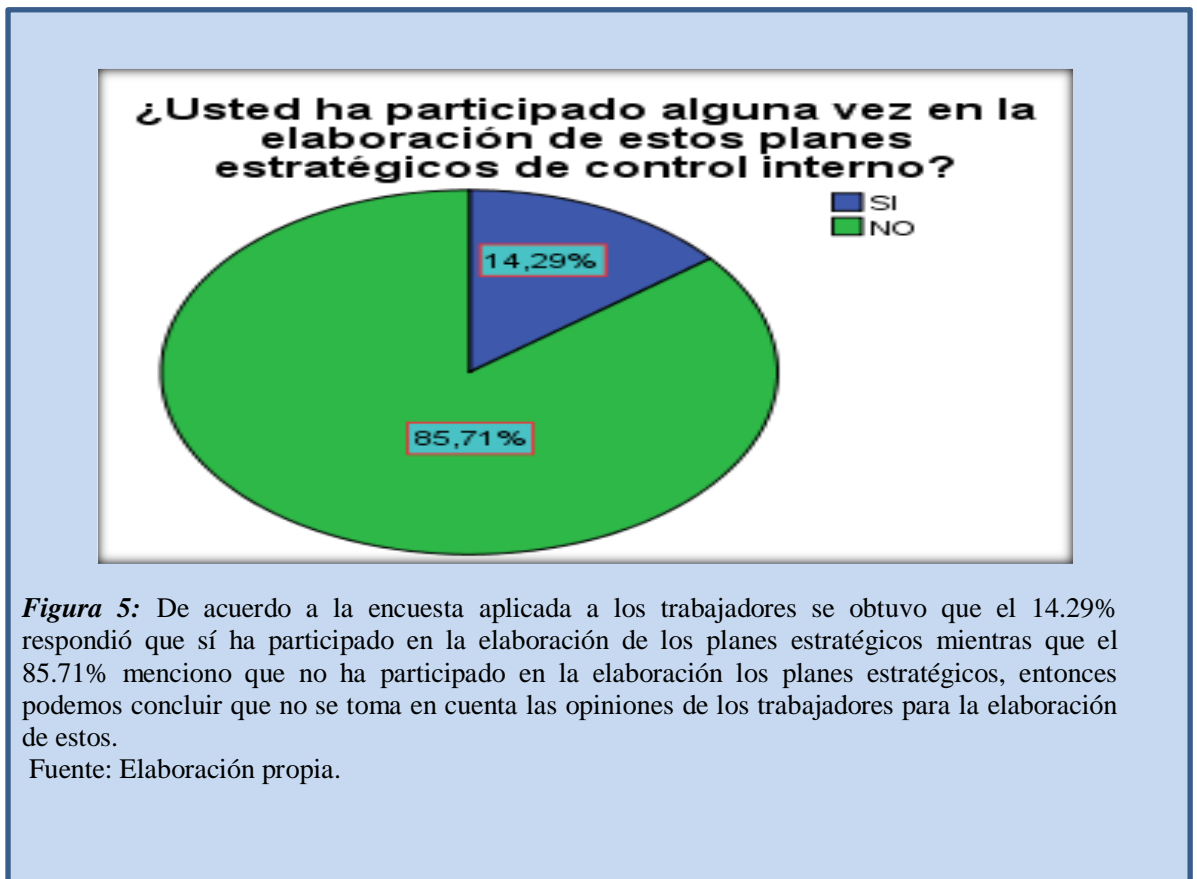


Tabla 6

¿Considera Usted que estos planes estratégicos de control interno deberían involucrar a todas las áreas de la empresa o a alguna área en particular?

	Frecuencia	Porcentaje
A todas las áreas de la empresa	5	71,4
A un área en particular	2	28,6
Total	7	100,0

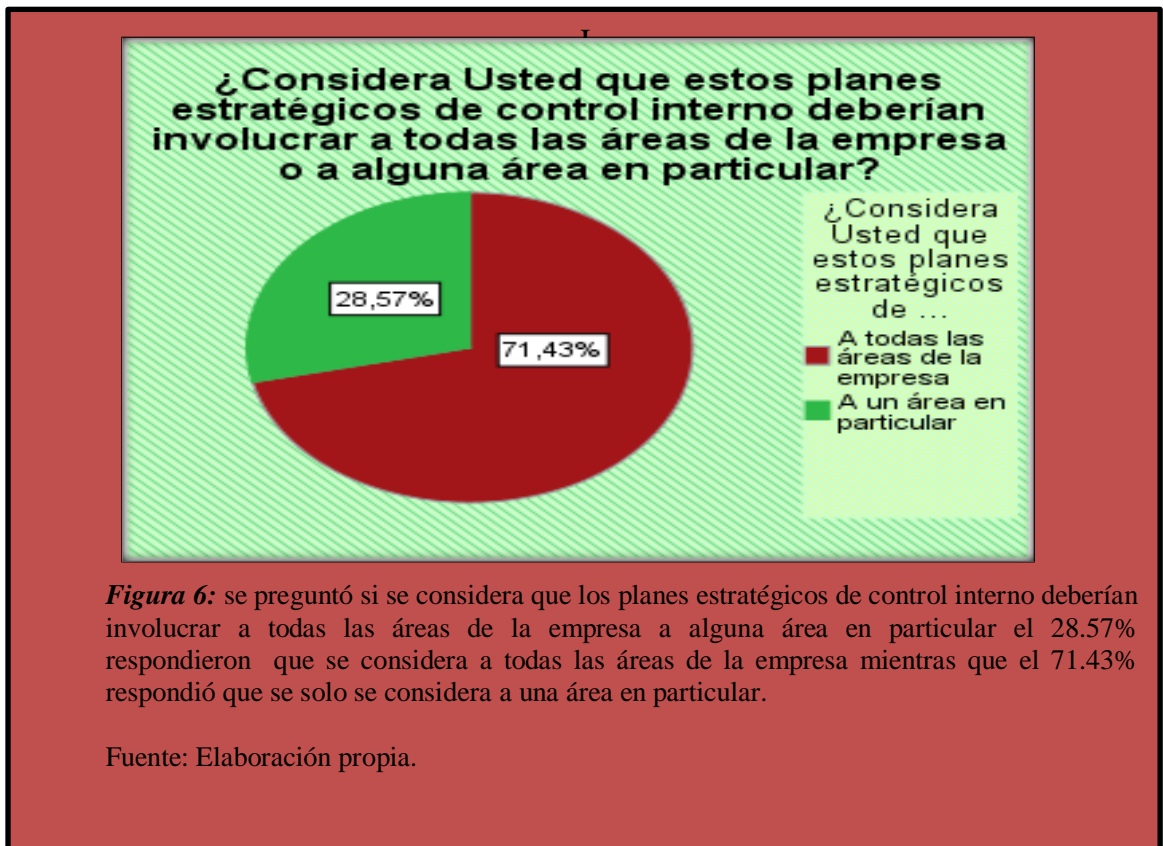


Tabla 7

¿Considera Usted de que el control interno debería aplicarse solamente al control de los recursos o a todas las actividades que desarrolla la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Solamente a los recursos obtenidos por la empresa	5	71,4
A todas las actividades que realiza la empresa	2	28,6
Total	7	100,0

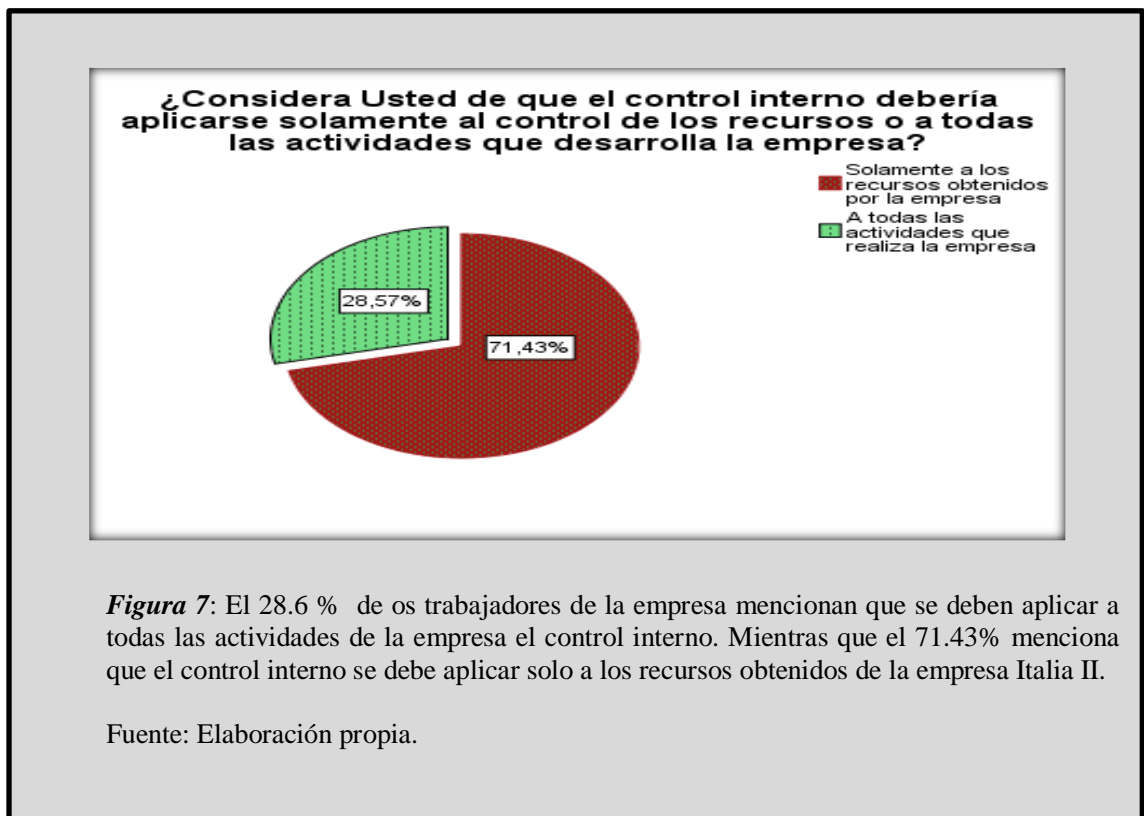


Tabla 8

¿Considera Usted de que si se verifica en detalle la información operativa y financiera mediante el sistema de control interno, se logren corregir los inconvenientes presentados en dichas informaciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Si se logrará definitivamente	4	57,1
Se logrará, pero no en su totalidad	2	28,6
No se logrará definitivamente	1	14,3
Total	7	100,0

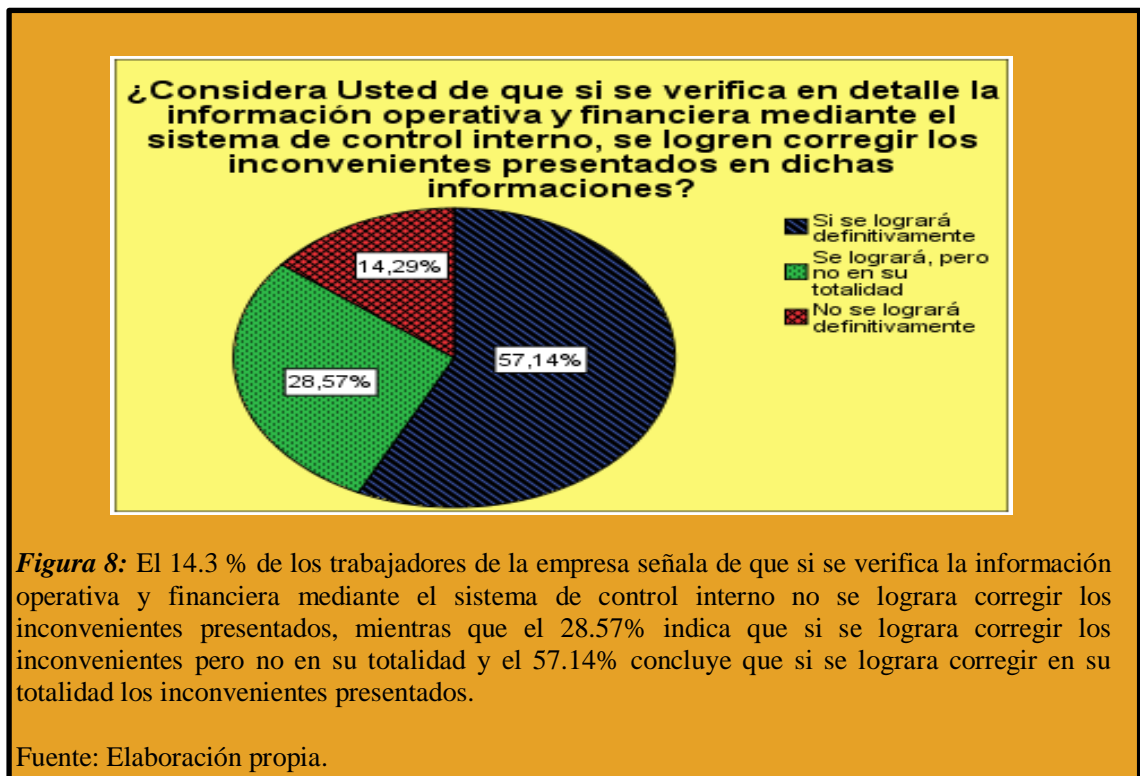


Tabla 9

¿Considera usted de que en la actualidad se ejercen los debidos controles sobre el costo de los materiales y suministros adquiridos?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	71,4
NO	2	28,6
Total	7	100,0

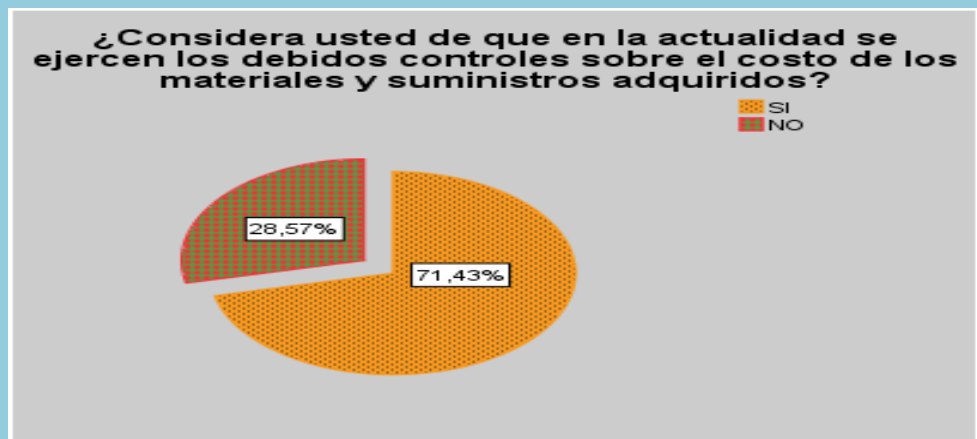


Figura 9: se preguntó a los encuestados si se consideraban en la actualidad se ejercen los debidos controles sobre el costo de los materiales adquiridos el 28.60% menciono que sí, mientras que el 71.40% respondió que no se realizaban controles.

Con este resultado llegamos a concluir que el hotel Italia II no lleva un buen control de los costos que adquiere.

Fuente: Elaboración propia.

Cuarto objetivo: ¿Determinar el efecto que tendrá el diseño del sistema de control interno en la mejora de la rentabilidad del hostel Italia II, Chiclayo 2016?

Tabla 10

¿En qué área labora Usted?

	Frecuencia	Porcentaje
Gerencia y Teso	1	14.3
Contabilidad	2	28.6
Logística	4	57.1
Total	7	100

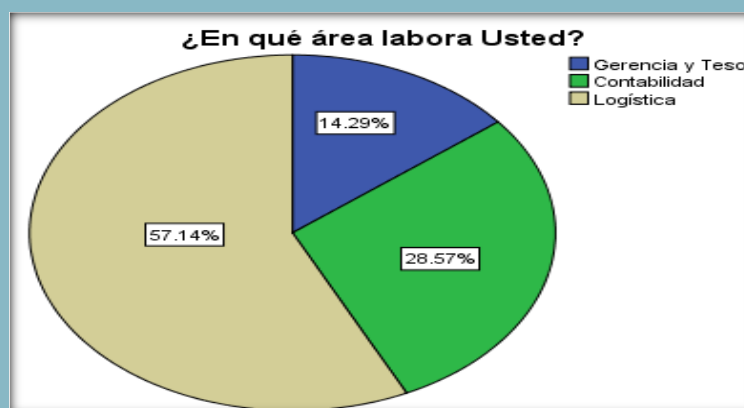


Figura 10: De acuerdo a los encuestados 14.29% respondió que laborar en gerencia y tesoro mientras que el 28.57% labora en la área de contabilidad y el 57.14% labora en el área de logística.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11

¿Cree usted que con su labor está contribuyendo a lograr lo que la empresa se ha trazado cómo visión?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	85.7
NO	1	14.3
Total	7	100

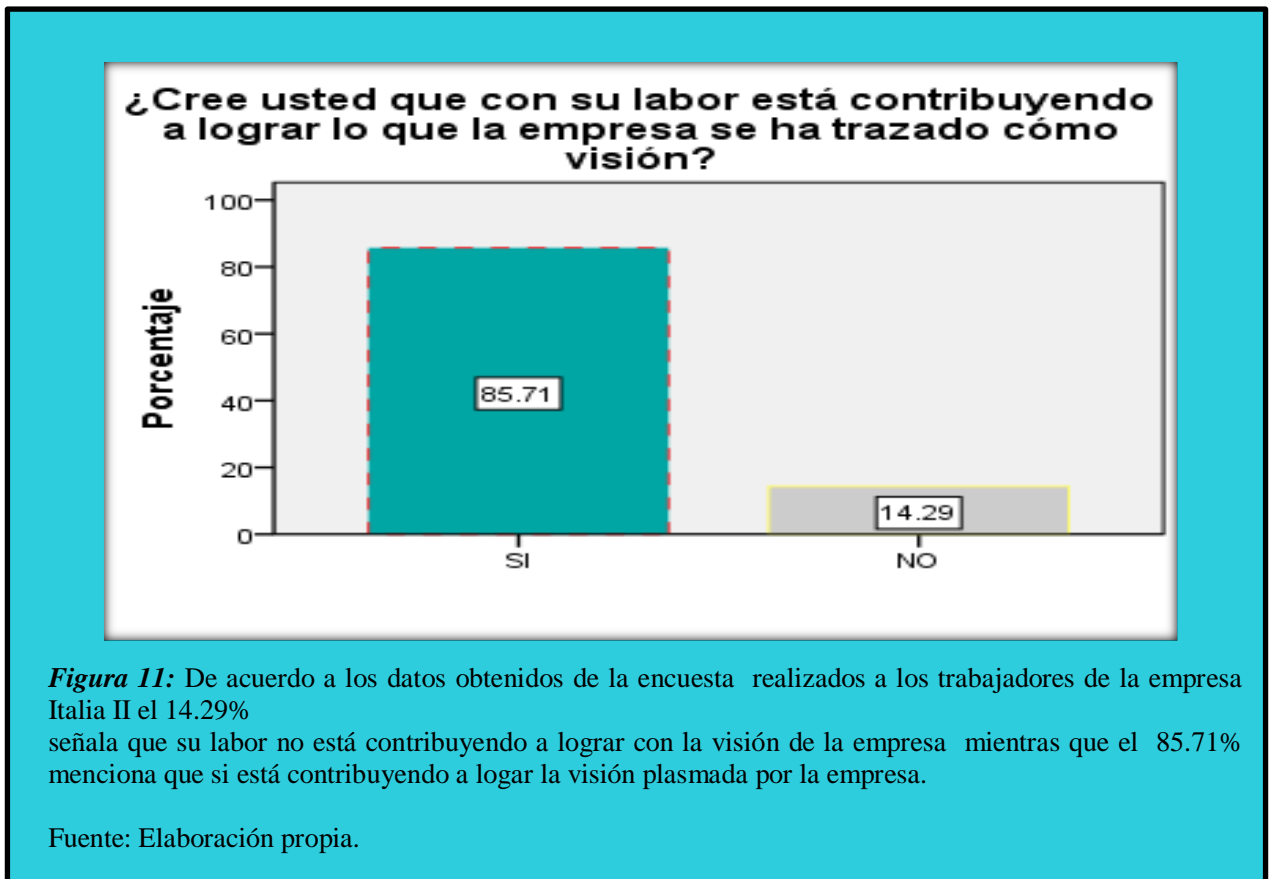


Figura 11: De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta realizados a los trabajadores de la empresa Italia II el 14.29% señala que su labor no está contribuyendo a lograr con la visión de la empresa mientras que el 85.71% menciona que si está contribuyendo a lograr la visión plasmada por la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12

¿Tiene conocimiento si la empresa tiene implementado algún plan estratégico de control interno de sus operaciones habituales?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	28.6
NO	5	71.4
Total	7	100

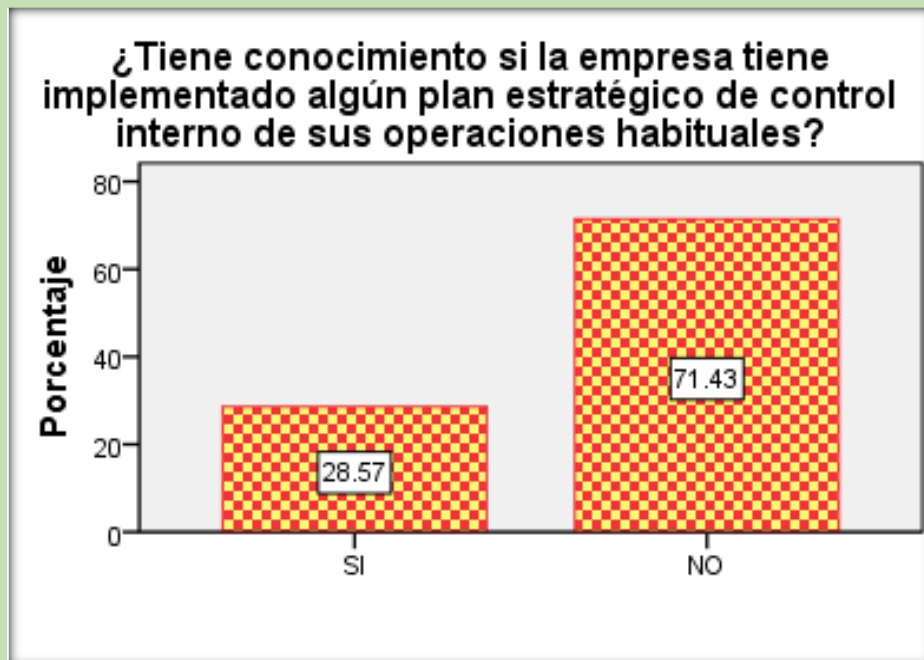


Figura 12: Así mismo de 2 encuestados el 28.60% respondió si mientras que de 5 encuestados el 71.40% respondieron que no, entonces podemos decir que los trabajadores no tienen conocimiento si tienen implementado un plan estratégico de control interno de sus operaciones. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13

¿Considera usted de que se está llevando un control adecuado de las ventas del servicio de hospedaje, considerando las características de las habitaciones que son simples, dobles y matrimoniales?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	57,1
NO	3	42,9
Total	7	100,0

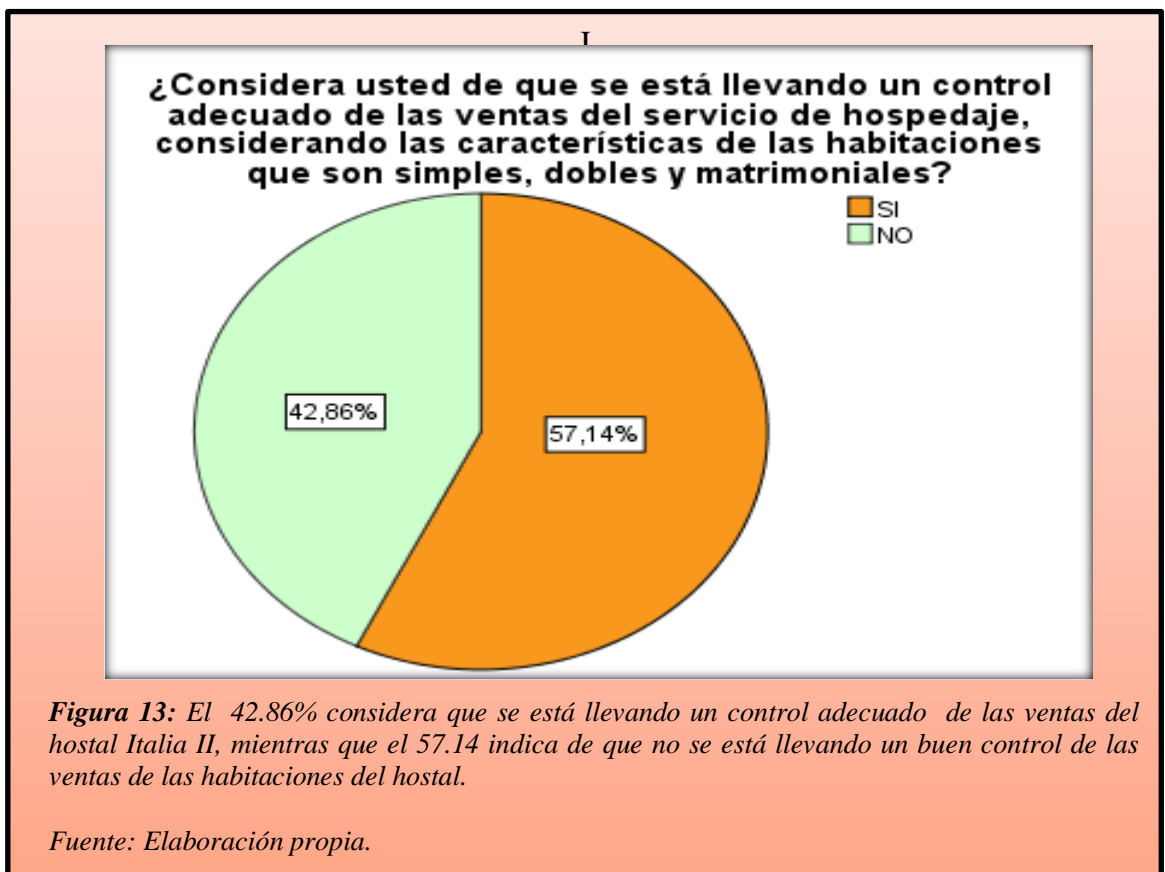


Tabla 14

¿Qué dificultades ha identificado usted en sus actividades diarias y que generalmente se ocasionan por no contar con un adecuado control de los procesos operativos?

	Frecuencia	Porcentaje
Retraso en el despacho de materiales e insumos	4	57,1
Retraso en las adquisiciones	3	42,9
Total	7	100,0

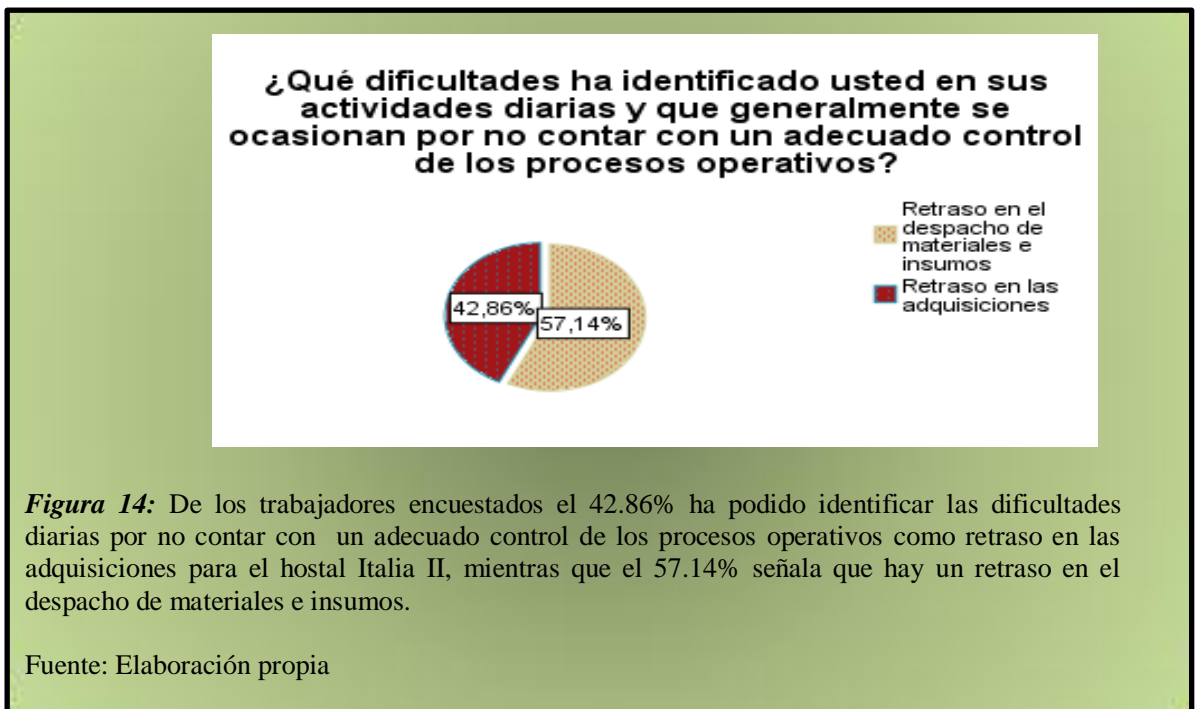


Figura 14: De los trabajadores encuestados el 42.86% ha podido identificar las dificultades diarias por no contar con un adecuado control de los procesos operativos como retraso en las adquisiciones para el hostel Italia II, mientras que el 57.14% señala que hay un retraso en el despacho de materiales e insumos.

Tabla 15

¿Considera usted que la empresa en la actualidad, tiene sus objetivos y metas claras al momento de que se toman las decisiones administrativas y financieras?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	85,7
NO	1	14,3
Total	7	100,0



Figura 15: De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Italia II 14.30 % respondió que si tienen sus objetivos y metas claras al momento se toman sus decisiones administrativas y financieras mientras que el 85.70 % señalo que no tiene sus objetivos y metas claras al momento se toman sus decisiones administrativas y financieras.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16

¿Conoce usted si en la actualidad se llevan registros para el control de los clientes, y de las empresas que utilizan los servicios del hotel, así como los datos del empleado o responsable de atender dicho servicio?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	85,7
NO	1	14,3
Total	7	100,0

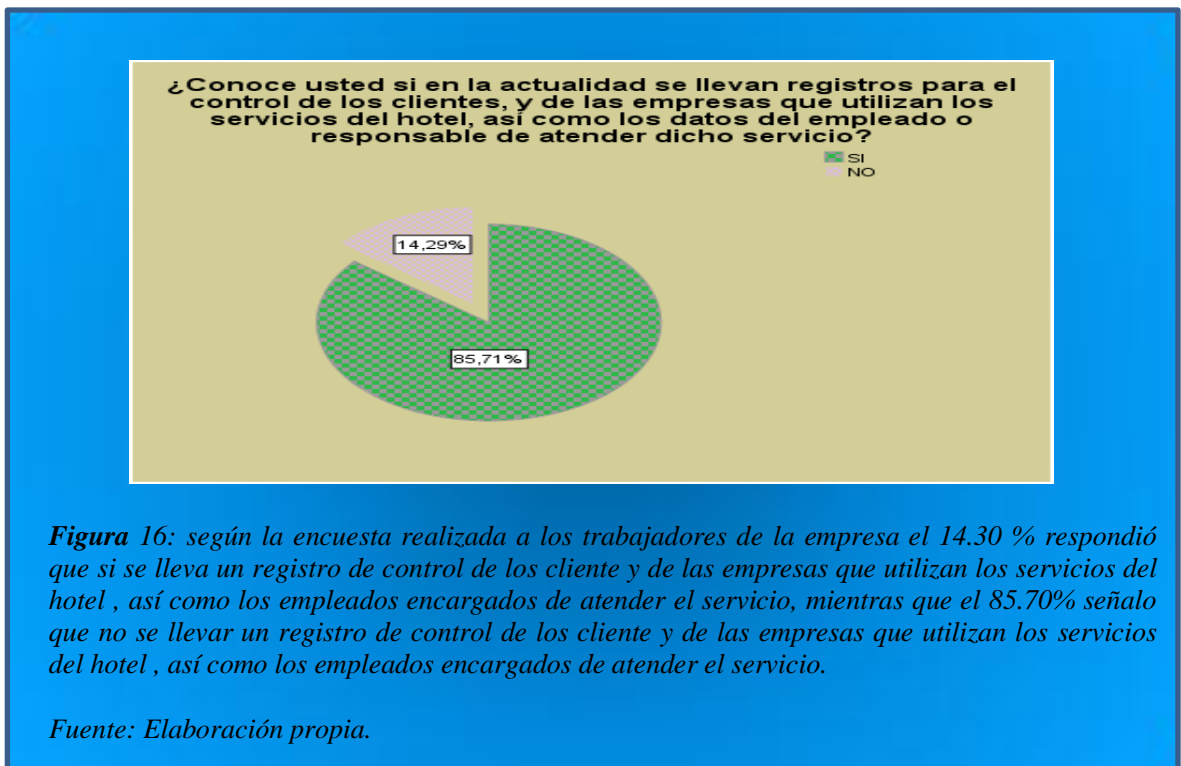


Tabla 17

¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	42,9
NO	4	57,1
Total	7	100,0

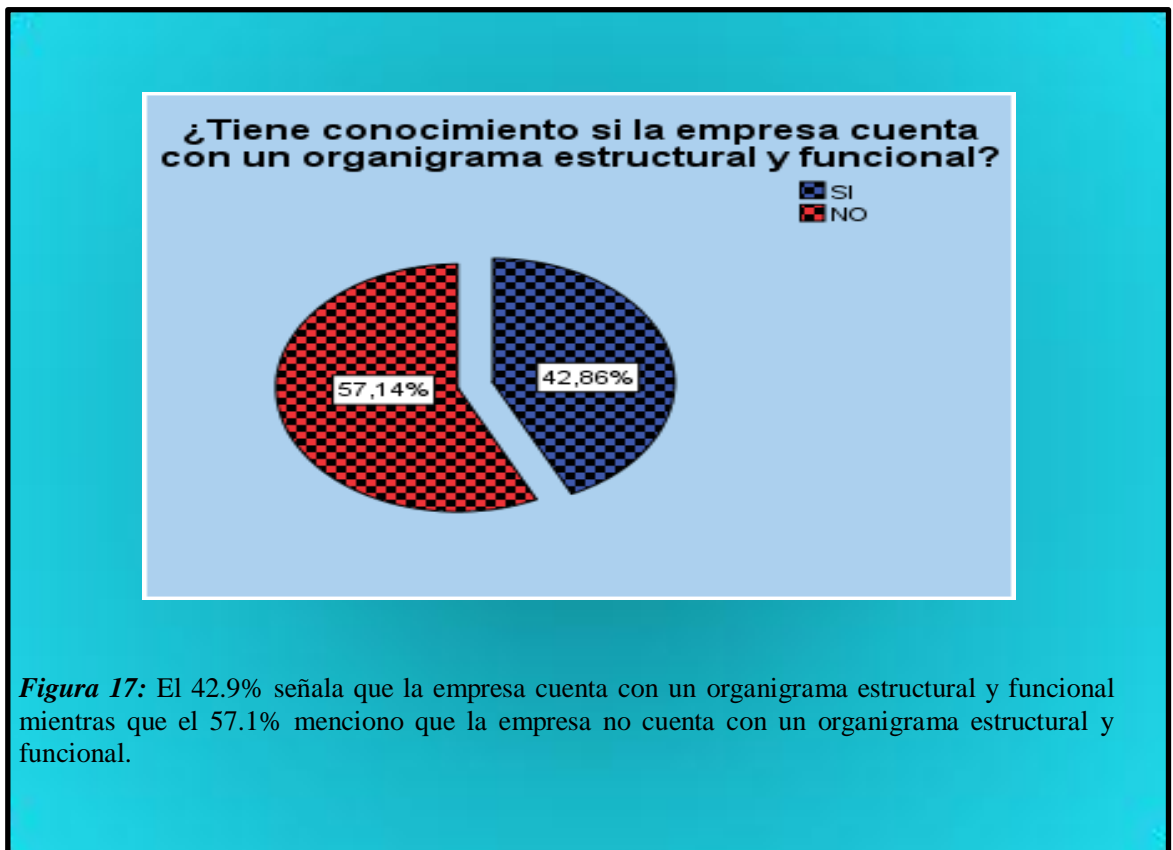
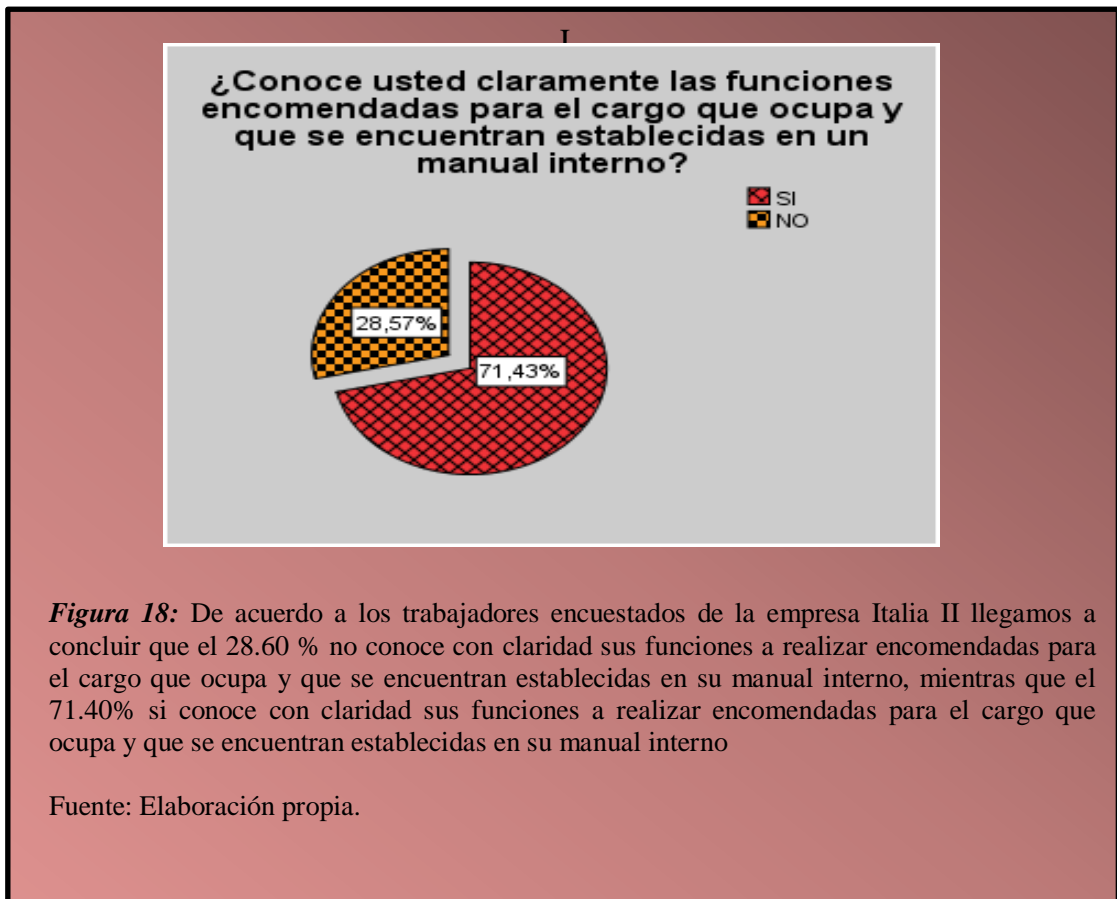


Figura 17: El 42.9% señala que la empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional mientras que el 57.1% menciono que la empresa no cuenta con un organigrama estructural y funcional.

Tabla 18

¿Conoce usted claramente las funciones encomendadas para el cargo que ocupa y que se encuentran establecidas en un manual interno?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	71,4
NO	2	28,6
Total	7	100,0



4.2.1 Discusión de los resultados de gráficos

En la tabla 8, se aprecia que el 14.3 % de los trabajadores de la empresa señala de que si se verifica la información operativa y financiera mediante el sistema de control interno no se lograra corregir los inconvenientes presentados, mientras que el 28.57% indica que si se lograra corregir los inconvenientes pero no en su totalidad y el 57.14% concluye que si se lograra corregir en su totalidad los inconvenientes presentados.

Por consiguiente Ericka. J, Díaz. S (2014) en su investigación en Trujillo y titulada “Propuesta de un Sistema de Control Interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel el Golf Trujillo S.A”, concluye que la implementación del sistema de control interno es una herramienta fundamental para realizar de forma efectiva los objetivos trazados por la empresa proporcionando seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejoramiento de su liquidez y rentabilidad.

En la tabla 6 se observa: se preguntó si se considera que los planes estratégicos de control interno deberían involucrar a todas las áreas de la empresa a alguna área en particular el 28.57% respondieron que se considera a todas las áreas de la empresa mientras que el 71.43% respondió que se solo se considera a un área en particular.

En la tabla 4 se observa: De 2 encuestados el 28.60% respondió si mientras que de 5 encuestados el 71.40% respondieron que no, entonces podemos decir que los trabajadores no tienen conocimiento si tienen implementado un plan estratégico de control interno de sus operaciones.

Según Aguirre. J (2005), manifiesta que la aplicación del control interno a las operaciones comerciales en el que se incluyen políticas, formulario, procedimientos, estructura organizacional y evaluación de riesgos de la empresa, permitirá la eficiencia y eficacia en cada

una de las actividades que se realiza y así mejorar la gestión administrativa de la empresa.

En la tabla 14 se observa. El 42.9% señala que la empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional mientras que el 57.1% menciona que la empresa no cuenta con un organigrama estructural y funcional.

Ericksa. J, Díaz. S (2014) en su investigación en Trujillo y titulada “Propuesta de un Sistema de Control Interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel el Golf Trujillo S.A”. Señala; la empresa debe aplicar la estructura organizacional y el manual de funciones que en ella se fundamenta los nuevos procedimientos, funciones, responsabilidades y contratar el personal necesario para un mejor desarrollo dentro de la empresa, aplicando de esta propuesta minimizar la duplicidad de funciones.

CAPÍTULO V

**PROPUESTA DE
INVESTIGACIÓN**

5.1. Diseño del sistema de control interno para mejorar la rentabilidad del hostel Italia II, Chiclayo, 2016.

Los resultados obtenidos de nuestra investigación nos muestran que es sumamente fundamental la implementación del área de control interno a fin de mejorar la calidad de los servicios, la optimización de los costos y la mejora de la rentabilidad.

De la misma manera los controles internos brindarán la seguridad necesaria a la empresa en los logros de sus objetivos empresariales y reduciendo los riesgos inherentes a toda gestión que implique el manejo de recursos, asegurando por consiguiente la fiabilidad de la situación financiera de acuerdo a los principios contables y a las leyes y regulaciones.

Cabe precisar que nuestra propuesta tiene como finalidad específica establecer la influencia del control interno en la empresa, así como proponer un conjunto de correctivos para mejorar sus resultados y su rentabilidad.

En tal sentido incorporando medidas de control interno y llevando a cabo las acciones previstas, se van a alcanzar los objetivos trazados y esto implica definitivamente llevarlas a la práctica y comprobar su eficacia.

Por lo tanto, el control interno deberá tener como principal objetivo, la mejora de los procesos internos y la mejora de la rentabilidad del hostel, detectando en el proceso, ineficiencias operativas y administrativas y probables actos ilícitos.

En síntesis, se recomendarán las estrategias correspondientes a fin de llevar a cabo controles más eficientes para neutralizar las debilidades y amenazas que se pudieran presentar.

Nuestra propuesta estará enfocada básicamente en demostrar la importancia del control interno en el Hostel Italia II dentro del esquema

administrativo y financiero de la organización y de esta manera mejorar su rentabilidad.

5.2 Descripción de la propuesta

Para llevar a cabo nuestra propuesta de Diseño del Sistema de Control Interno en el Hostal Italia II, debemos establecer en primer lugar los objetivos, las metas generales y específicas, así como la formulación de estrategias mediante sistemas modernos de información, que simplifiquen y actualicen dichas normas y procedimientos.

Se deberán identificar los problemas más recurrentes que tiene la empresa, básicamente en el proceso contable y evaluar los aspectos más relevantes, como:

1. La organización de la empresa.
2. La Misión y la Visión.
3. Las responsabilidades de los mandos de la empresa.
4. Control de los ingresos.
5. Contrataciones del personal.
6. Control del aspecto tributario.
7. Gestión de compras.
8. Manejo de los fondos.
9. Control de las cuentas corrientes y de las conciliaciones bancarias.

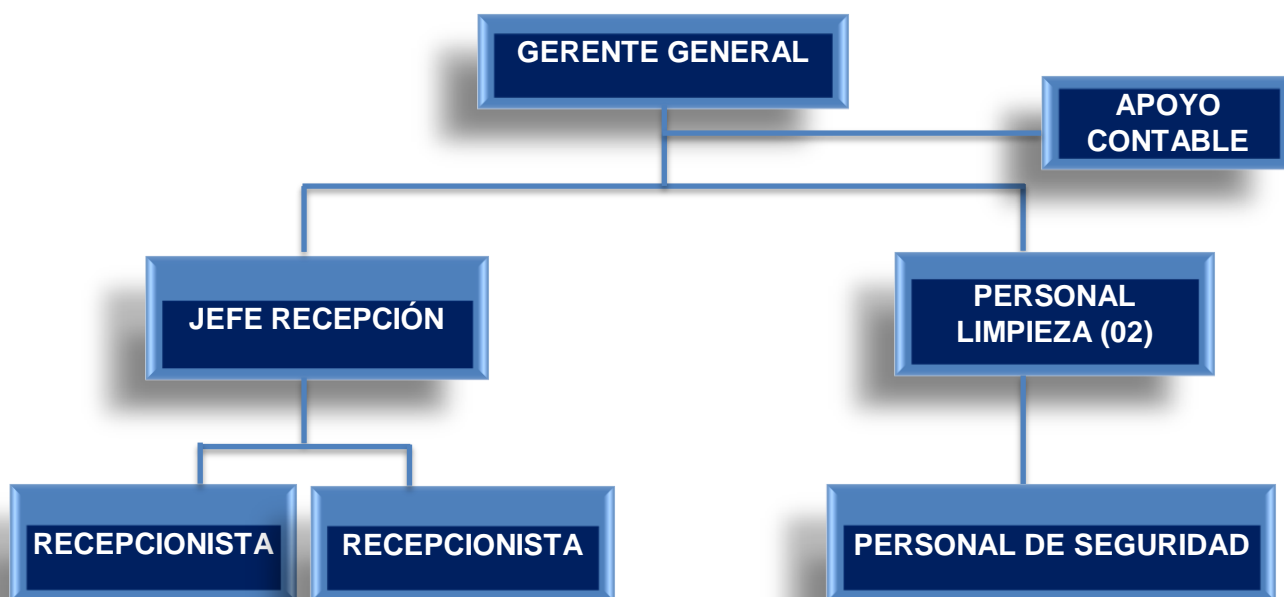
Tales actividades deberán ser comunicadas a todo el personal involucrado, así como delimitar de manera puntual los niveles de autoridad y responsabilidad, establecer normas y procedimientos para la protección y utilización adecuada de los recursos.

En segundo lugar se deberán considerar los elementos más importantes que intervienen en el proceso del Control Interno:

1. Ambiente de control.
2. Establecimiento de sistemas de contabilidad.

3. Establecimiento de controles contables internos.
4. Establecimiento de controles administrativos internos.
5. Estructura sólida de la organización, la misma que deberá considerar:
 - a. Selección adecuada del personal y asignación de funciones.
 - b. Delimitación de la autoridad y de la responsabilidad.
 - c. Coordinación adecuada entre áreas y trabajadores.
 - d. Evaluación y capacitación permanente.
 - e. Seguridad de la infraestructura.
 - f. Contratación de pólizas de seguros.
 - g. Implementación y mejora de los programas informáticos.

DIAGRAMA N° : ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Elaboración Propia

f) Procedimientos documental.

1. Diseño del sistema contable y operativo.
2. Teneduría adecuada de libros, registros y plan de cuentas.
3. Elaboración de flujos de caja y presupuestos.
4. Control de costos adecuados.
5. Informes preliminares y finales.
6. Elaboración de Estados financieros.
7. Actualización de normas, procedimientos y políticas.

Asimismo se deberá establecer la observancia obligatoria por parte del personal del hotel tomando como base los siguientes principios:

1. Las operaciones se deben realizar acatando normas y principios éticos y morales.
2. Las adquisiciones de bienes y servicios deberán hacerse de manera honesta y al mínimo costo, con total eficiencia, racionalizando debidamente los recursos y que estos se desembolsen en función a los intereses de la empresa.
3. Valorar de manera debida los efectos medio ambientales.

De la misma manera resulta sumamente importante que antes de dar inicio al procedimiento del control interno, los directivos del hostel se hagan las siguientes preguntas:

- a. ¿Tienen establecidos el manual de organización y funciones y el reglamento de organización y funciones?
- b. ¿El personal del hostel conoce debidamente sus funciones y responsabilidades inherentes a su cargo?
- c. ¿El control interno a los procesos operativos y administrativos, permitirá al hotel establecer y lograr sus objetivos?
- d. ¿El control interno mejorará la gestión operativa del hotel, así como servirá para mejorar su eficiencia y su eficacia?

Por estas consideraciones y como lo sostiene Romero, J. (2012), diseñar un adecuado sistema de control interno, requiere dominar técnicamente la materia y además conocer el medio en donde será la aplicación de tal sistema.

En particular, el costo de cada componente del control interno debe contrastar con el beneficio general, los riesgos que reduce al mínimo y el impacto que tiene en el cumplimiento de las metas de la organización.

En este mismo orden de ideas se va a plantear la implementación del área de control mediante la elaboración de un plan de desarrollo para todo el proceso y que deberá contemplar:

1. Definición de la misión, visión y valores establecidos por el hostel y el alcance de las funciones del área de control.
2. División entre los mandos de la empresa y la oficina de control interno para el desarrollo de las actividades de control.
3. Definición y cronograma de desarrollo de las herramientas que servirán de apoyo en el ejercicio del control interno.
4. Cronograma de requerimiento de la documentación e identificación de los procesos críticos.

MISIÓN: Estamos enfocados a brindar un servicio de alta calidad y con personal competitivo, enfocado siempre a superar las expectativas de los clientes y buscando a cada momento la superación de nuestro equipo, la contribución a nuestra sociedad y el cuidado medio ambiental.

VISIÓN: Ser un Hostal líder en el mercado de venta de servicios de hotelería en la región, reconocido por sus altos estándares de calidad, en un ambiente agradable y con personal calificado y dispuesto a brindar siempre un servicio de primer nivel.

VALORES:

Honradez: en nuestro hostel este valor será de suma importancia, ya que necesitamos que nuestro personal realice su trabajo de manera honesta para la satisfacción de nuestros clientes.

1. Vocación de servicio: cada trabajador de la empresa estará enfocado a cumplir sus labores y funciones acorde con las necesidades de nuestros clientes ofreciendo así una atención de calidad y estando prestos a atenderlos en todo lo que necesiten.
2. Puntualidad: atención al público en su debido tiempo y así hacer efectivos nuestros objetivos de fidelizarlos y atraer nuevos clientes.
3. Respeto: jugará un valor primordial tanto al cliente como a nivel del personal y nos servirá de base para el crecimiento del negocio a largo plazo.
4. Trabajo en equipo: coordinación y comunicación con todos los integrantes del negocio, para ofrecer un adecuado servicio.

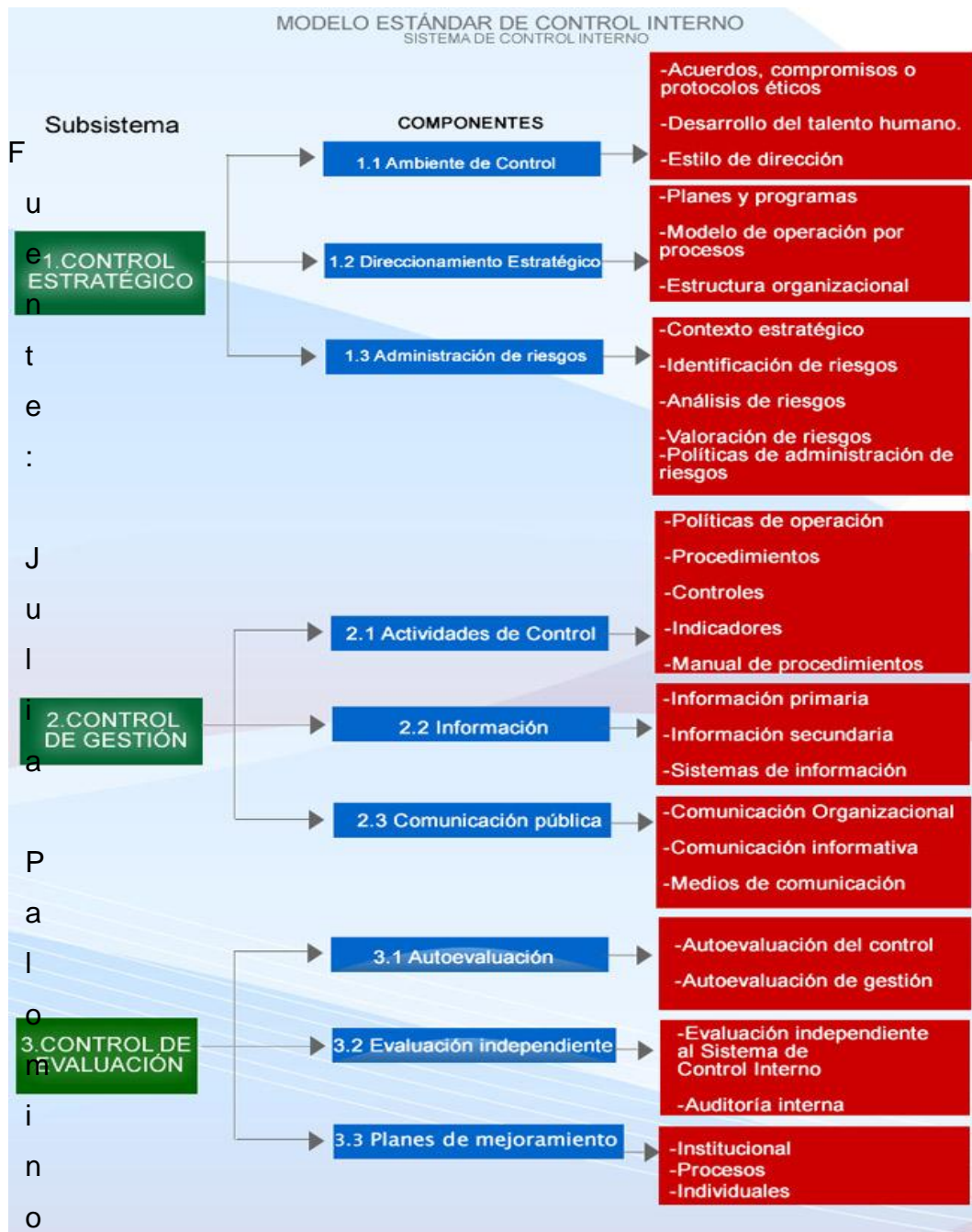
Lo fundamental es iniciar las funciones con los procesos y procedimientos que se consideren críticos, es decir, aquellos que puedan afectar de manera significativa los resultados. (Romero, J. 2012).

5.3 Procedimientos a implementar con el diseño del sistema de control interno

1. Implementar el Manual de Organización y funciones - MOF., a fin de asignar las funciones a los trabajadores y responsables de dirigir la empresa.
2. Implementar el Reglamento de Organización y funciones - ROF. a fin de asignar las responsabilidades, faltas y sanciones a los trabajadores y responsables de dirigir la empresa.
3. La información documentaria y contable que se genere en el proceso deberá ser numerada y en sistemas informáticos, estableciendo procedimientos que aseguren su oportunidad e importancia.
4. Implementar un fondo fijo a fin de evitar el uso de dinero de caja.

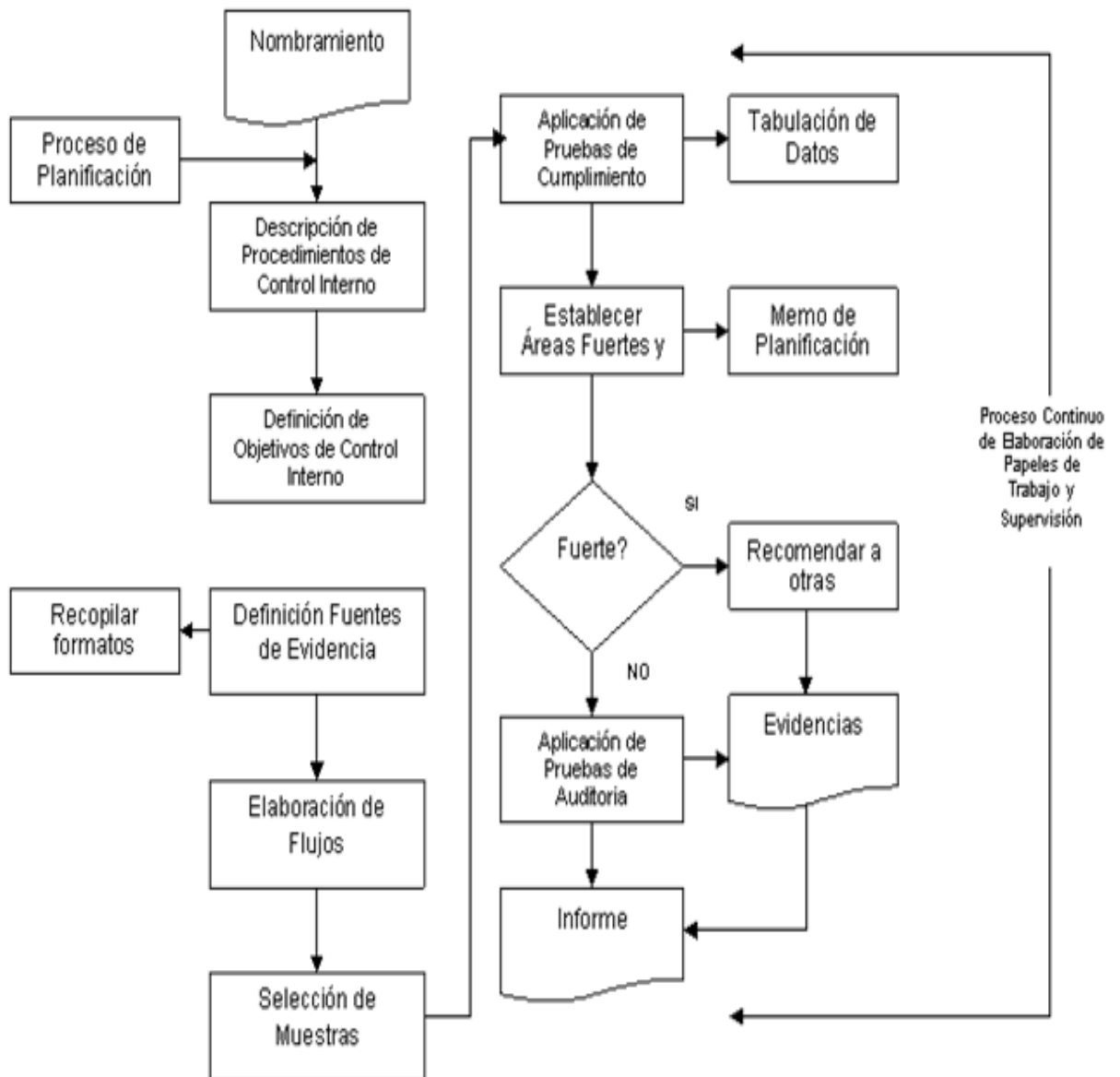
5. El dinero recaudado deberá ser depositado de manera inmediata en los bancos, debiendo contratarse para tal efecto los servicios de una empresa de traslado de caudales.
6. Realizar de manera permanente e inopinada arqueos de caja y del fondo fijo.
7. Realizar inventarios permanentes e inopinados de los suministros y del inmovilizado material.
8. Proponer medidas de seguridad de la infraestructura física del hotel, así como de los bienes materiales.
9. Identificar de manera constante aquellos puntos clave de control por cada proceso que involucre al control interno.
10. Establecer medidas de control previo, concurrente y posterior a la operatividad del hostal.

FIGURA Nº 1 MODELO DE DISEÑO DE CONTROL INTERNO



Alca. Libro de Auditoría

FIGURA N° 2 : PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE CONTROL INTERNO
HOTEL ITALIA II



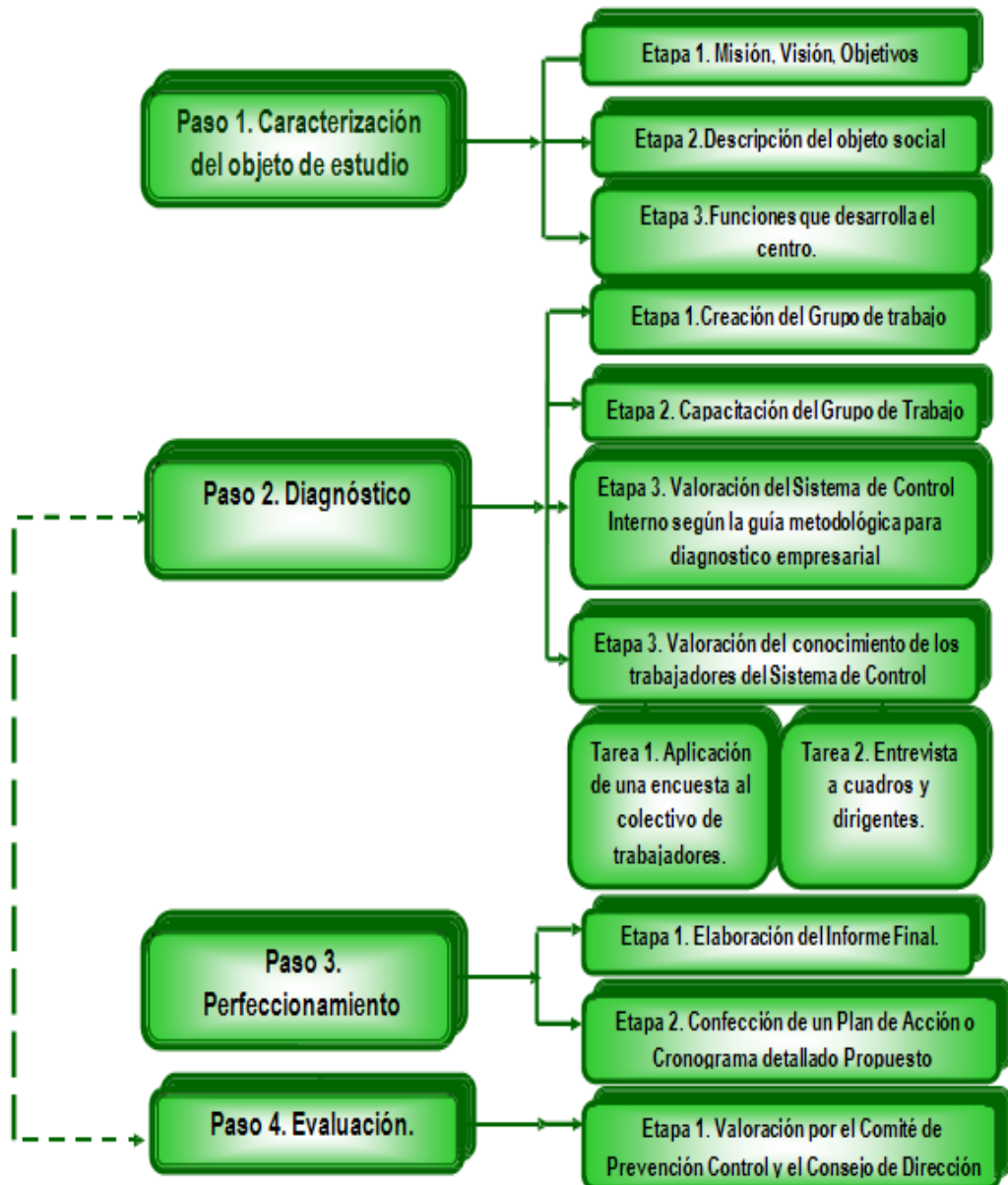
Fuente: Joaquín Rodríguez Valencia. El Control Interno.

A. Independencia del auditor

El trabajador que sea designado como auditor interno del hostel, deberá observar escrupulosamente su independencia del propietario y demás funcionarios que tienen la responsabilidad operativa y el manejo financiero de la empresa.

Como muy bien lo precisa Rodriguez, J. (Madrid 2006), en su libro "Control Interno, un efectivo sistema para la empresa". Una característica principal que debe tener un auditor es su independencia:

FIGURA N° 3: DISEÑO DE LAS FASES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL HOSTAL ITALIA II



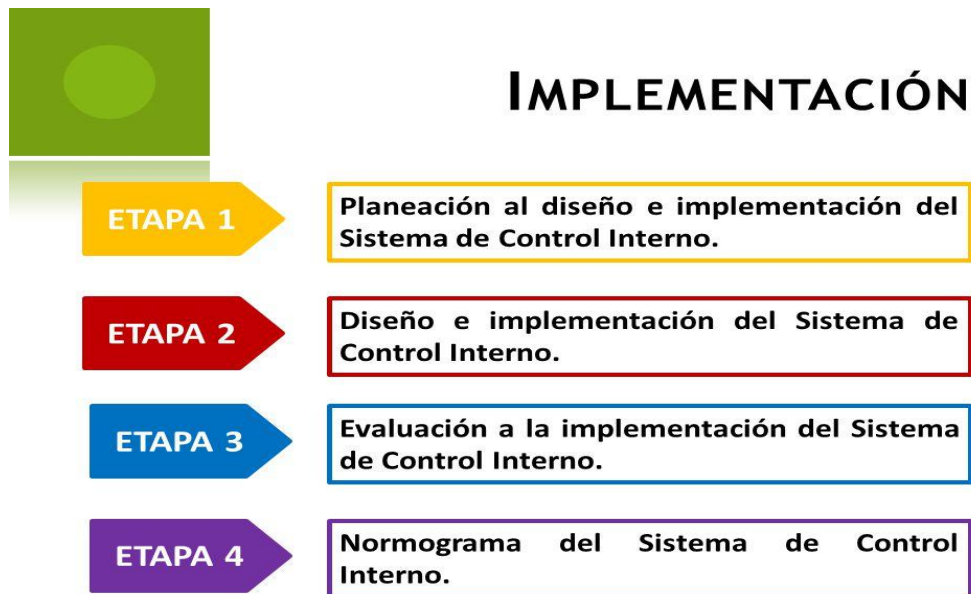
Fuente: Samuel Mantilla B. Auditoría del Control Interno.

B. Etapas a seguir por el sistema de control interno.

Como punto de partida, el área de Control Interno del hostel Italia II, hará un seguimiento sostenido del manejo de todo el movimiento del negocio y se enmarcará en aquellas áreas en donde se generen recursos o se haga el control de los mismos, llámese contabilidad, caja, adquisiciones, mantenimiento y estrictamente en la parte operativa del hostel que es la que brinda el servicio de hospedaje. En tal sentido se hará una supervisión estricta a:

1. Las liquidaciones de las cuentas por pagar: facturas emitidas de los proveedores.
2. Las liquidaciones de las cuentas por cobrar: créditos otorgados a empresas, instituciones del estado y grandes clientes.
3. Las liquidaciones diarias de los ingresos y observando que se cumpla la normativa vigente.
4. Las liquidaciones y pago de los impuestos a la SUNAT y al CGT (Centro de Gestión Tributaria de la Municipalidad de Chiclayo).
5. Los giros de cheques.
6. Los ingresos por ventas del servicio.
7. Los gastos operativos, administrativos y financieros.
8. Las cuentas corrientes y conciliaciones bancarias.
9. Las condiciones laborales y pagos al personal.
10. Las adquisiciones de bienes, servicios e inversiones.
11. Los registros contables a fin de que se eviten errores y mejorar la eficiencia del área contable.

FIGURA N° 4: ETAPAS DEL CONTROL INTERNO DEL HOSTAL ITALIA II



Citando como fuente al Instituto mexicano de contadores Públicos (IMCP), sobre las Normas y procedimientos de auditoría, vamos a establecer como política central del hostal, que dos personas sean las responsables de cada fase por la cual pasa una transacción, ya que cuando las operaciones son organizadas de manera que dos o más trabajadores intervengan en cada transacción, disminuye la posibilidad de fraude y la labor de un colaborador controla el trabajo de la otra.

De la misma manera y citando la misma fuente, se establece sin duda alguna que el fraude será un factor determinante para que el hostal prevea y considere que este existe o pueda existir, ya que la tarea es manejar de manera profesional ese riesgo.

5.4 Documentos a implementar para el Control Interno del Hostal Italia II

A. Papeles de Trabajo

Según Palomino, A. (2010), son los documentos que permiten registrar de manera ordenada todo procedimiento y actividad que realiza el auditor, quedando el trabajo documentado para referencias futuras. Incluyen el programa de trabajo y todo resumen que sea necesario.

B. Propiedad y confidencialidad:

Palomino, A. (2010). El guardar y custodiar los papeles de trabajo, es función exclusiva del auditor, quien también es responsable de la confidencialidad de los mismos.

C. Cédulas a utilizar por control interno

Palomino, A. (2010). Hace las siguientes precisiones:

Cédula de Observaciones: Se anotará cualquier deficiencia o irregularidad encontrada.

Cédula de Informes: al concluir el trabajo se elaborará un informe que detalle los antecedentes del control, así como el procedimiento adecuado.

Cédula de seguimiento de recomendaciones: Se anotarán las recomendaciones hechas, para facilitar su seguimiento.

Formulación de los papeles de trabajo: Estos documento deben ser lo más sencillos posibles de utilizar.

D. Índices y marcas de auditoría:

Palomino, A. (2010). Los índices serán las claves convencionales de tipo alfabético, numérico o alfa-numérico, que permitirán al responsable del control interno clasificar y ordenar los papeles de trabajo de manera lógica y directa para facilitar su identificación, localización y consulta.

Para relacionar los papeles de trabajo entre sí, los índices de control se utilizarán a manera de cruces o referencia cruzada, de esta manera, se podrá vincular la información contenida en dos o más cédulas.

MARCAS COMO IDENTIFICACIÓN:

Índice	Concepto al que se refiere.
(A.C.)	Archivo permanente de control.
100	Sumaria de conclusiones.
200	Sumaria de ingresos.
300	Sumaria de costo de ventas.
400	Sumaria de gastos.
500	Activo.
600	Pasivo.
700	Capital contable.
800	Cuenta de orden.
900	Otros papeles que surjan con motivo de la revisión.
HT	Hoja de Trabajo.
BC	Balance de Comprobación.
CP	Control Presupuestal.

Las siguientes áreas del hostel Italia II, serán el referente en donde se deberán realizar controles más estrictos ya que podrían cometerse irregularidades o indicios de fraude.

A. CONTROL DE CAJA Y DE LAS CUENTAS CORRIENTES:

1. Contar con una caja fuerte para el resguardo del dinero mientras este espera ser llevado al banco.
2. Contratar los servicios de una empresa de caudales a fin de que traslade el efectivo al banco.
3. Constatar que los depósitos en Bancos se hagan en forma diaria.
4. Control de los cheques no pagados y que se encuentren en caja por más de treinta días.
5. Contratar una póliza de seguros contra robos de dinero.
6. Adquirir cámaras de seguridad para el control de las actividades de recepción, de seguridad externa y de la caja del hostel.
7. Llevar a cabo resguardos de la caja Chica.
8. Realizar arquezos sorpresivos a los responsables de recepción del hostel y que cobran el dinero de los clientes. Estos arquezos deberán ser semanales.
9. Implementar el control de los fondos bancarios mediante la realización de conciliaciones bancarias al cierre de cada mes y por cada entidad financiera con las que trabaja la empresa.
10. Control de pagos a los trabajadores, proveedores y acreedores.
11. Verificar que los cheques sean correctamente emitidos.

B. CONTROL DE LAS COBRANZAS

1. Revisión de los cobros realizados en forma diaria y que estos coincidan estrictamente con las tarifas establecidas.
2. Verificar que las cobranzas hayan sido informadas al área de contabilidad.

C. CONTROL DE LOS SUMINISTROS

1. Control de las adquisiciones de materiales, suministros y activos que adquiera el hostel.

2. Control de la debida rotación de los suministros y materiales de acuerdo a la política del hostal.
3. Control de la caducidad de los materiales y suministros, llámese sabanas, fundas de almohadas, sabanas, colchas, edredones, jabones, productos de limpieza y ventilación, colchones, almohadas, etc.

D. CONTROL DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS

1. Control adecuado de las facturas, básicamente del IGV.
2. Control de los pagos de los servicios básicos (Luz, agua, teléfono, internet, cable).
3. Control del sustento de los pagos a terceros.

Por efecto de las medidas que se van a establecer con la implementación del Sistema del Control Interno, el Hostal Italia II que se encuentra actualmente en el Régimen Especial de Renta – RER, se van a lograr mejoras sustantivas en sus operaciones y en sus ingresos.

En tal sentido estamos considerando que para el año 2018 la empresa pueda acogerse al Régimen General del Impuesto a la Renta.

Por tales consideraciones y para un mayor análisis, hemos proyectado los Estados Financieros de los ejercicios 2016 al 2019, tomando como referencia los EE.FF. de los años 2014 y 2015, precisando que estos últimos se han simulado con la finalidad de efectuar una mayor comprensión, hacer las comparaciones pertinentes y demostrar la viabilidad de nuestra propuesta.

Cabe indicar que para el año 2018, la empresa tiene planificado adquirir el local en donde actualmente se viene brindando el servicio de hospedaje.

En tal sentido se tiene proyectado obtener un crédito bancario en el mes de diciembre del 2018 por la suma de S/. 500,000 soles a un plazo de 60 meses, considerando que para dicho año la empresa ya debería estar acogida al régimen general del impuesto a la renta.

De la misma manera, para el 2018 se tiene proyectado firmar convenios con instituciones privadas y entidades públicas mediante el sistema de crédito y para sus trabajadores, mediante descuento por planilla.

Simulación del Estado de Situación Financiera
 Hostal Italia II
 Años 2015 - 2014
 En Soles

Activo	2015	%	2014
Activo Corriente			
Efectivo y equivalentes de efectivo	16000	23.18	12989
Cuentas por cobrar comerciales	3450	150.36	1378
Suministros y materiales	15780	49.33	10567
Total Activo Corriente	35230	41.29	24934
Activo no Corriente			
Inmuebles, muebles y equipos (neto)	125000	26.57	98760
Total Activo Corriente	125000	26.57	98760
Total Activo	160230	29.54	123694
Pasivo			
Pasivo Corriente			
Cuentas por pagar comerciales	23467	100.57	11700
Otras cuentas por pagar	2345	16.96	2005
Total Pasivo Corriente	25812	88.34	13705
Pasivo no Corriente			
Deudas a largo plazo	44567	188.29	15459
Total Pasivo no Corriente	44567	24.88	35689
Total Pasivo	70379	42.48	49394
Patrimonio			
Capital Social	45000	0.00	45000
Resultados Acumulados	14863	40.93	10546
Resultado Neto del Ejercicio	29988	59.90	18754
Total Patrimonio	89851	20.93	74300
Total Pasivo y Patrimonio	160230	29.54	123694

Fuente: elaboración propia.

Estados de Situación Financiera Proyectados
 Hostal Italia II
 Años 2015 - 2020
 En Soles

Activo no Corriente	2020	%	2019	%	2018	%	2017	%	2016
Inmuebles, muebles y equipos (neto)	502345	-8	544569	1	537990	706	66777	-32	98760
Total Activo Corriente	502345	-8	544569	1	537990	706	66777	-32	98760
Total Activo	905168	9	831116	10	754796	300	188876	32	142966
Pasivo									
Pasivo Corriente									
Cuentas por pagar Comerc.	26756	-37	42675	1099	3560	-22	4566	-74	17455
Otras cuentas por pagar	13455	-51	27543	1075	2345	-31	3377	-26	4560
Total Pasivo Corriente	40211	-43	70218	1089	5905	-26	7943	-64	22015
Pasivo no Corriente									
Deudas a largo plazo	327990	-22	419454	-19	515009	2489	19889	-16	23568
Total Pasivo no Corriente	327990	-22	419454	-19	515009	1343	35689	51	23568
Total Pasivo	368201	-25	489672	-6	520914	1094	43632	-4	45583
Patrimonio									
Capital Social	45000	0	45000	0	45000	0	45000	0	45000
Resultados Acumulados	98341	49	65790	69	38977	83	21344	27	16787
Resultado Neto	393626	71	230654	54	149905	90	78900	122	35596
Total Patrimonio	536967	57	341444	46	233882	61	145244	49	97383
Total Pasivo y Patrimonio	905168	9	831116	10	754796	300	188876	32	142966

Fuente: elaboración propia.

Estado de Resultados
Hostal Italia II

Al 31 de Diciembre del 2015
En soles

PARTIDAS	2015
Ventas netas	102455
Costos del servicio	-45666
Utilidad Bruta	56789
Gastos operativos	
Gastos de Administración	-19877
Gastos de Ventas	-27688
Depreciación	-12455
Utilidad Operativa	-3231
Ingresos Diversos relacionados al negocio	15987
Utilidad Neta antes de impuestos	12756
Impuesto a la Renta 1.5%	-1537
Utilidad Neta después de impuestos	11219

Fuente: elaboración propia.

Estado de Ganancias y Pérdidas
 Al 31 de Diciembre de 2016 - 2020
 (En Soles)

PARTIDAS	2020	%	2019	%	2018	%	2017	%	2016
Ventas netas	859787	22.7	700509	16.3	602456	69.1	356341	253.9	140363
Costos del servicio	-305444	20.0	-254565	-7.6	-275432	85.3	-148627	203.6	-62562
Utilidad Bruta	554343	24.3	445944	36.4	327024	57.4	207714	203.7	77801
Gastos operativos									
Gastos de Administración	-59765	-50.9	-121677	21.8	-99877	79.8	-55552	203.7	-27231
Gastos de Ventas	-13466	-44.9	-24456	34.9	-37569	-41.4	-64133	321.7	-19933
Depreciación	-41345	163.8	-15673	64.3	-43897	26.1	-34809	203.9	-16943
Utilidad Operativa	439767	54.8	284138	95.0	145681	173.7	53220	388.6	13694
Ingresos Diversos		-100.0	9845	133	4224	-83.6	25680	203.8	21902
Gastos financieros	-46141	-27.1	-63329						
Utilidad Neta antes de Imp	393626	70.7	230654	53.9	149905	90.0	78900	121.7	35596
Impuesto a la Renta 1.5%							-5345		-2105
Impuesto a la Renta 27%					-40,474				
Impuesto a la Renta 26%	-102343		-59970						
Utilidad después de Imp.	291283	70.7	170684	56.0	109431	48.8	73555	119.6	33491

Fuente: elaboración propia.

EVALUACIÓN FINANCIERA DEL HOSTAL ITALIA II

1. RATIOS DE LIQUIDEZ

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \text{ACTIVO CORRIENTE} / \text{PASIVO CORRIENTE}$$

2016	2015
$142966 / 45583 = 3.13$	$160230 / 70379 = 2.27$

La empresa cuenta en el año 2016 con S/. 3.13 por cada sol de deuda a corto plazo, en comparación al año 2015, que por cada sol de deuda tiene S/. 2.27, lo que implica que su razón corriente mejoró en S/. 0.86 y esto le permitirá atender con holgura sus obligaciones corrientes, resultado de aplicar el control interno en la empresa

2. PRUEBA ÁCIDA

$$\text{RAZÓN ÁCIDA} = \text{AC} - \text{INVENTARIOS} / \text{PC}$$

2016	2015
$142966 - 9878 / 45583 = 2.91$	$160230 - 15780 / 70379 = 2.05$

En el año 2016 la empresa cuenta con S/. 2.91 para cubrir cada sol de deuda a corto plazo. En el año 2015 contó con S/. 2.05 para cubrir cada sol de deuda a corto plazo, lo que implica que su razón ácida mejoró en S/. 0.86 y que las cuentas se están manejando de manera más eficiente.

3. CAPITAL DE TRABAJO

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

2016	2015
$142,966 - 45,583 = 97,383$	$160,230 - 70,379 = 89,851$

Para el año 2016 la empresa tiene un capital de trabajo de S/. 97,383.00 y para en el año 2015 tuvo un capital de trabajo de S/. 89,851.00, lo que implica que su capital de trabajo mejoró en S/. 7,532.00.

4. RAZONES DE ENDEUDAMIENTO

$$\text{RAZÓN DE DEUDA} = \frac{\text{PASIVOS TOTALES}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} * 100$$

2016	2015
$(45583 / 142966) * 100 = 31.88\%$	$(70379 / 160230) * 100 = 43.92\%$

El año 2016 la empresa financiará con dinero externo sus activos en 31.88% y, en el año 2015 los financió en 43.92%, lo que implica que su razón de deuda Pasivo Total – Activo Total disminuyó en 12.04%

5. RAZONES DE ACTIVIDAD

$$\text{RAZÓN DE ACTIVOS} = \frac{\text{INGRESOS OPERACIONALES}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$$

2016	2015
$140363 / 142966 = 1.00 \text{ veces}$	$102455 / 160230 = 0.63 \text{ veces}$

Para el año 2017 los ingresos operativos cubren en 1 vez sus activos, mientras que en el 2016 lo cubrieron en 0.63 veces, lo que significa una mejora entre ambos ejercicios.

6. RAZONES DE RENTABILIDAD

A. MARGEN DE UTILIDAD

$\text{RENTABILIDAD SOBRE INGRESOS} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS}} * 100$

	2016	2015
C	$(35596 / 140363) * 100 = 25.36\%$	$(29998 / 102455) * 100 = 29.27\%$

Como podemos observar la rentabilidad de la empresa sobre los ingresos para el año 2016 fue de 25.36, mientras que para el año 2015 fue del 29.27%. Esta diferencia se debe fundamentalmente a que se ha proyectado un mayor costo del servicio, así como mayores gastos administrativos y mayores gastos de ventas en razón de que el servicio de hospedaje está creciendo por efecto de mayor publicidad.

B. RETORNO SOBRE LOS ACTIVOS (ROA)

$\text{ROA} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{TOTAL ACTIVOS}} * 100$
--

2016	2015
$(35596 / 142966) * 100 = 24.89\%$	$(29998 / 160230) * 100 = 18.72\%$

Como podemos observar la rentabilidad de la empresa sobre los activos para el año 2016 fue de 24.89%, mientras que para el año 2015 fue de 18.72%. Esto implica

que la empresa obtuvo una rentabilidad económica diferencial entre ambos ejercicios del 6.17 % antes de impuestos.

C. RETORNO SOBRE EL CAPITAL PROPIO (ROE)

$$\text{ROE} = \frac{\text{UTILIDAD NETA} * 100}{\text{PATRIMONIO TOTAL}}$$

S	2016	2015
	$(35596 / 97383) * 100 = 36.55\%$	$(29998 / 89851) * 100 = 33.38\%$

El resultado nos indica que en el año 2016 la empresa logró una rentabilidad sobre su patrimonio en el orden de 36.558% mayor a la rentabilidad obtenida en el 2015 que fue de 33.38%.

D. MULTIPLICADOR DE APALANCAMIENTO

$$\text{MULTIPLICADOR DE APALANCAMIENTO} = \frac{\text{ACTIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO TOTAL}}$$

2016	2015
$(142966 / 97383) = 1.46$	$(160230 / 89851) = 1.78$

En este caso podemos ver que en ambos años la rotación de activos y el apalancamiento financiero tienen un comportamiento y aporte similar a la rentabilidad.

Vale la pena destacar una debilidad de este análisis y es que la información se toma desde el análisis y datos contables y no sobre flujo de caja, por lo que puede resultar como referencial. Del Alcázar, J. (2010).

E. ANÁLISIS DEL FINANCIAMIENTO BANCARIO

Financiamiento Bancario:		BBVA
Importe	:	S/. 500,000.00
Cuota mensual	:	S/. 11,475.61
TCEA	:	12,75%
Plazo	:	60 meses

MES	FECHA	AMORTIZ	INTERÉS			CUOTA	SALDO
1	1/01/2019	6,273.54	11,463.02	8.5	0	17,745.06	493,726.46
2	2/02/2019	6,338.70	5,128.41	8.5	0	11,475.61	487,387.76
3	2/03/2019	6,240.36	5,226.75	8.5	0	11,475.61	481,147.40
4	2/04/2019	6,631.39	4,835.72	8.5	0	11,475.61	474,516.01
5	2/05/1900	6,857.77	4,609.34	8.5	0	11,475.61	467,658.24
6	1/06/2019	6,451.94	5,015.17	8.5	0	11,475.61	461,206.30
7	1/07/2019	6,831.80	4,635.31	8.5	0	11,475.61	454,374.50
8	2/08/2019	7,206.33	4,260.78	8.5	0	11,475.61	447,168.17
9	1/09/2019	6,520.99	4,946.12	8.5	0	11,475.61	440,647.18
10	1/10/2019	7,186.77	4,280.34	8.5	0	11,475.61	433,460.41
11	1/11/2019	7,110.66	4,356.45	8.5	0	11,475.61	426,349.75
12	1/12/2019	6,894.93	4,572.18	8.5	0	11,475.61	419,454.82
			63,329.59			143,976.77	

13	1/01/20	7,392.62	4,074.49	8.5	0	11,475.61	412,062.20
14	1/02/20	7,186.96	4,280.15	8.5	0	11,475.61	404,875.24
15	2/03/20	7,261.61	4,205.50	8.5	0	11,475.61	397,613.63
16	2/04/20	7,337.04	4,130.07	8.5	0	11,475.61	390,276.59
17	1/05/20	7,676.05	3,791.06	8.5	0	11,475.61	382,600.54
18	2/0620	7,364.10	4,103.01	8.5	0	11,475.61	375,236.44
19	1/07/20	7,695.83	3,771.28	8.5	0	11,475.61	367,540.61
20	1/08/20	8,020.59	3,446.52	8.5	0	11,475.61	359,520.02
21	2/09/20	7,611.61	3,855.50	8.5	0	11,475.61	351,908.41
22	2/10/20	7,930.29	3,536.82	8.5	0	11,475.61	343,978.12
23	1/11/20	8,009.99	3,457.12	8.5	0	11,475.61	335,968.13
24	2/12/20	7,977.36	3,489.75	8.5	0	11,475.61	327,990.77
			46,141.27			137,707.32	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. El Hostal Italia II no tiene implementado el sistema de Control interno que le permita mejorar su rentabilidad, situación que no le facilita realizar los controles adecuados a fin de cumplir con las metas y objetivos trazados.
2. El Hostal Italia II no tiene establecidos los mecanismos pertinentes para implementar el sistema de control interno. Esto implica que no cuenta, ni con un esquema de su organización, ni mucho menos con normas, procedimientos y mecanismos de control a fin de desarrollar adecuadamente sus operaciones dentro de las estrategias trazadas por su propietario.
3. El Hostal Italia II carece de diagnósticos más profundos que no le permiten determinar en detalle los factores para llevar a cabo un control interno más adecuado en la administración del negocio, debido a la ausencia de una política de planificación en la adquisición de materiales, insumos, suministros, gastos e inversiones y que le permita a la vez establecer y atender básicamente sus necesidades.
4. El Hostal Italia II no tiene diseñada una propuesta de implementación del sistema de control interno y que esté orientada a solucionar los problemas que se presentan en su proceso administrativo y operativo, situación que le viene originando una serie de fallas en el proceso a consecuencia de la manera equivocada de sus controles o por la carencia de los mismos.
5. Debido a la carencia de una propuesta de implementación del sistema de control interno en el Hostal Italia II, los procesos de sus servicios no están considerando medidas de control, debido básicamente a la falta de integración de sus procedimientos operativos y administrativos.
6. Implementar el sistema de control interno en el Hostal Italia II, le permitirá mejorar su rentabilidad al lograr reordenar todo el proceso de producción de los servicios, trayendo como consecuencia, el aumento de las ventas,

de las utilidades, una buena administración de sus existencias y sobre todo el establecimiento de adecuados planes financieros.

7. La implementación del sistema de control interno en el Hostal Italia II, va a incidir positivamente en la adecuada rentabilidad de la empresa, ya que permitirá realizar valoraciones de los aspectos más relevantes que están causando perjuicio al negocio y cuáles de estos aspectos se vienen sucediendo con mayor intensidad, cuáles deberán solucionarse de manera inmediata y cuáles vienen causando errores en el corto plazo.
8. Se determinó que el diseño del sistema de control interno si tendrá efecto en la mejora de la rentabilidad del hostal Italia II, ya que le será de gran ayuda al permitirle lograr sus metas operativas y de gestión, así como asegurarle total confiabilidad en su información contable y financiera y detectando aquellos puntos críticos que no le permiten mejorar los estándares de su rentabilidad.
9. Se determinó que el diseño del sistema de control interno si tendrá efecto en la mejora de la rentabilidad del hostal Italia II, ya que se convertirá en una herramienta útil para la empresa, al permitirle identificar las fallas que existen en el manejo operativo del servicio y que en definitiva vienen afectando su rentabilidad.

6.2 Recomendaciones

1. Implementar el sistema de Control interno que le permita al Hostal Italia II mejorar su rentabilidad, facilitándole realizar los controles más adecuados a fin de cumplir con las metas y objetivos trazados.
2. Establecer los mecanismos pertinentes a fin de implementar el sistema de control interno en El Hostal Italia II, lo que le permitirá contar con un esquema organizacional y establecer un conjunto de normas, procedimientos y mecanismos de control para el desarrollo adecuado de sus operaciones y dentro de las estrategias trazadas por su propietario.
3. Diseñar una propuesta de implementación del sistema de control interno en el Hostal Italia II a fin de coadyuvar a la solución de los problemas que se vienen presentando en sus procesos administrativo y operativo y que vienen originando una serie de fallas en el proceso a consecuencia de la manera equivocada de sus controles.
4. Implementar el sistema de control interno en el Hostal Italia II, a fin de mejorar su rentabilidad, logrando con esta medida reordenar todo su proceso de producción del servicio y que traerá como consecuencia, el aumento de las ventas, de las utilidades, una buena administración de sus existencias y sobre todo el establecimiento de adecuados planes financieros.
5. Considerando que el diseño del sistema de control interno si tendrá efecto en la mejora de la rentabilidad del hostal Italia II, y que le será de gran ayuda al permitirle lograr sus metas operativas y de gestión, así como asegurarle total confiabilidad en su información contable y financiera, se recomienda que a partir del año 2018 la empresa se adecúe al Régimen General del Impuesto a la Renta.

Referencias

- Aguirre. J. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Edición Grupo Cultural.
- Alegre. J. (2003). *Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión: Identificación de Oportunidades de Inversión*. (5ta ed.). Lima: Ediciones e impresiones Graficas Américas SRL.
- Antezana, J. (2009). *Compendio de Conceptos de Contabilidad*. Disponible en: <http://conceptoscontabilidad.blogspot.com/2009/02/utilidad-neta.html>.
- Becerra, L. (2010). *Evaluación del sistema del control interno para optimizar el área de tesorería en la municipalidad distrital de ferreñafe, Lambayeque* (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.
- Bravo C. M.H. (2000). *Control Interno*. (1ª edición). Perú: Editorial San Marcos.
- Calderón. J. (2008). *Contabilidad Gerencial Iª Teoría y Práctica*. Lima: JCM Editores.
- Coopers & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos de Control Interno (Informe COSO)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Collazos. J. (1999). *Inversión y Financiamiento de Proyectos*. (1ra ed.). Lima: San Marcos. JCM Editores.
- Díaz, M. (2010). *Gestión de Precios. Un control adecuado*. Madrid, España. Editorial Esic. (5ta. Ed.).
- Estupiñán Gaitán. R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Gonzales, E. (2008). *La Auditoría Interna y su papel en el control*. La Habana. Cuba. Ed. Centro Universitario las Tunas
- Greco. O. (2007). *Diccionario Contable*. Florida: Buenos Aires. Argentina. Valeta Ediciones.
- Greco. O. y Godoy, A. (2006), *Diccionario contable y comercial*. Argentina: Valletta Ediciones S.R.L.

- Hernández, S. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, México. Ed. Mc. Graw Hill.
- IAASB (1978). *International Auditing and Assurance Standards Board* Estados Unidos de Norteamérica.
- Lope. J. (2005). *Diccionario contable, administrativo y fiscal*. México: Grupo CEO impresiones.
- Mantilla. S .A. (2005), *Auditoría del Control Interno*. (2ª edición).Bogotá: ECOE Ediciones.
- Mantilla. S. A. (2003). *Control Interno Informe COSO*, (3ra Edición). Bucaramanga, Colombia: ECOE Ediciones.
- Martínez, F y Somohano, M. (2002). *Análisis de Estados Financieros, Comentarios y Ejercicios*. Madrid, España. Ed. Piramide.
- Montaner y Zugarramurdl (1994). *Los métodos más comunes de evaluación de Rentabilidad*.
- NAGAS (1948). Statement on Auditing Estándar – SAS). Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica.
- Oriol, A. (2003). *Análisis de Estados Financieros. Fundamentos y aplicación*. Madrid, España. Editorial Gestión.
- Palomino, A. (2010). *Temas de Auditoría y Control Interno*. Lima. Perú. Blog de auditoria.
- Palomino, C. (2009), *Método Calpa. Estados Financieros*. Lima. Perú. Editorial Lima Calpa.
- Perdomo Moreno, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno*. México: Ed. Thomson.
- Pezo, A. (2004). *Estudio y Evaluación del control interno*. Escuela de Post Grado. Universidad Nacional de Trujillo.
- Robles. C. 2009). *Fundamentos de Administración Financiera*. México. México. Ed. Red Tercer Milenio.
- Rodríguez, J. (2007). *Gestión Estratégica del Cambio*. México. México. Ed. Pearson educación.
- Sánchez, G. (1997). *Cómo preparar planes de negocios y perfiles de inversión*. Lima: SYSA inversiones y finanzas.

Whittington, R., & Pany, K. (2000). *Auditoría. Un enfoque integral*. Bogotá, Colombia: Pearson.

Vizcarra, E. (2007). *Auditoría Financiera. Los Riesgos y el Control Interno*. Lima, Perú. Pacífico Editores.

Lady, S, (2015) *Diseño e implementación de un sistema de control interno y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Negocios e Inversiones Integrales del Perú EIRL, en el distrito de Trujillo, período 2012*

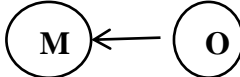
(Tesis de Bachiller en ciencias económicas). Universidad de Trujillo

Ericka. J, (2014). *Propuesta de un Sistema de Control Interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel el Golf Trujillo S.A.*

(Tesis de Bachiller en ciencias económicas). Universidad de Trujillo

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA
DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DEL HOSTAL ITALIA II, CHICLAYO 2015

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
<p>El diseño e implementación del sistema de control interno, mejorará la rentabilidad del hostal Italia II, Chiclayo 2015</p>	<p>Objetivo General Diseñar el sistema de control interno para mejorar la rentabilidad del hostal Italia II, Chiclayo 2015</p> <p>Objetivo específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer los mecanismos pertinentes para implementar el sistema de control interno en el hostal Italia II, Chiclayo 2015? 2. Diseñar la propuesta de implementación del sistema de control interno en el hostal Italia II, Chiclayo 2015 3. Implementar el sistema de control interno para mejorar la rentabilidad del hostal Italia II, Chiclayo 2015? 4. Determinar el efecto que tendrá el diseño del sistema de control interno en la mejora de la rentabilidad del hostal Italia II, Chiclayo 2015? 	<p>Hipótesis de investigación Hi: El Diseño del Sistema de Control Interno, mejorará la rentabilidad del Hostal Italia II.</p> <p>Hipótesis nula Ho: El Diseño e implementación del Sistema de Control Interno, no mejorará la rentabilidad del Hostal Italia II.</p>	<p>Variable Independiente: diseño de un sistema de control interno</p> <p>Variable Dependiente: rentabilidad.</p>	<p>La presente investigación es de tipo Descriptiva Simple</p> <p>El diseño de la investigación es Descriptivo Simple</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<p>Entrevista Guías de entrevista</p> <p>Encuesta Guías de encuesta</p>

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo:

Determinar si el Gerente General conoce los temas contables, administrativos y a la vez obtener información del control interno de la empresa.

Dirigido al:

GERENTE DE LA EMPRESA

Responda a las siguientes preguntas:

1.- ¿Para usted que implica administrar el Hostal Italia II?

.....
.....
.....

2.- ¿Tiene conocimiento de la parte contable y del control interno de su empresa?

.....
.....
.....

3.- ¿Le gustaría que la gestión de la administración mejoré mediante la implementación de un Sistema de Control Interno Administrativo Financiero – Contable?

.....
.....
.....

4.- ¿Sabe Ud. de la importancia de la implementación del sistema de control interno y de qué manera se reflejará en la rentabilidad de la empresa?

.....
.....
.....

5. ¿Cree que es necesario realizar un manual de control interno en la empresa, explique las razones?

.....
.....
.....

6.- ¿Cómo es el manejo administrativo/contable y qué cambios le haría usted para su mejoramiento?

.....
.....
.....

7.- Qué área o departamento cree usted, que necesita un manual de control interno para mejorar su rendimiento?

.....
.....
.....

8.- ¿Qué medidas estratégicas cree que se deben tomar para que su empresa mejore en el aspecto administrativo, financiero, y en la venta de servicios para aumentar su rentabilidad?

.....
.....
.....

9.- ¿Se ha logrado fortalecer las debilidades que presentaba la empresa?

.....
.....
.....

10.- ¿Se llegó a cumplir con la misión y metas trazadas de la empresa?

.....
.....
.....

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Encuesta realizada a empleados del hostel Italia II.

1. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la Empresa?

1 a 6 meses

6 – 12 meses

1 año a más

2. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?

Si

No

3. ¿Cree usted que está contribuyendo a lograr la visión de su empresa?

Explique.

Si

No

.....
.....

4. ¿Usted ha participado alguna vez en la elaboración del plan estratégico?

Si

No

5. ¿Se le expuesto el plan estratégico de su empresa?

Si

No

6. ¿Cree usted que el ambiente laboral en su área influye en el alcance de la visión de la empresa? Explique

Si

No

.....
.....

7. ¿Se realizan capacitaciones en el área donde labora? explique

Nunca

A veces

Siempre

.....

.....

8. ¿La entidad en la que usted labora cuenta con organigrama estructural?

Si

No

9. ¿Cree que existe deficiencia en las actividades de control aplicadas por la gestión administrativa?

Si

No

10. ¿Conoce usted claramente las funciones encomendadas para el cargo que ocupa?

SI

NO

11. ¿Cree usted que mejoraría en eficiencia y eficacia en su cargo si asignaran por escrito todas sus funciones?

SI

No

TABLA N° 1: FORMATO REQUISICIÓN DE SUMINISTROS Y MATERIALES

HOSTAL ITALIA II				
GERENCIA GENERAL				
UNIDAD: SERVICIOS				
SUMINISTROS Y MATERIALES				
CONCEPTO	UN	ALMACÉN		STOCK FINAL
		STOCK INICIAL	ATENDIDO	
TOALLAS				
SABANAS				
FUNDAS DE ALMOHADAS				
ALMOHADAS				
PROTECTOR DE BAÑO				
RECOGEDORES				
PAPEL BOND				
FOLDERS ACOFASTERS				
GRAPAS				
CLICK				
LAPICEROS				
COLCHONES				
EDREDONES				
COLCHAS				
FOCOS				
FLUORESCENTES				
ESCOBAS				
DETERGENTE				
LAVA VAJILLA				

AROMATIZANTES						
DESODORANTES						
LIMPIA SANITARIO						
PAPEL HIGIÉNICO						
PLATOS						
CUBIERTOS						
JABÓN LIQUIDO						
JABÓN DE TOCADOR						
SHAMPOO						
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">ALMACENERO</p> </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">SOLICITANTE</p> </td> </tr> </table>					<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">ALMACENERO</p>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">SOLICITANTE</p>
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">ALMACENERO</p>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">SOLICITANTE</p>					

Fuente: elaboración propia.

TABLA N° 2: FORMATO DE COTIZACIONES

<p style="text-align: center;">HOSTAL ITALIA II COTIZACIONES DE PROVEEDORES</p>					
PROVEEDOR:			FECHA DE PEDIDO.....		
RESPONSABLE DEL PEDIDO.....			FECHA DE ATENCIÓN.....		
FUNCIONARIO QUE AUTORIZA.....			FECHA DEVOLUCIÓN.....		
N°	SUMINISTRO	UN	CANTIDAD REQUERIDA	VALOR UN	TOTAL ATENDIDO
TOTALES					

Fuente: elaboración propia

FIGURA N° 4: PROPUESTA DE SÍMBOLOS PARA CONTROL INTERNO
HOSTAL ITALIA II

Marcas de Auditoria con Significado Uniforme

Cotejado, comprobado	✓
Verificado, revisado	✓
Documentación sustentatoria	✓
Verificado con libros oficiales	✓
Verificado con registros auxiliares	✓
Sumatoria vertical	Σ
Sumatoria horizontal	∅
Calculo verificado	X
Circularizado	C
Circularización confirmada	∅
Inspección física	I

Fuente: Lidia Mendoza G., Operación de Procesos de Auditoría

**TABLA N° 5: PROPUESTA DE FORMATO DE CONTROL DE SUMINISTROS, Y
MATERIALES - HOTEL ITALIA II**

N°	MATERIALES Y SUMINISTRO	CANTIDAD	OBSERVA CIÓN	DESTINO		GASTOS DE LA PERDIDA TOTAL DE MATERIAL	GASTO DE ALMACEN	PERDIDA TOTAL
				ALMACÉ N	PERDID A TOTAL			
1								
2								
3								
4								
5								
6								

Fuente: Elaboración propia