

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE 3
ESTRELLAS DE LA REGIÓN DE PUNO, PERIODO 2017**

PRESENTADA POR:

JOHN CESAR FLORES FLORES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN EN AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN

PUNO, PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
TESIS



**EL CONTROL INTERNO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE 3
ESTRELLAS DE LA REGIÓN DE PUNO, PERIODO 2017**

PRESENTADA POR:

JOHN CESAR FLORES FLORES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN EN AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE


.....
Dr. EDGAR DARIO CALLOHUANCA AVALOS

PRIMER MIEMBRO


.....
Dr. MARCO ANTONIO RUELAS HUMPIRI

SEGUNDO MIEMBRO


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

ASESOR DE TESIS


.....
M.Sc. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

Puno, 10 de junio de 2018.

ÁREA : Recursos Humanos

TEMA : Control Interno

LÍNEA: Gestión Empresarial

DEDICATORIA

A Dios, por ser el forjador de mi camino, el que me acompaña y me da las bendiciones en todo momento, a toda mi familia y en especial a mi amada esposa Betzabe.

AGRADECIMIENTOS

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

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I**REVISIÓN DE LITERATURA**

1.1. Marco teórico	3
1.1.1. La organización	3
1.1.2. Empresa Hotelera	3
1.1.3. Características	5
1.1.4. Control interno	6
1.1.5. El sistema de control interno	6
1.1.6. componentes del control interno.	9
1.1.7. Satisfacción laboral	10
1.1.8. Características de la satisfacción	13
1.1.9. Factores determinantes en la satisfacción laboral	15
	iii

1.1.10.	Escala general de satisfacción laboral	15
1.1.11.	Factores de satisfacción e insatisfacción	16
1.2.	Antecedentes de la investigación	17

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.	Enunciado del problema	26
2.2.	Formulación del problema	28
2.2.1.	Problema general	28
2.2.2.	Problemas específicos	28
2.3.	Objetivos	28
2.3.1.	Objetivo general	28
2.3.2.	Objetivos específicos	28
2.4.	Hipótesis de la investigación	29
2.4.1.	Hipótesis general	29
2.4.2.	Hipótesis específicas	29
2.5.	Justificación de la investigación	29

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	Materiales y métodos	31
3.1.1.	Ámbito o lugar de estudio	31
3.1.2.	Población y muestra	31
3.1.3.	Muestra del estudio	33
3.2.	Descripción de métodos	34

3.2.1.	Tipo de estudio	34
3.2.2.	Diseño de investigación	35
3.2.3.	Plan de recolección de datos	35
3.2.4.	Variables	36
3.3.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	37
3.4.	Procedimiento de recolección de los datos	37
3.5.	Descripción de métodos por objetivos específicos	37

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Análisis e interpretación de resultados	44
4.1.1.	Resultados al establecer el nivel del control interno que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno	44
4.1.2.	Prueba de hipótesis	54
4.1.3.	Resultados para analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno	55
4.1.4.	Resultados para determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno	61
4.1.5.	Resultados para evaluar en qué medida el control interno incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de puno (para comprobar el objetivo general)	64
4.2.	Contrastación de hipótesis	65
4.2.1.	Prueba de hipótesis general	65

4.2.2. Planteamiento de las hipótesis	65
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFÍA	76
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Número de trabajadores de las empresas hoteeras de tres estrellas en la ciudad de Puno	32
2. Operacionalizacion de variables	36
3. Analisis de varianza ANOVA	42
4. Control interno general que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno	44
5. Control interno del efectivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno	46
6. Control interno del pasivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno	48
7. Control interno de los gastos que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno	50
8. Resultados para establecer el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno	52
9. Estadísticos de contraste	55
10. Resultados de la dimensión de incentivos y promociones en los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno	55
11. Resultados para evaluar la dimensión de monotonía laboral los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno	57
12. Resultados para evaluar la dimensión de relaciones interpersonales en los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la region de Puno	58

13.	Resultados para evaluar la dimensión de competencia profesional en los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la region de Puno	60
14.	Nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno	61
15.	Estadísticos de contraste	63
16.	Influencia del control interno en la satisfacción laboral de los servicios en las empresas hoteleras de tres estrellas, en la región Puno	64
17.	Coeficientes(a)	67

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Situaciones Motivación-Higiene	17
2. Región aceptación y rechazo	39
3. Prueba de hipótesis con región de aceptación y rechazo	41
4. Distribucion F Snedecor para establecer las regiones de rechazo y aceptación	42
5. Control interno general que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno	45
6. Control interno del efectivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno	47
7. Control interno del pasivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno	49
8. Control interno de los gastos que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno	51
9. Resultados para establecer el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la region Puno	53
10. Región aceptación y rechazo	54
11. Resultados de la dimensión de incentivos y promociones en los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno	56
12. Resultados para evaluar la dimensión de monotonía laboral los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno	57
13. Resultados para evaluar la dimensión de relaciones interpersonales en los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la region de Puno	59

14.	Resultados para evaluar la dimensión de competencia profesional en los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la region de Puno	60
15.	Nivel de satisfaccíon laboral que presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la region de Puno	62
16.	Región aceptación y rechazo	63
17.	Influencia del control interno en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras en la región Puno	64
18.	Región aceptación y rechazo	66

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Cuestionario de opinión personal	82
2. Cuestionario de satisfacción laboral	84
3. Matriz de consistencia	85
4. Base legal	86

RESUMEN

Si bien resulta difícil plantear un manual de control interno en empresas hoteleras, el presente trabajo de investigación tratará no sólo de exponerlo sino también de llevarlo a un plano de mayor actualidad al considerar la evolución que presentan las modernas formas comerciales y de servicios, frente al crecimiento del turismo en nuestro país. En tal sentido la investigación denominada: “El Control Interno y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en Establecimientos Hoteleros de 3 estrellas de la Región de Puno, periodo 2017”, se realizará en las Empresas Hoteleras de tres estrellas de la ciudad de Puno. Para lo cual se formuló como objetivo general, determinar la influencia del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno, periodo 2017, el mismo que tiene como propósito el de responder a la interrogante ¿Cómo influye el control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno, periodo 2017?, mientras que la hipótesis general es: Existe influencia significativa del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno, periodo 2017, por otro lado se menciona que el tipo de investigación es el descriptivo o no experimental, siendo el diseño correlacional en el que de una población total de 300 trabajadores seleccionamos una muestra aleatoria estratificada de 108 trabajadores de tres estrellas de la Región de Puno. La conclusión principal al que se arriba en la presente investigación es: según la prueba de hipótesis estadística, podemos establecer que existe influencia significativa del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad Puno, dado que el valor de la, F calculada = 8.349 mayor al valor de la F tablas = 2.45, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluyendo que, existe influencia significativa del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas hoteleras de tres estrellas de la Región Puno. A un nivel de significancia del 5% o 0.05

Palabras clave: Calidad, categoría, control interno, eficacia, eficiencia, empresa hotelera, gestión, prestación de servicios y satisfacción laboral.

ABSTRACT

Although it is difficult to propose an internal control manual for hotel companies, the present research work will try not only to expose it but also to take it to a more topical level when considering the evolution of modern commercial and service forms, compared to growth of tourism in our country. In this sense the research called: "Internal Control and Labor Satisfaction of Workers in Hotel Establishments of 3 stars of the city of Puno, 2017", will be carried out in the Hotel Companies of three stars of the city of Puno. For which purpose was formulated as a general objective, Determine the influence of internal control on the job satisfaction of workers in 3-star hotel establishments in the city of Puno, 2017, the same that has the purpose of answering the question ¿ How does the internal control influence the satisfaction of workers in 3-star hotel establishments in the city of Puno, 2017 ?, while the general hypothesis is: There is a significant influence of internal control on the satisfaction of workers in establishments hoteliers of 3 stars in the city of Puno, 2017 period, on the other hand it is mentioned that the type of research is descriptive or non-experimental, being the correlational design in which out of a total population of 300 workers we selected a stratified random sample of 108 workers of three stars of the city of Puno. The main conclusion reached in the present investigation is: according to the statistical hypothesis test, we can establish that there is a significant influence of internal control in the labor satisfaction of the workers of the hotel companies of the city of Puno, given that the value of the, F calculated = 8.349 higher than the value of the F tables = 2.45, from where we reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, with the conclusion that there is a significant influence of the internal control on the job satisfaction of the workers of the hotel companies of three stars of the city Puno. At a level of significance of 5% or 0.05.

Keywords: Category, effectiveness, efficiency, hotel company, internal control, job satisfaction, management, quality and service provision.

INTRODUCCIÓN

Los hoteles, a lo largo de los años se han ido intensificando en el desarrollo de sus actividades gracias a los imponentes índices del turismo en el país; pues no sólo significa crecer en cantidad de servicio a brindar y necesaria infraestructura sino que también, mostrar un crecimiento en calidad de servicio y adecuada administración o gestión del mismo. Estas empresas están caracterizadas por un conjunto de prestaciones de servicios claramente diferenciados que están principalmente dedicados a las actividades de alojamiento.

El control interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones del hotel, instrumento de eficiencia, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un buen nivel de relación, con los colaborador y lograr una satisfacción laboral en los trabajadores ya que es un aspecto que preocupa a algunos ejecutivos en las organizaciones, y cuya importancia es clara debido en el interés de maximizar la utilización de los recursos de las mismas en pro de cubrir satisfactoriamente las demandas de sus clientes, que por consecuencia, se traduce en la consecución de altos rendimientos para las empresas, lo que constituye uno de sus principales objetivos.

La vida laboral de los trabajadores se ve influenciada fuertemente por la dirección ejercida sobre ellos, ya que en muchos de los casos, este es el único contacto de los trabajadores con las compañías. El estilo de dirección que se aplique puede ser patológicamente destructivo o sumamente animante, lo que permite hacerles la vida más fácil a los empleados, y que se relaciona con su satisfacción y productividad laboral.

El presente trabajo de investigación concibe el control interno como conducta que interviene en la satisfacción laboral, encontrando así mediante su análisis, factores que influyan positiva y negativamente en la satisfacción de los trabajadores en establecimientos hoteleros de la Región de Puno.

En la investigación se presenta cuatro capítulos articulados según el esquema de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional del Altiplano. En el primer capítulo se plantea el problema de investigación considerando las interrogantes y los objetivos como elementos básicos del capítulo.

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

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

En el último capítulo se dan a conocer los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico

1.1.1. La organización

“Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella”. Está solo puede existir si se dan los siguientes factores: personas capaces de comunicarse, dispuestas a actuar conjuntamente capaces de alcanzar un objetivo común (Chiavenato, 2000).

El buen funcionamiento de una organización depende, en un gran porcentaje, del ánimo o actitud que los trabajadores, enfoque su tarea claro que algunas veces nos encontramos con empleados que se dedican única y exclusivamente a terminar ha como de lugar su tarea, sin preocuparse de la calidad, afectando de sobremanera al desarrollo de la organización (Robbins, 2000).

1.1.2. Empresa hotelera

Según Ataupillco citado por Arcaya (2018) “que son aquellos establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras modalidades” (p.8).

Por otro lado Collantes citado Arcaya (2018) “son aquellos establecimientos destinados a prestar habitualmente servicios de alojamiento no permanente al efecto que sus huéspedes o usuarios pernocten en dicho local, con la posibilidad

de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente convenida” (p.8).

1.1.2.1 Actividad de la empresa hotelera

Según Apaza (2010) “la actividad de hotelería, es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, ésta tiene características generales y económicas financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales. Algunas de las características generales de este sector son: gran diversidad y complejidad, rigidez de la oferta, condicionamiento a factores exógenos y demanda elástica” (p.337).

Dice Collantes citado por Arcaya (2018) a nivel empresarial, a la empresa hotelera se le puede considerar una empresa tradicional...su gestión se basa en el costo de producción y en la correcta organización de los recursos (habitaciones) disponibles, así como una adecuada gestión de las tarifas (alta, media, baja) y en la negociación para el alojamiento de grupos de personas en oposición al alojamiento individual.

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

1.1.2.2 Hoteles

Proviene de la palabra francés antiguo, “hostel”, que a su vez tiene origen en el latín medieval “hospitale”, palabra que evoluciono del radical indoeuropeo (Catarina, 2009).

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

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

1.1.3 Características

Apaza (2015) manifiesta las siguientes características:

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

- El hotel de prestación de servicios tiene una unidad de tiempo y de espacio que no puede ser objeto de almacenamiento (p. 319-320).

1.1.4. Control interno

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

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

1.1.5. El sistema de control interno

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

- **Los objetivos.** Especifican las condiciones futuras que los ejecutivos esperan lograr

- **Las acciones.** Son los medios o actividades específicas planificadas para lograr los objetivos.
- **Los recursos.** Son las asignaciones en clase y cantidad que pueden ser aplicados a las actividades.

La implantación. Significa la dirección que debe tomar el personal para llevar a cabo el plan.

La función del control, incluye todas las acciones que los ejecutivos llevan a cabo en su intento por asegurar que los resultados reales concuerden con los planificados, por lo tanto podríamos expresar que si las empresas no realizan un proceso de planificación no existe nada que controlar.

Para que el control sea eficaz es necesario:

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

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

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

La implantación de los controles internos se realiza con el propósito de prevenir y detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos por la empresa y disminuir los riesgos de sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos, ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

El Informe COSO, establece que:

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

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

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales, tales como:

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

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

1.1.6 componentes del control interno

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

Entorno de control

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

Evaluación de los riesgos

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

Actividades de control

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

Información y comunicación

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

Supervisión

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

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

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

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

1.1.7. Satisfacción laboral

La satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa; por lo tanto las posturas

utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, quedaron en desuso.

Fleishman y Bass (1971) dicen la Satisfacción en el trabajo “Es una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto. Se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en el puesto, en relación con sus propios valores, o sea, con lo que desea o se espera de él”.

Por otro lado Palafox citado por Jiménez (2009) quien comenta: Acerca de la satisfacción e insatisfacción "Para los empresarios es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos o tareas. Pero no tiene tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, esto es, máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador a su vez responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase “como hacen que me pagan, hago que trabajo”. (p.19) Es donde se inicia el círculo de insatisfacción y baja productividad.

Davis (2000) opina “Aunque muchos de los factores que contribuyen a la satisfacción laboral se hallan bajo el control de la organización, también es cierto que los individuos difieren, como se dijo anteriormente, en cuanto a su disposición personal (positiva o negativa), de manera que los administradores sólo pueden influir parcialmente en las respuestas de los empleados”.

Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre su necesidad de interacción social. Por tanto, tener jefes que ejerzan un genuino liderazgo y compañeros de trabajo amigables y que apoyen conduce a una mayor satisfacción en el puesto. Si se desea elevar el nivel de satisfacción en el trabajo y por lo tanto su calidad, se impone considerar, no solamente la importancia del contenido de éste (esencia), el correcto acondicionamiento de los puestos y el ambiente social en la empresa, sino también las aptitudes personales de cada individuo, a fin de asignarle las tareas o cometidos para los que esté más capacitado.

Sherman y Bohlander (2004) opinan “la satisfacción en el trabajo fue considerada como una importante dimensión del proceso motivacional que refleja el grado hasta el cuál el individuo percibe sus necesidades, deseos y la forma en que deben satisfacerse”.

Si se considera que la satisfacción en el trabajo es una meta conveniente de las prácticas de la gerencia, entonces puede tomarse la medición de la satisfacción de los empleados como uno de los criterios o las normas que sirvan para evaluar el éxito de las prácticas y las políticas de recursos humanos que están siendo utilizadas. La medición de la satisfacción, puede utilizarse también para predecir las ausencias o rotaciones futuras entre el personal.

“Además de la **satisfacción laboral** también existen otras dos actitudes de los empleados, estas son el involucramiento en el trabajo- el grado en que los empleados se sumergen en sus labores e invierten tiempo y energía en ellas- y el compromiso organizacional- grado en que el empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella” (Davis, 2000).

Así también Dice, **La insatisfacción** del empleado puede expresarse de varias formas: el empleado puede abandonar la organización presentando su renuncia, en el caso más extremo, o bien, puede expresar su descontento, intentando mejorar las condiciones de su ambiente de trabajo. Puede por otro lado, actuar con negligencia, permitiendo pasivamente que empeoren las condiciones, retrasándose, realizando esfuerzos pequeños, manteniendo un mayor porcentaje de errores y hasta agresiones o robos, produciendo una baja en la eficiencia organizacional. Es decir, que la falta de satisfacción puede producir un deterioro en el clima laboral y disminuir el desempeño conduciendo a un mayor porcentaje de rotación y ausentismo (Davis, 2000).

Por otro parte Robbins (2000) opina “El compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización”.

Es probable que los empleados involucrados en su trabajo y comprometidos con la organización posean grandes necesidades de crecimiento, disfruten de la participación en la toma de decisiones, sean puntuales, no se ausenten de su trabajo y se esfuercen por alcanzar un alto nivel de desempeño.

Davis y Newstrom (2005) definen como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”.

Márquez citado por Campos y Valverde (2016) define a la satisfacción laboral como la “actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”. Donde las actitudes son determinadas por las características del puesto laboral.

“De esta manera, la satisfacción en el trabajo es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia él mismo y hacia la vida en general. Consiste en la diferencia entre la cantidad de recompensas que el trabajador recibe y la cantidad que cree que debería recibir”.

Así mismo Guillen citado por Arias y Zegarra (2015) la satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y con el desempeño laboral. Un clima hostil genera un ambiente desfavorable para el desempeño laboral; ningún trabajador se siente satisfecho laboral dentro de/con un clima hostil.

Entonces, de los autores citados se deduce que si la satisfacción laboral con el trabajo refleja el grado de satisfacción de necesidades que se deriva del trabajo o se experimenta en él, podemos decir entonces, que la motivación es anterior al resultado, puesto que ésta implica un impulso para conseguirlo; mientras que la satisfacción es posterior al resultado, ya que es el resultado experimentado.

Así como la satisfacción está referida al “gusto que se experimenta una vez cumplido un deseo”, la motivación es el “impulso y el esfuerzo para satisfacer ese deseo o meta”, es el proceso por el cual la necesidad insatisfecha de una persona genera energía, dirección e impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado cuyo logro se supone habrá de satisfacer dicha necesidad.

1.1.8. Características de la satisfacción

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” son:

Para Robbins (2000).

- Las necesidades

- Los valores
- Rasgos personales.

Aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

- Las comparaciones sociales
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influye en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progreso

Además, se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- Satisfacción general.** Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas Facetas de su trabajo.
- Satisfacción por facetas.** Grado mayor o menor de satisfacción frente a los aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa, trabajo en equipo, y el desempeño laboral. (Ibiden).

1.1.9. Factores determinantes en la satisfacción laboral

Según Márquez citando a Robbins (2000) considera a los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas Justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

1.1.10. Escala general de satisfacción laboral

Según (Overall Job Satisfacción Scale) fue desarrollado por Warr Cook y Wall citado por Chicmana (2018) Opinan:

Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructor de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo.

Está formada por dos sub-escalas:

- a) **Sub-escala de factores intrínsecos:** Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc.
- b) **Sub-escala de factores extrínsecos:** Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas de trabajo, etc.

1.1.11. Factores de satisfacción e insatisfacción

López (2005) manifiesta sobre la “Teoría de Dos Factores”, de Herzberg afirma que:

- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.
- La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir del ambiente del trabajo, el salario, los beneficios recibidos y del contexto general que rodea el cargo que ocupado: son los factores higiénicos o de satisfacción.

Para proporcionar motivación en el trabajo Herzberg propone el “enriquecimiento de las tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, así el empleado continuará con su crecimiento personal.

Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento; se debe cuidar también de los Factores Extrínsecos, asimismo la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad.

Atalaya citado por Maldonado y Quevedo (2007) dice: Uno de los aportes de la Teoría es el enriquecimiento del puesto, que implica hacer más interesante y con retos al trabajo, darle mayor autonomía al trabajador y permite hacer parte de la planeación e inspección que normalmente realiza el supervisor. Estructurar los puestos de modo que el trabajador tenga oportunidad de experimentar una sensación de logro, como ensamblar un producto hasta terminarlo.

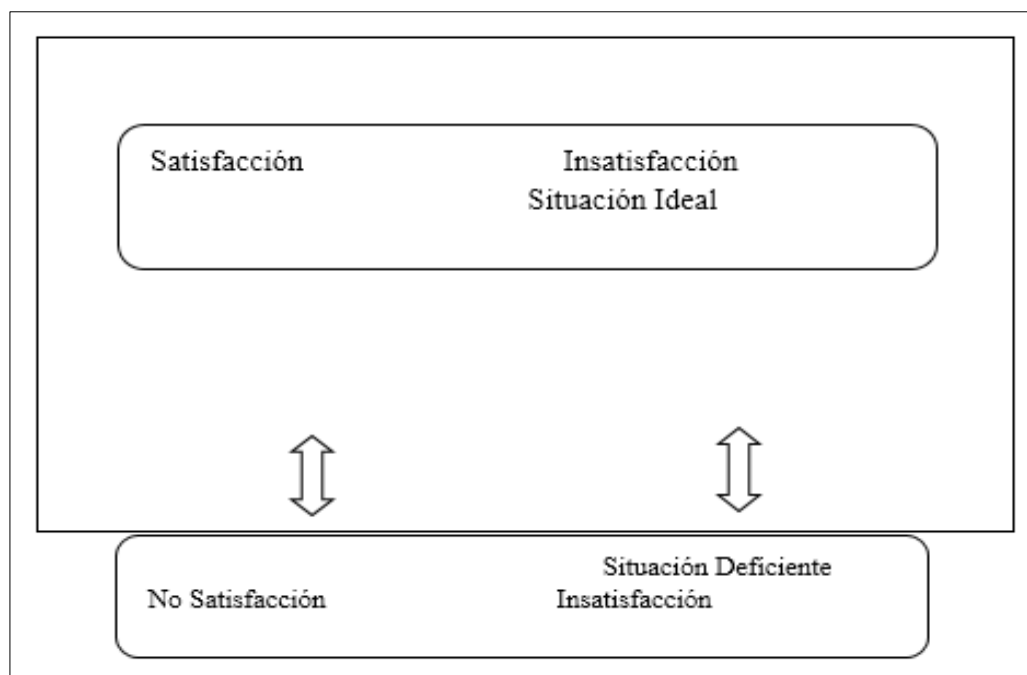


Figura 1. Situaciones Motivación-Higiene

Fuente: Hellriegel, Slocum, y Woddman, Comportamiento Organizacional, 1998:152.

1.2. Antecedentes de la investigación

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

A nivel internacional

Según Posso y Barrios (2014) "diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera", concluyeron que la aplicación del control interno y el cumplimiento de las normas, mejoran la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. Para ello, el control interno, reviste una importancia fundamental para la estructura administrativa del hotel que les fue objeto de estudio. Se relaciona con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa. Recalaron también que ningún sistema de control interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí sólo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan brindar a la empresa prestadora de servicios hoteleros una seguridad razonable de que el objetivo se logre. Concluyeron que

el control interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objetivo social u los objetivos trazados por la empresa.

Según de Espinoza (2013) “propuesta de un sistema de control interno en las áreas de tesorería, cartera y recursos humanos del hotel de cinco estrellas Cruz-Blanca S.A. Ecuador”. El objetivo fue de mejorar el sistema de control interno de las diferentes áreas de: tesorería, cartera y recursos humanos del hotel cinco estrellas Cruz Blanca S.A. concluye: Investigación descriptiva y práctica, ya que se utilizaron varias técnicas como la observación, indagación. El personal de cada área comprendido entre nivel directivo y operativo fue sujeto para la recopilación de información, evaluando mediante cuestionarios diferentes deficiencias presentadas en el control interno de la empresa. El resultado y propuesta de este trabajo, está a disposición de la Empresa para un análisis y aplicación dentro de las áreas estudiadas, con el fin de mejorar el control interno a los procesos realizados por la Empresa. Concluye: se elaboró un diseño de mejora del hotel Cruz Blanca S.A. Ecuador, dando énfasis en la gestión de los recursos humanos y el mejoramiento de los servicios de camas y restaurantes.

Según de Narváez (2014) “diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel “el galpón” en la ciudad de Riobamba”, con el objetivo de Reducir los costos en un 5% cada año para obtener mayor rentabilidad los próximos cinco años. Conclusión: Comúnmente las empresas centran su atención en el cumplimiento de las funciones del sistema productivo, pero descuidan el funcionamiento interno de los procesos que tiene que ver con la atención al cliente. Debido a las exigencias y los factores que intervienen en este problema el hotel ubicado en la ciudad de Riobamba decide evaluar su Sistema de Control Interno con el fin de mejorar sus procesos. Es por esta razón que el trabajo de tesis resume el análisis de los principales procesos del Hotel, para encontrar las debilidades de estos y proponer mejoras”.

Según la Sierra (2013) “gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico en el hotel Emperador; realizado en Valladolid”. El objetivo fue determinar el potencial de la gestión de recursos humanos para retener el capital humano estratégico del hotel Emperador como una vía para influir positivamente sobre la capacidad de innovación de la empresa, contribuyendo, de este modo, a la mejora de sus resultados organizativos y de su competitividad. La investigación en dirección estratégica de recursos humanos sugiere la existencia de una serie de etapas o procesos intermedios que

influyen sobre los comportamientos y actitudes de los empleados, condicionando los resultados de los empleados con ellos. Conclusión: los resultados de la organización en concreto, el mantenimiento de dicho capital humano en la organización implicará no sólo retener los conocimientos y habilidades de los empleados también, retener sus afectos, actitudes, sus relaciones y sus interacciones con otros compañeros.

Según Veloz y Vasco (2016) sobre la “Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría”, con el objetivo de describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Metodología, El diseño de la investigación es Transeccional – descriptiva. Conclusión: actualmente las empresas hoteleras tienen que realizar cambios radicales con respecto a su calidad de servicio para mantenerse vigentes en el mercado, las ineficiencias en los procesos pertinentes al servicio deseado originan un impacto perjudicial en los clientes que visitan las empresas hoteleras de Riobamba causando descontento en la percepción del servicio. Al observar a la empresa hotelera de segunda categoría se conoció los errores en el servicio del hotel, se logró conocer la percepción de la calidad del servicio del hospedaje y las incidencias que tendría si no se da un cambio adecuado en la oferta de servicios hoteleros.

Según Massaro (2015) de la Universidad de Buenos Aires, ha presentado una tesis sobre “¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?”, cuyo objetivo fue definir cuál es la lógica subyacente en materia de gestión, de los líderes y mandos medios de las empresas IT. Conclusiones: El estudio demuestra que más que la efectividad de retener al personal capacitado, es identificar a los talentos humanos y que ellos conozcan que la institución es un lugar de formación continua, que va relacionado con el cumplimiento de sus objetivos y la cultura organizacional de la empresa, permitiéndoles ser escuchados, aportar ideas, soluciones para la mejora de la institución. La autora se enfoca en el valor de un personal capacitado y en convertirlos a ser un recurso estratégico de negocios una vez preparado, algo que se ve poco en el sector hotelero, debido a la alta rotación laboral, característica en la hotelería; darle la importancia adecuada al trabajador y resaltar que una vez preparado se convierte en un factor más importante para la empresa.

Según Gonzales (2018) “análisis de los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral en los hoteles: Apart hotel, Colon y Perla Verde de Esmeraldas” cuyo objetivo fue analizar los factores organizacionales que determinen la satisfacción laboral

en los hoteles. Población, 38 trabajadores y 3 gerentes dando un total de 41 personas estudiadas de los hoteles Apart Hotel. Método, analítico, sintético. Conclusión: Los trabajadores de los hoteles sujetos a la investigación expresan satisfacción en: estabilidad laboral 66%, los horarios de trabajo (92%), salarios (55%) y sobre el trabajo que realizan la satisfacción es de un 89%; lo que muestra un satisfactorio ambiente laboral, ya que existe una cordial relación con los superiores, lo que finalmente contribuyó al mejoramiento al clima laboral.

Según Gonzales, López y Sánchez (2014) realizaron el estudio, “Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España), influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo”, con el objetivo de Analizar el funcionamiento de la satisfacción laboral y el compromiso organizativo en la hostelería, intentando descubrir la posible relación o influencia de la tipología contractual y la dedicación horaria en ambos constructos. Metodología, estudio teórico inicial de ambos constructos y de determinadas variables independientes, la realización de un trabajo de campo pertinente, el planteamiento de una serie de hipótesis asociadas. Conclusiones El sector turístico está demostrando una fuerte resistencia a la crisis económica global, así según el último Barómetro publicado por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2013), la llegada de turistas internacionales crecieron un 4% en 2012 hasta alcanzar los 1.035 millones. Destacan los importantes crecimientos en las economías emergentes (+4,1%) que volvieron a situarse por delante de las avanzadas (+3,6%), siendo la región de Asia y el Pacífico la que arrojó los mejores resultados. En 2013 se espera que el crecimiento se mantenga a un ritmo solo ligeramente inferior al de 2012 (entre +3% y +4%).

A nivel nacional

Según Guerrero (2017) “motivación laboral en el hotel turístico nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima”, con objetivo de Determinar la motivación laboral, en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas. Metodología, diseño no experimental. Concluye: determinó que el grado de motivación laboral está en un nivel regular de 77,27 % en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas, donde su motivación está en un nivel medio, lo cual debe preocupar a la empresa ya que de esta manera los colaboradores no están realizando sus labores en óptimas condiciones.

Según Díaz (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”, con el objetivo de, proponer un adecuado sistema de control interno para el área de ventas que genere una eficiente gestión económica y financiera. Metodología, descriptivo- explicativo. Conclusiones: La propuesta de un adecuado sistema de control interno, a través de políticas y procedimientos operaciones de forma coordinada para el área de ventas, genera una eficiente gestión económica y financiera en la Empresa de Gran Hotel El Golf.

Según Rojas (2018) “el control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú” donde concluye: planteó que las empresas que no cuentan con políticas establecidas de procedimientos de control que ayuden a proteger y salvaguardar los recursos de la empresa, tienen deficiencias en el manejo de los componentes de sus actividades. Por otro lado en varias empresas no cuentan con personal adecuado que verifique la correcta ejecución de operaciones sobre el desempeño de sus colaboradores. Según sus resultados determinaron que las empresas como "Iquitos Amazon Mission", tienen un 75% de que no hacen uso de sus componentes de actividades de control, lo que es perjudicial, ya que determina que no está cumpliendo en su generalidad las políticas y procedimientos que ayuden a garantizar un eficaz control, no permitiendo generar decisiones oportunas y certeras por parte de la gerencia.

Según Ayasta (2015) "el sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú, hotel Los Portales de Piura", con el objetivo de determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Concluyó que el control interno contribuye a la seguridad de manejo que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores pero a la vez propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración personal, los métodos que utilice, entre otros. Determinó que el hotel Los Portales, cuenta con las líneas de comunicación adecuadas entre las unidades administrativas del almacén con contabilidad, logística y caja, con ello sí describen los objetivos y funciones que se deben cumplir en el área de estudio, para Ayasta la gestión resultó favorable porque se establecieron normas de control interno administrativo y contable que salvaguardaron los activos de la empresa.

Según la Tobar (2015) “análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel Stauffer Maturín en el I semestre”. El objetivo alcanzado fue evaluar el buen desarrollo de las actividades dentro de una organización, representa un aspecto primordial para garantizar que la misma pueda alcanzar sus objetivos y metas. La metodología operó basándose en la información proveniente de fuentes primarias con un nivel de carácter descriptivo y un tipo de investigación documental y de campo, conformado por una población de 3 empleados relacionados con la partida en estudio. Concluye: los análisis se originaron evaluaciones que desarrollaron en el departamento de cuentas por cobrar, donde no se cobra intereses de mora, el cobrador no utiliza recibos de cobros, entre otras deficiencias.

Según la Broggi (2014) “metodología para mejorar la administración de los recursos humanos en la gestión de la empresa hotelera la Habanar”. La utilización del tablero de comando orientado al análisis de los Recursos Humanos indica que la empresa desea que sus empleados se conviertan en su activo más importante. Utilizar una metodología que permita mejorar la administración de los Recursos Humanos, identificando todos los subsistemas que posee el área de RRHH, ayudará a definir indicadores cuantificables y reportes complementarios que tengan un enfoque cualitativo. Concluye que los recursos humanos son un activo fundamental en las empresas hoteleras en etapa de maduración, ya que contribuyen con las mejoras de procesos e innovaciones que ocasionan que la empresa continúe siendo competitiva. En caso de no intentar el perfeccionamiento de sus recursos, será cuestión de tiempo para que la empresa ingrese en la fase de declive.

Según la Vilca (2012) “el control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de hoteles turísticos en Lima Metropolitana”. El propósito de la presente investigación fue establecer la adecuada implementación de los procedimientos de control interno la gestión financiera en las Mypes de hoteles turísticos en Lima Metropolitana. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Se utilizó una muestra compuesta por 44 personas, involucradas en el desarrollo de las labores de servicios realizados a diversos clientes en general y que correspondió a 12 empresas representativas, quienes respondieron un cuestionario diseñado para el diagnóstico, formulación y revisión de estrategias. Concluye: el análisis de la investigación demostró que existe un inadecuado control interno que imposibilita

de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda Mype hotelera inmersa en este rubro.

Según la De la Cruz (2013) “la nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en los hoteles turísticos de Huamanga”. Cuyo objetivo fue Analizar que las acciones de motivación y programas de incentivos influyen de manera positiva en los desempeños laborales en la nueva gestión del potencial humano en los hoteles turísticos de Huamanga. El tipo de investigación fue básica y de nivel descriptivo y explicativo; se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado. Concluye: se demostró con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo, los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal.

Según la Bautista y Quispe (2012) “propuesta de un sistema de control interno para las empresas hoteleras en el departamento de Tumbes”, el objetivo de la investigación fue: proponer un sistema de control interno para las empresas hoteleras en el departamento de Tumbes. Un sistema de control interno aplicado a las empresas hoteleras logrará salvaguardar sus activos, promover la eficiencia de sus operaciones y obtener información correcta y segura. La investigación es de tipo descriptivo y el diseño: no experimental. La población del presente estudio estuvo conformada por 8 empresas hoteleras del departamento de Tumbes. La muestra del estudio de investigación estuvo conformada por 2 de las 8 empresas hoteleras, para lo cual se utilizó un muestreo en base a la disponibilidad de información, la información se obtuvo fundamentalmente a través de entrevistas y cuestionarios. Conclusión: el estudio realizado nuestro que las empresas hoteleras en estudio presentaron deficiencias en el control interno de sus operaciones.

Según la Samaniego (2013) “incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas hoteleras del distrito de Chaclacayo”. El objetivo fue evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la gestión de las microempresas hoteleras del distrito de Chaclacayo. Tipo de investigación cuantitativo, diseño descriptivo simple, se utilizó un cuestionario estructurado aplicado a los gerentes de las Mypes hoteleras de Chaclacayo. Concluyó: el ambiente de control si influye en el

establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas, pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. La evaluación de riesgos si influye en los resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. Las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados.

Según Calderón (2016) de la Universidad de San Martín de Porres, ha presentado una tesis sobre “Propuesta de una Política de Desarrollo del Talento Humano para la Mejora de la Calidad del Servicio en una Muestra de Hoteles de 3 y 5 estrellas en Lima y Huánuco”. En la presente investigación se aborda la importancia del factor humano, que son los trabajadores en las empresas hoteleras, la cual por ser de servicio implica que se dé una adecuada calidad del mismo a sus huéspedes orientados a la búsqueda de resultados óptimos y la rentabilidad de la organización. En esa intención sucede que se descuida la gestión de recursos humanos, no tomando en cuenta los aportes, mejora en la capacitación, satisfacción laboral y motivación de los trabajadores.

Según Bobadilla, Callata y Caro (2015) de la Universidad del Pacífico del Perú elaboraron una tesis sobre “Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global”, donde se busca determinar, si el compromiso laboral puede ser predicho por la cultura organizacional de la empresa, y a través de un estudio cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional se demostró dos tipos de cultura organizacional que predice el engagement laboral. Ante los resultados, elaboraron propuestas de mejoría para la organización, optimizando el nivel de engagement laboral. En relación al caso de estudio, se elabora una investigación del cliente interno, con énfasis en la cultura organizacional como propuesta de mejora, sobre el grupo laboral, en la presente tesis se busca que los colaboradores a través de la satisfacción laboral y la motivación, puedan tener en una visión futura para la mejora en la creación de una cultura organizacional donde permita a los trabajadores sentirse comprometidos e identificados con la institución donde labora; la experiencia previa del antecedente permitió evaluar un resultado probable, afinar mejor el instrumento y comparar resultados coincidentes o disímiles.

Según Sánchez (2015) de la Universidad de San Martín de Porres, ha presentado una tesis sobre “La Calidad en los Servicios de Hospedaje tres estrellas en relación a la segmentación del mercado en Huaraz- Perú”. En la investigación, el autor sostiene la importancia del recurso humano de la organización, que en este caso vendría ser el cliente interno, que es un factor fundamental en la empresa ya que es quien brinda el producto o servicio en el establecimiento de hospedaje, teniendo un contacto directo con los huéspedes, por ello cabe destacar que los colaboradores se encuentren motivados tanto intrínseca y extrínseca, a través de capacitaciones, adecuada remuneración, crecimiento profesional, desarrollo en la organización y por último fidelizarlos. Asimismo, que el factor humano es un recurso para la empresa, ello permitirá que los colaboradores tengan la posibilidad de aportar con sus ideas y compromiso laboral para el mejoramiento de la institución, permitiendo que el cliente interno se sienta identificado y sea fiel a la organización (Alfaro, Leyton, Meza, 2012.).

A nivel local

Arcaya (2018) “el control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno”, con el objetivo de evaluar en qué medida el control interno incide en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras. La hipótesis general fue, existe influencia significativa del control interno en la gestión de los servicios. La metodología tipo de estudio descriptivo de relación múltiple o multivariada. La población con 108 trabajadores de siete empresas hoteleras de cuatro y cinco estrellas. Conclusión: Según el modelo de regresión lineal múltiple, podemos establecer que existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, dado que el coeficiente de correlación múltiple R es igual a 0.495^{**} que indica una relación significativa mientras que el coeficiente de determinación R cuadrado es igual a $0.245 = 24.5\%$ lo que indica que, el nivel de gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, en un 24.5% son influenciados por los factores de control interno como son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo y control interno de los gastos.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Enunciado del problema

El Servicio hotelero, esta normado de acuerdo a la legislación Turística Peruana y al Sistema Tributario Nacional, en la cual el gobierno aprueba el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje que se clasifican en categorías de acuerdo a los requisitos solicitados por el Decreto Supremo N° 029-2004-MINCETUR, quedando encargadas las actividades al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, facultándola para el efecto de dictar normas y reglamentos para la clasificación de funcionamiento y control de dichas actividades.

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

Conocedor de la problemática por la que viene atravesando, el sector turismo en la actualidad, sobre todo después de las manifestaciones y reclamos generados por el Aymarazo, se presenta una baja ostensible en las reservas de los hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas, para el año 2013; también la Región Puno está considerada como una zona muy conflictiva, problemática de todo el País, y muy vulnerable.

Actualmente se presenta una baja ostensible en las reservas de los hoteles, para el año 2017; también viene bajando el promedio de permanencia y el gasto turístico efectuado en la región de puno, a esto se suma la mala calidad del servicio brindado, los reclamos

reiterados de los clientes, las quejas por el deterioro de las instalaciones de las cañerías, goteras en el baño, los ruidos, los precios altos por el servicio inadecuado y la falta de profesionalismo con el que trabaja el personal, los bajos sueldos o remuneraciones que persigue, no los capacitan, no domina bien el idioma extranjero, etc.

Al margen de lo expresado pude recabar información que existen hoteles que renuevan su personal constantemente, y parte del personal no es nombrado, se encuentra a prueba o renueva sus contratos cada año, tampoco se les brinda facilidades para seguir especializándose o capacitarse, en los hoteles raras veces les programan cursos o talleres de actualización, su remuneración es el básico, por lo que es evidente la relación entre motivación y satisfacción laboral del personal de las áreas operativas de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la región de Puno, lo que pone de manifiesto el real problema por el que vienen atravesando los hoteles de la ciudad.

No basta con retribuir o remunerar a las personas por el tiempo que dedican a la organización. Porque ello es necesario, pero no es suficiente, sería bueno o plausible reconocer sus méritos e incentivarlas continuamente para que hagan el mejor esfuerzo posible, superen su desempeño actual y alcancen las metas, objetivos y los resultados desafiantes que se han formulado para el futuro. Como proceso prioritario se debe tener en cuenta lo relacionado con la consecución de un clima de motivación y satisfacción en el trabajo en la totalidad del personal de la empresa. Los trabajadores que componen las empresas, constituyen la fuente principal de ventajas competitivas, consideradas como el motor impulsor de la empresa, otorgando los rasgos distintivos a las organizaciones y/o empresas hoteleras, como son las grandes cadenas hoteleras. Toda empresa con altos niveles de satisfacción en sus clientes cuenta también con altos niveles de satisfacción de sus empleados.

Si tomamos en cuenta el efecto de la globalización que exige que las empresas de los países llamados en vías de desarrollo, se preocupen por elaborar sus productos y servicios acordes a los estándares del mercado internacional, servicios personalizados, altamente eficientes y eficaces de esta manera podrán las empresas ingresar con éxito al mercado competitivo de hoy y Puno no estaría entrando en este nivel competitivo.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cómo influye el control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017?

2.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel del control interno que se realiza en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017?
- ¿Qué nivel de satisfacción laboral presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno?
- ¿Cuáles son los factores del control interno que influyen significativamente en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017.

2.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017.
- Establecer el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno
- Determinar los factores del control interno que influyen significativamente en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno
- Plantear una propuesta de investigación acorde a los resultados obtenidos

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis general

Existe influencia significativa del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- No existe un adecuado con control interno en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017.
- Los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno presentan un regular nivel de satisfacción laboral.
- Los factores del control interno que influyen significativamente en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, son los de control interno general y el de gastos.

2.5. Justificación de la investigación

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Materiales y métodos

3.1.1. Ámbito o lugar de estudio

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

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

Ámbito específico: Empresas que prestan servicio hotelero.

3.1.2. Población y muestra

La población para el presente trabajo de investigación es conformada por todos los trabajadores de las empresas hoteleras de tres estrellas de la región de Puno en el año 2017, considerando que cuenten por lo menos con dos trabajadores, los mismos que presentamos en el siguiente cuadro.

Tabla 1

Número de trabajadores de las empresas hoteleras de tres estrellas en la ciudad de Puno

N°	NOMBRE O RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	CLASE	CATEG.	DOMICILIO	DIST.	PROV.	HAB.	CAM.	N° de trabajadores	
1	HOTEL Balsa INN E.I.R.L.	BALSA INN	H	***	JR. CAJAMARCA 555	Puno	Puno	27	41	32	
2	NESSUS HOTELES PERU S.A.C.	CASA ANDINA CLASSIC TIKARANI	H	***	JR. INDEPENDENCIA 143	Puno	Puno	50	94	18	
3	HOTEL CASONA COLON INN S.A.C.	CASONA COLON INN	H	***	JR. TACNA 290	Puno	Puno	21	39	17	
4	INVERSIONES PUNUYPAMPA E.I.R.L.	CASONA PLAZA HOTEL CENTRO	H	***	JR. LIMA 787	Puno	Puno	20	33	19	
5	HOTEL CIUDAD DEL LAGO E.I.R.L.	CIUDAD DEL LAGO	H	***	JR. CONDE DE LEMUS 120	Puno	Puno	25	44	20	
6	EMP.SERV.TURISTICOS CONDE DE LEMOS	CONDE DE LEMOS INN	H	***	JR. PUNO 681	Puno	Puno	24	36	21	
7	HOTEL DON JULIO S.R.L.	CRONOS HOTEL CORPORATIVO	H	***	JR. CUSCO 232	Puno	Puno	51	90	20	
8	HOTELERA PUNO S.A.	ECO INN	H	***	AVENIDA CHULLUNI 195	Puno	Puno	61	107	17	
9	EMP. DE SERV. TURISTICOS AMERICAN SCRL.	EL BUHO	H	***	JR. LAMBA YEQUE 144	Puno	Puno	28	54	15	
10	HHP HOTELES HACIENDA DEL PERU S.R.L.	HHP HOTELES HACIENDA DEL PERU	H	***	JR. DEUSTUA 297	Puno	Puno	51	87	14	
11	HHP HOTELES HACIENDA DEL PERU S.R.L.	HHP HOTELES HACIENDA DEL PERU	H	***	JR. PUNO 419 - 425	Puno	Puno	28	50	16	
12	INTIQA HOTEL E.I. R. L.	INTIQA	H	***	JR. TARAPACA 272	Puno	Puno	31	51	12	
13	HOTEL ITALIA S.C.R.L.	ITALIA	H	***	JR. TEODORO VALCARCEL 122	Puno	Puno	51	87	14	
14	INVERSIONES TURISTICAS PLAZA MAYOR SRL	PLAZA MAYOR	H	***	JR. DEUSTUA N° 342	Puno	Puno	30	42	12	
15	QELQATANI HOTEL E.I.R.L.TDA.	QELQATANI	H	***	JR. TARAPACA N° 355	Puno	Puno	42	79	15	
16	SOL PLAZA E.I.R.Ltda.	SOL PLAZA	H	***	JR. PUNO N° 307	Puno	Puno	24	45	12	
17	EMP.SERV.TURISTICOS TAMBO REAL SCRL.	TAMBO REAL	H	***	JR. SANTIAGO GIRALDO 362	Puno	Puno	30	54	14	
18	HOTELERIA PERUANA S.A.C.	TIERRA VIVA	H	***	JR. GRAU N° 270	Puno	Puno	30	36	12	
CAPACIDAD HOTELERA TOTAL									624	1069	300

Fuente: DIRCETUR Puno.

3.1.3. Muestra del estudio

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

a) Tamaño de la muestra

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

Técnicas de muestreo

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

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

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

Donde:

$$P = 0.5 = 50\% \quad \text{Proporción favorable}$$

$$Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5 = 50\% \quad \text{Proporción no favorable}$$

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

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

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

$N = 300$ población total de trabajadores de los hoteles de 3 estrellas.

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

La corrección usada es:

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

Reemplazando los datos en la formula tenemos:

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

Para lo cual utilizamos el corrector si es necesario:

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

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

Entonces el tamaño de muestra óptimo es de 108 trabajadores en los siete hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Puno.

3.2. Descripción de métodos

3.2.1. Tipo de estudio

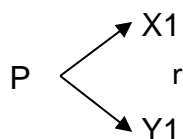
La presente investigación según Hernández (2010) es transversal, correlacional y no experimental. Siendo transversal porque estudia a sujetos de diferentes edades en un tiempo y espacio determinado; correlacional, porque trata de determinar el grado de relación que existe entre las dos variables de estudio; y no experimental, pues no existe una variable dependiente que se vaya a manipular; es decir no hay un grupo experimental o control. Los fenómenos son observados tal y como se producen en su entorno natural, para posteriormente ser analizados.

El método de investigación es relacional, pues es el proceso de investigación que genera las condiciones necesarias y suficientes para medir y revelar las relaciones de los fenómenos que interesan a la ciencia.

3.2.2. Diseño de investigación

Utilizamos el diseño no experimental Transversal Sánchez (p.40) opina que para estos diseños los sujetos son asignados a los grupos de manera aleatoria.

El esquema de diseño es:



Donde:

P: Representa a la población

X1: Control Interno.

Y1: Satisfacción Laboral

r: relación entre las variables

Las variables que fueron parte del estudio son los siguientes:

Variable 1

Control Interno.

Variable 2

Satisfacción Laboral.

3.2.3. Plan de recolección de datos

La información recogida fue analizada, interpretada y discutida según el siguiente procedimiento:

- a) **Tabulación de datos:** Los datos recogidos serán tabulados y clasificados según el baremo establecido en el marco teórico del presente estudio.
- b) **Cuadro estadístico:** Los datos tabulados y clasificados son presentados a través de cuadros estadísticos de acuerdo al baremo asumido por cada variable se elaboró un cuadro estadístico general por cada dimensión de los cuadros estadísticos específicos.

- c) **Gráfico de ilustración:** Los cuadros estadísticos son ilustrados con gráficos de Histogramas.
- d) **Análisis e interpretación:** los cuadros estadísticos y sus gráficos fueron analizados, interpretados y discutidos considerando el marco teórico asumido. Los objetivos planteados y las hipótesis considerados en el estudio la discusión de los datos se realizaron solo considerando la variable de uso asumido.

3.2.4. Variables

Variable Independiente

Control interno.

Variable dependiente

Satisfacción Laboral

Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Instrumento
CONTROL INTERNO	Control interno general.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gráfica de la organización de la empresa. ✓ Idoneidad del Director del Departamento Financiero. ✓ Establecimiento del Manual de Funciones. ✓ Calidad en los Registros de Contabilidad. ✓ Presupuesto de los gastos. ✓ Definición y separación de las personas encargadas del manejo de efectivo. 	Si = 1 No = 0	Encuesta de opinión personal sobre control interno
	Control interno del efectivo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existencia de un fondo de caja menor. ✓ Implementación del flujo de caja. ✓ Adecuado manejo de la caja menor. ✓ Existencia de una Dirección de Departamento Financiero para el manejo de préstamos. 		
	Control interno del pasivo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cancelación y archivo adecuado de documentos pagados. ✓ Existencia de limitaciones estatutarias para la solicitud de préstamos. ✓ Adecuado control contable de obligaciones bancarias. ✓ Conciliación periódica de saldos. ✓ Existencia de presupuestos de gastos e informes de sus variaciones. 		
	Control interno de los gastos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gastos autorizados por la persona responsable. ✓ Existencia de documentos comprobatorios de gastos. ✓ Registro de gastos en libros. 		
	Incentivos y promociones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En la organización se da reconocimiento por el trabajo que realiza. ✓ Normalmente la organización elogia por el buen desempeño. ✓ En la organización se alienta la promoción por competencias. ✓ El trabajo que se realiza impulsa a la motivación. 		
SATISFACCIÓN LABORAL	Monotonía laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las condiciones de trabajo (equipo y recursos básicos, espacio) son importantes para el buen desarrollo laboral. ✓ El trabajo en la organización es estimulante y con actividades significativas. 	Siempre = 2 A veces = 1 Nunca = 0	Cuestionario de satisfacción laboral
	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las relaciones con los compañeros son buenas. ✓ El trabajo en equipo es muy fácil de llevarlo a cabo. ✓ Es importante trabajar con compañeros con quienes hablar y compartir sucesos de trabajo. 		
	Competencia (profesional).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los trabajadores se esmeran por desarrollar bien su trabajo. ✓ Los trabajadores tienen la opción de utilizar sus métodos y creatividad para la mejora de la organización. ✓ La organización se presta para poner en práctica nuestras habilidades. 		

3.3. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

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

Análisis e interpretación de datos

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

Distribución porcentual de los datos en cuadros estadísticos

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

Interpolación de gráficos

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

3.4. Procedimiento de recolección de los datos

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

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

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

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

3.5. Descripción de métodos por objetivos específicos

La descripción de métodos debe considerar lo siguiente:

Objetivo específico 1: Determinar el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas de la región de Puno, periodo 2017.

1) Técnica

La técnica es la Encuesta, que tiene por objetivo indagar profundamente sobre la percepción del control interno de los hoteles de tres estrellas de la región de Puno.

Instrumento

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

Variables

Indicadores para evaluar el control interno.

ESCALA:

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

Prueba de hipótesis estadística

Ho: Existe un adecuado con control interno en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017

Ha: No existe un adecuado con control interno en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017

1. Nivel de significancia

El nivel de significancia o error que elegimos para la presente prueba es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$.

2. **Prueba estadística a usar:** desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución Ji - cuadrada, que tiene la siguiente formula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Región aceptación y rechazo

Hallamos el valor de la $\chi^2_{\text{tablas}} = \chi^2_{(F-1), 0.05} = \chi^2_{(2-1), 0.05} = 3.84$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{\text{calculada}} \leq 3.84$

Región de Rechazo : si $\chi^2_{\text{calculada}} > 3.84$

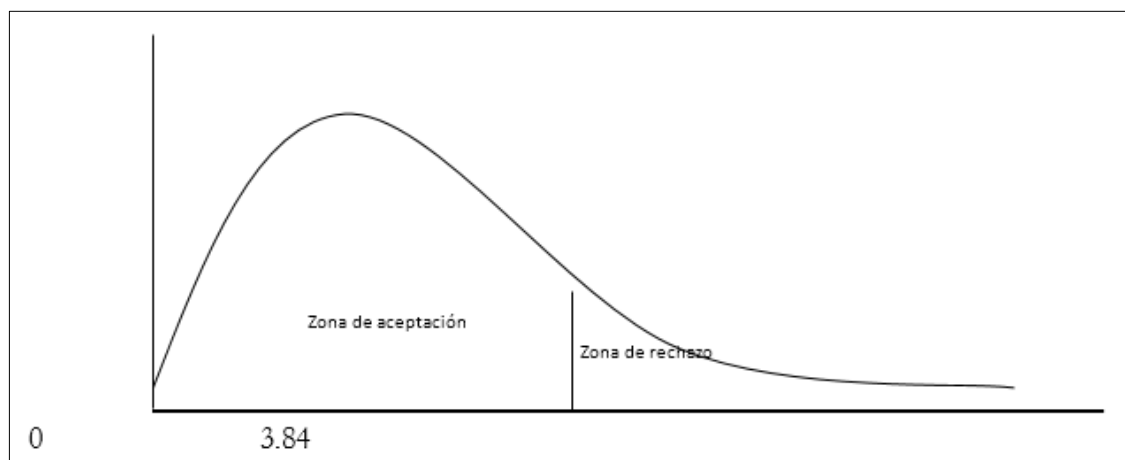


Figura 2. Región aceptación y rechazo

Objetivo específico 2: Establecer el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno

1) Técnica

La técnica es la Encuesta, que tiene por objetivo indagar profundamente sobre el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno.

2) Instrumento

El instrumento utilizado es el Cuestionario sobre Satisfacción Laboral que fue desarrollado en base a las necesidades de información de la investigación el mismo que recoge información sobre: incentivos y promociones, monotonía laboral, relaciones interpersonales y competencia profesional.

3) Variables

La variable Satisfacción Laboral, utiliza el cuestionario para ser respondidos en categorías.

ESCALA:

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

Prueba de hipótesis estadística

Ho : Los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno presentan un buen nivel de satisfacción laboral.

Ha : Los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno presentan un regular nivel de satisfacción laboral.

3. Nivel de significancia

El nivel de significancia o error que elegimos para la presente prueba es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$.

4. **Prueba estadística a usar:** desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución Ji - cuadrada, que tiene la siguiente formula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Región aceptación y rechazo

Hallamos el valor de la $\chi^2_{\text{tablas}} = \chi^2_{(F-1), 0.05} = \chi^2_{(2-1), 0.05} = 3.84$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{\text{calculada}} \leq 3.84$

Región de Rechazo : si $\chi^2_{\text{calculada}} > 3.84$

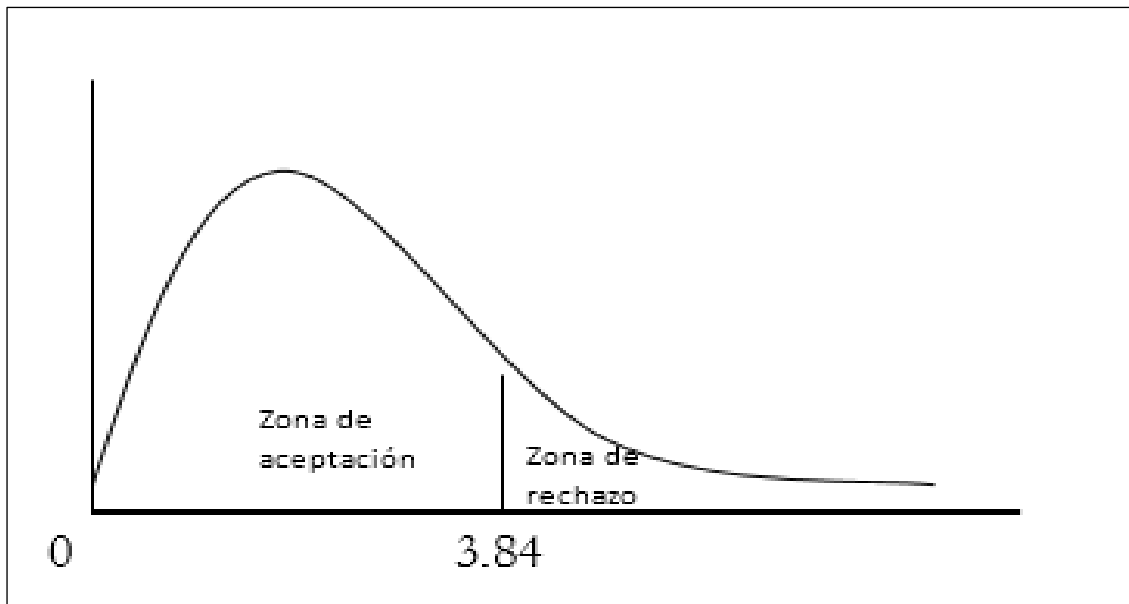


Figura 3. Prueba de hipótesis con región de aceptación y rechazo

Objetivo específico 3: Determinar los factores del control interno que influyen significativamente en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno.

1. **Hipótesis nula H_0 :** Los factores del control interno no influyen en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno.

Hipótesis Alternativa H_a : Los factores del control interno influyen significativamente en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, son los de control interno general y el de gastos.

2. La prueba a emplear es la "F", para el análisis de varios factores o variables.

Si elegimos un nivel de confianza del 95% y un nivel de error del 5% lo que significa de $\alpha = 0.05$ y los grados de libertad son 2 y 49. El valor de la tabla estadística es:

$$F = F_{(2,49;0.95)} = 1.96$$

Realizamos la comparación respectiva, con la tabla de análisis de varianza. ANOVA (b)

Tabla 3

Análisis de varianza ANOVA

	Suma de cuadrados	Grados de Libertad	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	SST	$k - 1$	$SST/(k - 1) = MST$	MST/MSE	
Residual	SSE	$n - k$	$SSE/(n - k) = MSE$		
Total	SS Total	$n - 1$			

a Variables predictoras: Control Interno

b Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Distribución F – Snedecor para establecer las regiones de rechazo y aceptación

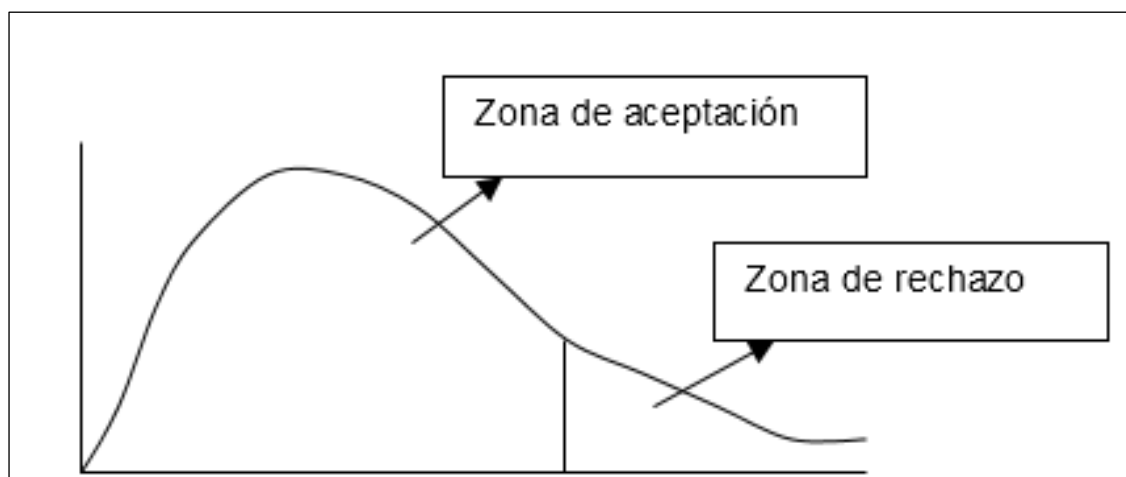


Figura 4. Distribución F Snedecor para establecer las regiones de rechazo y aceptación

Objetivo general. Determinar la influencia del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017.

Pruebas estadísticas que se utilizarán

Planteamiento de las hipótesis:

Ho: $r = 0$; o No existe influencia del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017.

Ha: $r \neq 0$; Existe influencia significativa del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017.

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

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

El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.

El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Fórmula

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

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

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Resultados al establecer el nivel del control interno que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de puno

Tabla 4

Control interno general que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno

ITEMS	Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
En la empresa existe una Grafica de la organización.	57	52,8%	42	38,9%	9	8,3%	108	100,0%
Observa Idoneidad del Director del Departamento Financiero.	59	54,6%	34	31,5%	15	13,9%	108	100,0%
En la empresa se cuenta con un Manual de Funciones.	55	50,9%	43	39,8%	10	9,3%	108	100,0%
Los Registros de Contabilidad son llevados adecuadamente.	64	59,3%	42	38,9%	2	1,9%	108	100,0%
Los gastos están presupuestados.	43	39,8%	42	38,9%	23	21,3%	108	100,0%
TOTAL	55,6	51,5%	40,6	37,6%	11,8	10,9%	108	100,0%

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

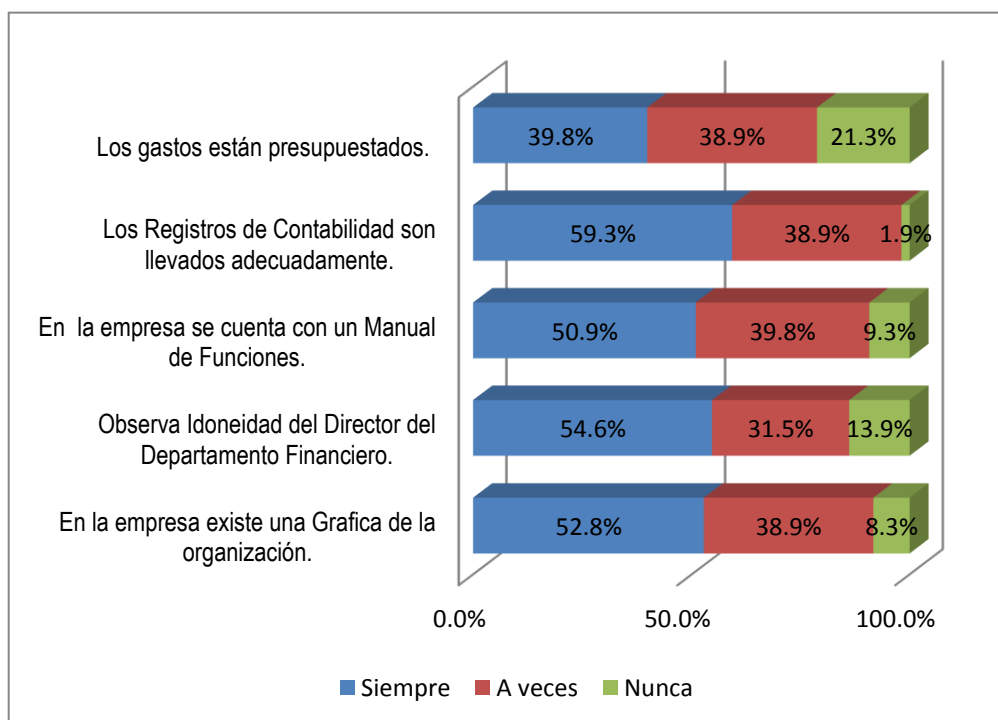


Figura 5. Control interno general que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno

Interpretación

En la tabla y figura 5, observamos los resultados para la variable control interno en el que evaluamos el nivel de control interno general que se presenta en las empresas hoteleras de la región Puno, el que es evaluado a través de cinco indicadores. Para el primer indicador “En la empresa existe una Grafica de la organización” vemos que el 52.8% de los trabajadores opinan que siempre existe una gráfica de la organización, mientras que el 38.9% indican que a veces existe esta gráfica. Para el segundo indicador “Observa Idoneidad del Director del Departamento Financiero” podemos determinar que el 54.6% indican que siempre observamos idoneidad en el director y el 31.5% indica que esto es a veces. Para el tercer indicador “En la empresa se cuenta con un Manual de Funciones” Tenemos que el 50.9% de los trabajadores indican que siempre se cuenta con un manual de funciones y el 39.8% de trabajadores indican que a veces se cuenta con este manual. Para el cuarto indicador “Los Registros de Contabilidad son llevados adecuadamente” tenemos que el 59.3% de trabajadores indican que siempre se llevan registros de contabilidad adecuados y el 38.9% indican que esto es a veces. Para el quinto indicador “Los gastos están presupuestados” observamos que el

39.9% indican que a veces están presupuestados y el 39.8% manifiestan que siempre están presupuestados mientras que el 21.3% indican que nunca se presupuestan.

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

Segun Vilca (2012) menciona que existe una inadecuada aplicación del control interno relacionado con la separación de funciones afines, por lo tanto esto influye negativamente en la preparación tanto de los registros contables como de los estados financieros de la empresa. Esto también se muestra que los gastos en los hoteles están presupuestados y todos los pilares de calidad están de medio a bueno.

Tabla 5

Control interno del efectivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno

ITEMS	Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Se cuenta con personal encargado del manejo de efectivo, que conoce bien funciones.	66	61,1%	35	32,4%	7	6,5%	108	100,0%
La empresa cuenta con un fondo de caja menor.	64	59,3%	34	31,5%	10	9,3%	108	100,0%
El flujo de caja en la empresa está Implementado.	48	44,4%	43	39,8%	17	15,7%	108	100,0%
Existe un adecuado manejo de la caja menor.	67	62,0%	40	37,0%	1	0,9%	108	100,0%
TOTAL	61,25	56,7%	38	35,2%	8,75	8,1%	108	100,0%

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

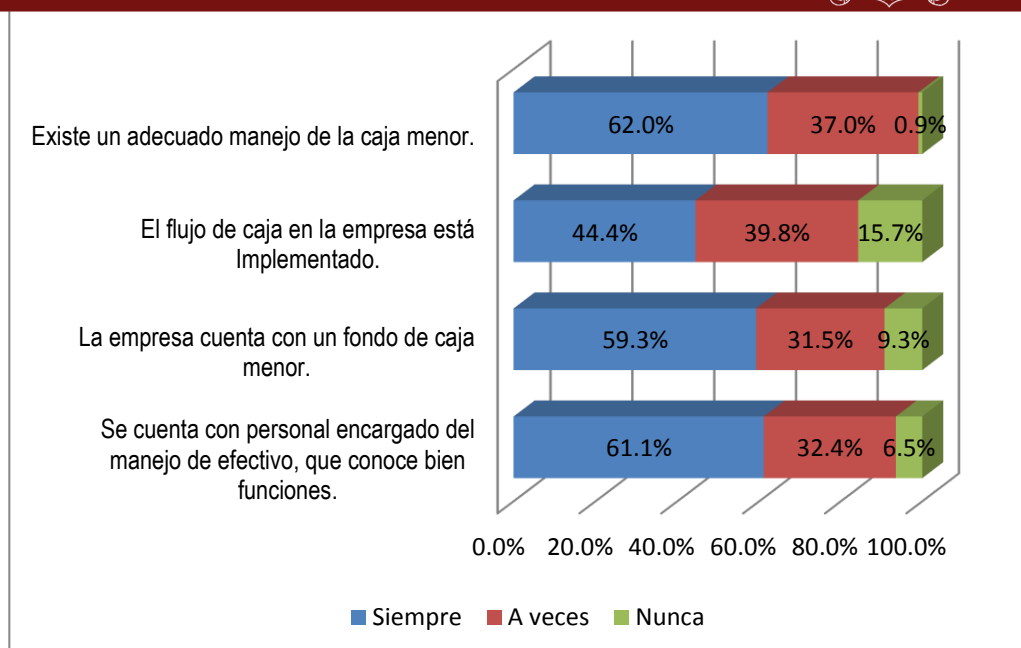


Figura 6. Control interno del efectivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno

Interpretación

En la tabla y figura 6, observamos los resultados para la variable control interno en el que evaluamos el nivel de control interno del efectivo que se lleva en las empresas hoteleras de la región de Puno, el cual es evaluado a través de cuatro ítems. Para el primer ítems “Se cuenta con personal encargado del manejo de efectivo, que conoce bien funciones” vemos que el 61.1% de los trabajadores opinan que siempre existe un personal encargado del manejo de efectivo, mientras que el 32.4% indican que a veces existe un personal encargado del manejo de efectivo. Para el segundo ítems “La empresa cuenta con un fondo de caja menor” podemos determinar que el 59.3% indican que siempre la empresa cuenta con un fondo de caja menor y el 31.5% indica que esto es a veces. Para el tercer ítems “El flujo de caja en la empresa está Implementado” Tenemos que el 44.4% de los trabajadores indican que siempre se cuenta con un flujo de caja implementado y el 39.8% de trabajadores indican que a veces se cuenta con este flujo de caja. Para el cuarto ítems “Existe un adecuado manejo de la caja menor” tenemos que el 62.0% de trabajadores indican que siempre se lleva un adecuado manejo de caja menor y el 37.0% indican que a veces se lleva un adecuado manejo de caja menor.

Como discusión se toma el autor de Posso y Barrios (2014) concluyendo que Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa, corroborando los resultados totales vemos que el 56.7% de los trabajadores indican que siempre se presenta un adecuado control interno del efectivo, mientras que el 35.2% manifiesta que a veces se lleva un adecuado control interno del efectivo, y para el 8.1% nunca se lleva un adecuado control interno del efectivo, por lo cual se sustenta de manera general la importancia del control interno

Tabla 6

Control interno del pasivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno

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

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

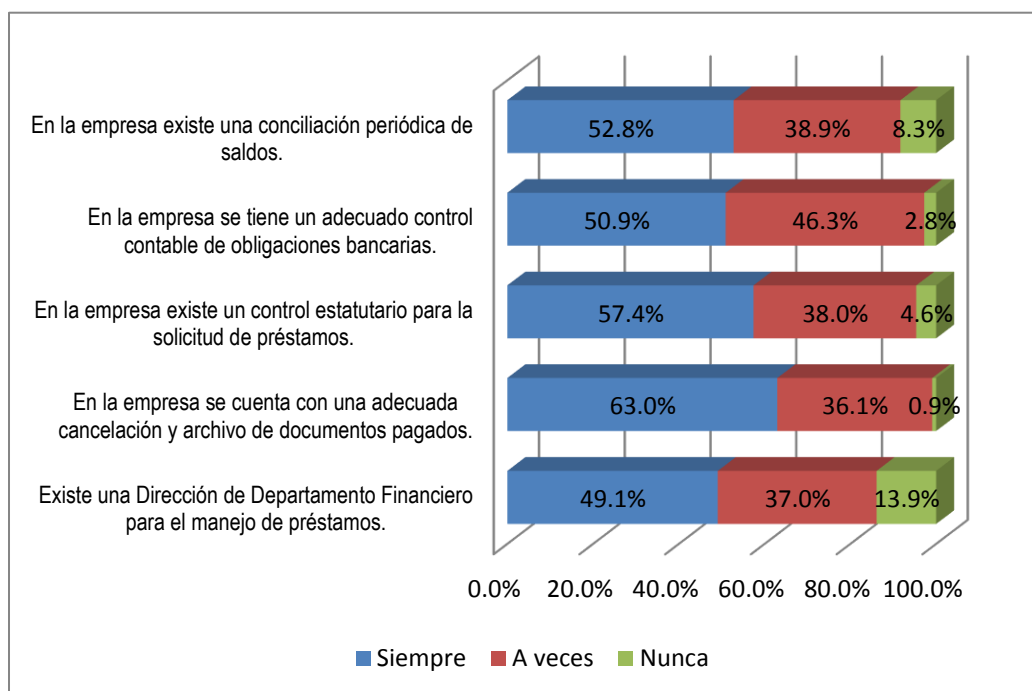


Figura 7. Control interno del pasivo que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno

Interpretación

En la tabla y figura 7, observamos los resultados para la variable control interno en el que evaluamos el nivel de control interno del pasivo que se lleva en las empresas hoteleras de la región Puno, el cual es evaluado a través de cinco ítems. Para el primer ítems “Existe una Dirección de Departamento Financiero para el manejo de préstamos” vemos que el 49.1% de los trabajadores opinan que siempre existe una dirección de departamento financiero para el manejo de préstamos, mientras que el 37% indican que a veces existe este departamento. Para el segundo ítems “en la empresa se cuenta con una adecuada cancelación y archivo de documentos pagados” podemos determinar que el 63% indican que siempre la empresa cuenta con una adecuada cancelación y archivo de documentos pagados y el 36.1% indica que esto ocurre a veces. Para el tercer ítems “En la empresa existe un control estatutario para la solicitud de préstamos” Tenemos que el 57.4% de los trabajadores indican que la empresa tiene un control estatutario de préstamos y el 38.0% de trabajadores indican que a veces se cuenta con este control estatutario de préstamos. Para el cuarto ítems “En la empresa se tiene un adecuado control contable de obligaciones bancarias” tenemos que el 50.9% de trabajadores indican que siempre se tiene un adecuado control de las deudas,

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

La eficiencia económica se basa en la calidad de control interno que tiene dicha empresa lo cual Diaz (2014) menciona que una propuesta de un adecuado sistema de control interno, a través de políticas y procedimientos operacionales en forma coordinada para el área de ventas, genera una eficiente gestión económica y financiera en la Empresa Gran Hotel El Golf Trujillo SA. Es por los cual el puno la presente investigación presenta resultados totales que se muestra que el 54.6% de los trabajadores indican que siempre se presenta un adecuado control interno del pasivo, mientras que el 39.3% manifiesta que a veces se lleva un adecuado control interno del pasivo, y para el 6.1% nunca se lleva un adecuado control interno del pasivo.

Tabla 7

Control interno de los gastos que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno

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

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

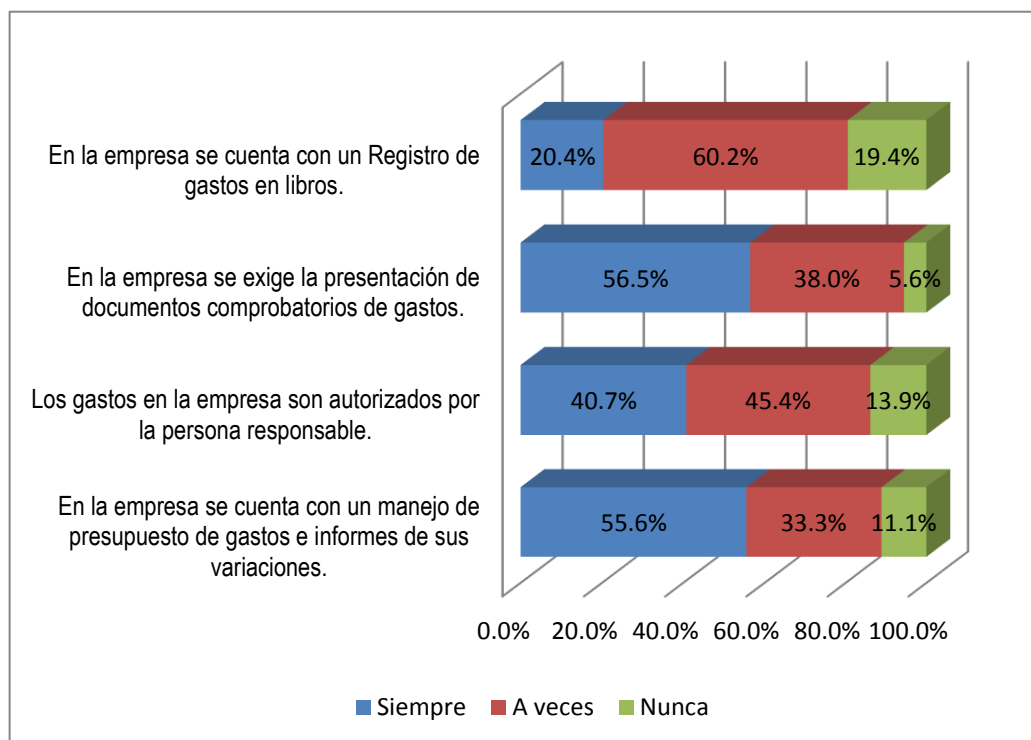


Figura 8. Control interno de los gastos que se realiza en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno

Interpretación

En la tabla y figura 8, observamos los resultados para la variable control interno en el que evaluamos el nivel de control interno de los gastos que se realizan en los establecimientos hoteleros, el cual es evaluado a través de cuatro ítems. Para el primer ítems “En la empresa se cuenta con un manejo de presupuesto de gastos e informes de sus variaciones” vemos que el 55.6% de los trabajadores opinan que siempre existe un manejo de presupuesto de gastos e informes, mientras que el 33.3% indican que a veces existe un manejo de presupuesto de gastos e informes. Para el segundo ítems “Los gastos en la empresa son autorizados por la persona responsable” podemos determinar que el 40.7% indican que siempre los gastos son autorizados por la persona responsable y el 45.4% indica que esto ocurre a veces. Para el tercer ítems “En la empresa se exige la presentación de documentos comprobatorios de gastos” Tenemos que el 56.5% de los trabajadores indican que en la empresa se exige la presentación de documentos comprobatorios y el 38.0% de trabajadores indican que a veces se exige la presentación de documentos comprobatorios. Para el cuarto ítems “En la empresa se cuenta con un Registro de gastos en libros” tenemos que el 60.2% de trabajadores indican que a veces en la

empresa se cuenta con un registro de gastos en libros, mientras que el 20.4% manifiestan que siempre se cuenta con un registro de gastos en libros.

Para Posso y Barrios (2014) menciona que el concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

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

Pero no siempre pasa esto en las empresa sobre los gastos esto menciona Vilca (2012) que la existencia de supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no se ha separado adecuadamente las funciones de cobranzas con las de facturación, pues todas recaen en una sola persona y por lo tanto el control interno aplicado es ineficiente.

Tabla 8

Resultados para establecer el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno

CATEGORIAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Frecuencia porcentual acumulada
Buen Control Interno	67	62,0%	62,0%
Regular Control Interno	39	36,1%	38,0%
Deficiente Control Interno	2	1,9%	100,0%
TOTAL	108	100,0%	

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

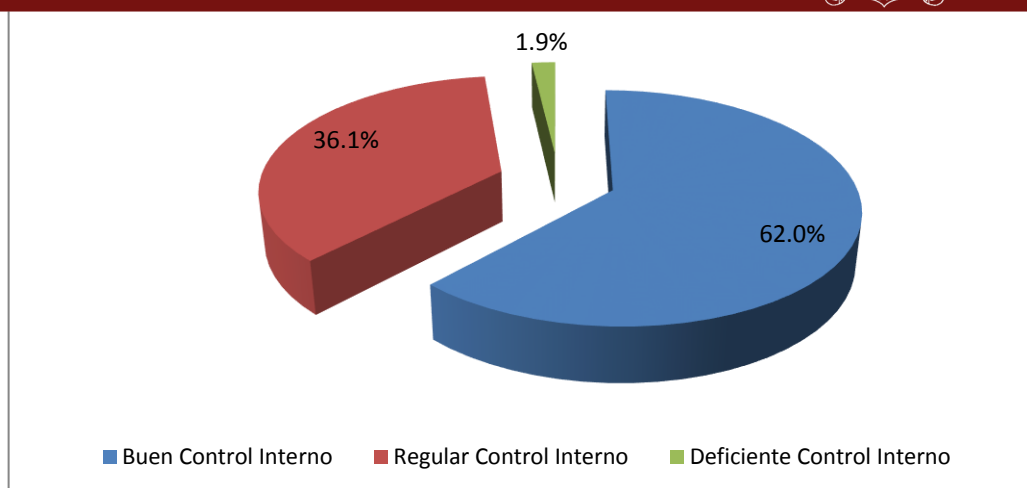


Figura 9. Resultados para establecer el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región Puno

Interpretación

En la tabla y figura 9, observamos los resultados totales para evaluar el nivel de control interno que se lleva en los establecimientos hoteleros de la región Puno, el cual es resultado del total de las cuatro dimensiones evaluadas en los cuadros del 1 al 4, para la evaluación se consideran las categorías de: bueno, regular y malo cuyos índices se indican en la metodología. Los resultados indican que el 62% de trabajadores manifiestan que el nivel de control interno en las empresas hoteleras de la ciudad es bueno, mientras que para el 36.1% es regular y solo para el 1.9% que representa a un promedio de 2 trabajadores que indican que el nivel de control interno es malo en las empresas hoteleras de la ciudad Puno.

Para establecer se plantea una propuesta dado por Diaz (2014) que la propuesta de un adecuado sistema de control interno para el área de ventas de la Empresa Gran Hotel El Golf Trujillo SA, influyen positivamente, pues se puede determinar que a la fecha utilizan una política para la contabilización de los ingresos que no se sujeta a los Principio y Normas de Contabilidad ya que registran los ingresos al momento de realizar la facturación, sin tomar en cuenta el periodo en que realmente presta el servicio.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Ho : Existe un adecuado control interno en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017.

Ha : No existe un adecuado con control interno en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017.

4 Nivel de Significancia

El nivel de significancia o error que elegimos para la presente prueba es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$.

5 **Prueba estadística a usar:** desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución Ji - cuadrada, que tiene la siguiente formula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Región aceptación y rechazo

Hallamos el valor de la $\chi^2_{\text{tablas}} = \chi^2_{(F-1), 0.05} = \chi^2_{(3-1), 0.05} = 5.991$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{\text{calculada}} \leq 5.99$

Región de Rechazo : si $\chi^2_{\text{calculada}} > 5.99$

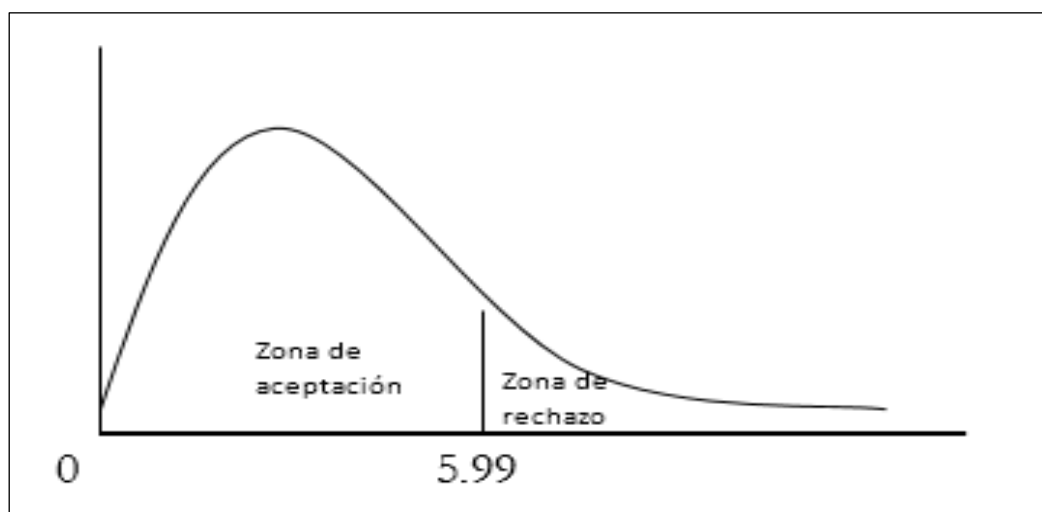


Figura 10. Región aceptación y rechazo

- 6 **Calculo de la prueba estadística:** Para lo cual hacemos uso del Paquete Estadístico SPSS Versión 22.

Tabla 9

Estadísticos de contraste

CONTROL INTERNO	
Chi-cuadrado	3.212
gl	2
Sig. asintót.	,1548

a. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 127,3.

- 7 **Decisión:** Como $\chi^2_{calculada} = 3.212 < \chi^2_{Tablas} = 5.99$, entonces Aceptamos la hipótesis NULA, de donde podemos afirmar que, si Existe un adecuado control interno en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la region de Puno, periodo 2017. A un nivel de significancia o error del 5%.

4.1.3. Resultados para analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la Región puno

Tabla 10

Resultados de la dimensión de incentivos y promociones en los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno

INCENTIVOS Y PROMOCIONES	Siempre		Alternativas A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
En la organización se da reconocimiento por el trabajo que realiza.	21	19,4%	22	20,4%	65	60,2%	108	100,0%
Normalmente la organización elogia por el buen desempeño.	24	22,2%	16	14,8%	68	63,0%	108	100,0%
En la organización se alienta la promoción por competencias.	12	11,1%	42	38,9%	54	50,0%	108	100,0%
TOTAL	57	17,6%	80	24,7%	187	57,7%	324	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de establecimientos hoteleros del 3 estrellas de la región de Puno.

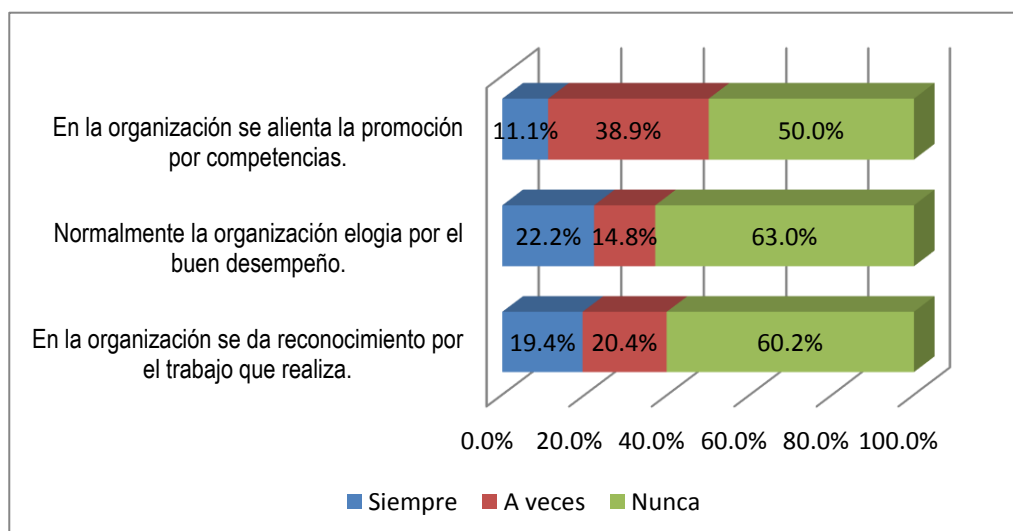


Figura 11. Resultados de la dimensión de incentivos y promociones en los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno

Interpretación

La tabla y gráfico 11, muestra los resultados de la variable dependiente donde se evalúa el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas de la Región de Puno, considerando la dimensión incentivos y promociones, que presenta tres indicadores, para el primer indicador “En la organización se da reconocimiento por el trabajo que realiza” observamos que el 60.2% de trabajadores opinan que nunca en la organización se da reconocimiento por el trabajo que se realiza, mientras que el 20.4% de los trabajadores opinan que a veces se da reconocimiento, y el 19.4% indican que siempre se da reconocimiento. Para el segundo indicador “Normalmente la organización elogia por el buen desempeño” vemos que el 63% opina que nunca se da este incentivo, luego el 22.2% opinan que siempre, se dan estos incentivos. Para el tercer indicador “En la organización se alienta la promoción por competencias” observamos que el 50% manifiesta que nunca se alienta la promoción por competencias, seguido de un 38.9% que indican que a veces se da una promoción por competencias.

Según Rojas (2017) “sus resultados determinaron que las empresas como "Iquitos Amazon Mission", tienen un 75% de que no hacen uso de sus componentes de actividades de control, lo que es perjudicial, ya que determina que no está cumpliendo en su generalidad las políticas y procedimientos que ayuden a

garantizar un eficaz control, no permitiendo generar decisiones oportunas y certeras por parte de la gerencia. Concluyó también que la empresa del caso brinda la información oportuna a sus colaboradores de manera que ellos puedan cumplir con sus actividades establecidas.

Tabla 11

Resultados para evaluar la dimensión de monotonía laboral los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno

MONOTONIA LABORAL	Alternativas						TOTAL	
	Siempre		A veces		Nunca		Fr.	%
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%		
El trabajo que se realiza impulsa a la motivación.	50	46,3%	37	34,3%	21	19,4%	108	100,0%
Las condiciones de trabajo (equipo y recursos básicos, espacio) son importantes para el buen desarrollo laboral.	52	48,1%	34	31,5%	22	20,4%	108	100,0%
El trabajo en la organización es estimulante y con actividades significativas.	42	38,9%	41	38,0%	25	23,1%	108	100,0%
TOTAL	144	44,4%	112	34,6%	68	21,0%	324	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de establecimientos hoteleros del 3 estrellas de la región de Puno.

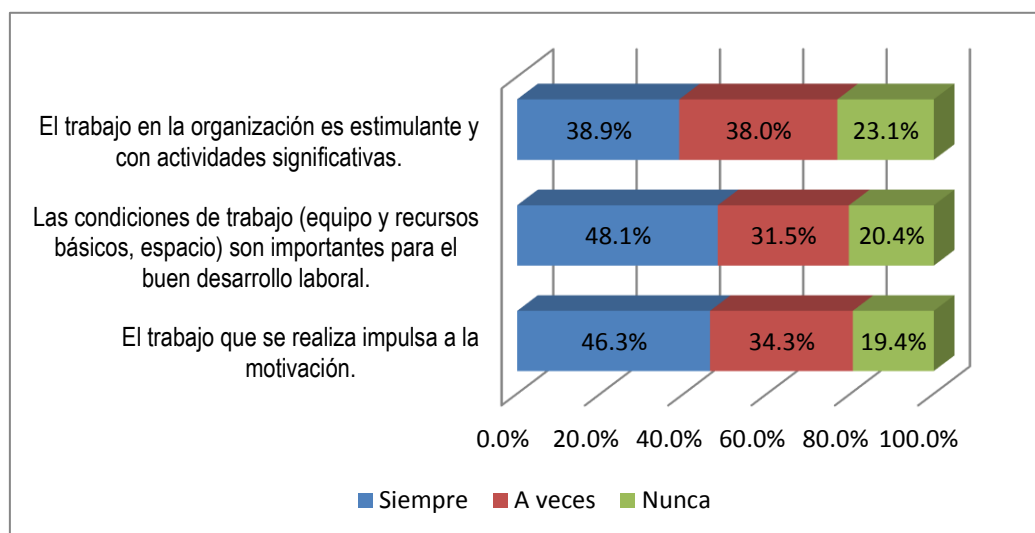


Figura 12. Resultados para evaluar la dimensión de monotonía laboral los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno

Interpretación

En la tabla y figura 12, muestra los resultados de la variable dependiente donde se evalúa el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los

establecimientos hoteleros de 3 estrellas de la región de Puno, considerando la dimensión de monotonía laboral, donde observamos que el 46.3% de trabajadores opinan que siempre el trabajo que se realiza impulsa a la motivación seguido de un 34.3% que opina que a veces el trabajo que realiza impulsa la motivación. Para el segundo indicador observamos que el 48.1% de trabajadores opinan que siempre las condiciones de trabajo (equipo y recursos básicos, espacio) son importantes para el buen desarrollo laboral. Para el tercer indicador observamos que el 38.9% de trabajadores opinan que siempre el trabajo en la organización es estimulante y con actividades significativas, seguido de un 38% que opina que a veces el trabajo en la organización es estimulante y con actividades significativas.

Bautista y Quispe (2010) menciona que el estudio realizado nuestro que las empresas hoteleras en estudio presentaron deficiencias en el control interno de sus operaciones. Finalmente se recomienda implementar esta propuesta del sistema de control interno aplicable a las empresas hoteleras en el departamento de Tumbes tomando en cuenta el ambiente de control: para marcar las pautas del comportamiento del personal respecto al control aportando disciplina y estructura. Si la administración considera que el control es importante otras personas en la empresa lo sentirán y responderán observando convenientemente las políticas y procedimientos establecidos.

Tabla 12

Resultados para evaluar la dimensión de relaciones interpersonales en los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno

RELACIONES INTERPERSONALES	Alternativas						TOTAL	
	Siempre		A veces		Nunca		Fr.	%
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%		
Las relaciones con los compañeros son buenas.	29	26,9%	48	44,4%	31	28,7%	108	100,0%
El trabajo en equipo es muy fácil de llevarlo a cabo.	21	19,4%	51	47,2%	36	33,3%	108	100,0%
Es importante trabajar con compañeros con quienes hablar y compartir sucesos de trabajo.	44	40,7%	52	48,1%	12	11,1%	108	100,0%
TOTAL	94	29,0%	151	46,6%	79	24,4%	324	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de establecimientos hoteleros del 3 estrellas de la región de Puno.

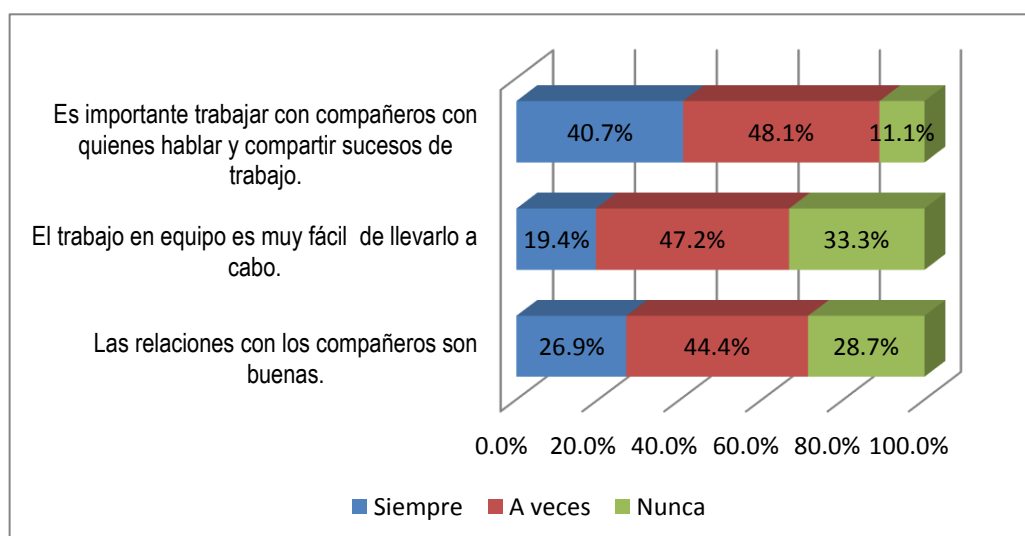


Figura 13. Resultados para evaluar la dimensión de relaciones interpersonales en los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno

Interpretación

En la Tabla y figura 13 muestra los resultados de la variable dependiente donde se evalúa el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas de la región de Puno, considerando la dimensión de relaciones interpersonales, donde para el primer indicador “Las relaciones con los compañeros son buenas” observamos que el 44.4% de trabajadores opinan que a veces las relaciones con los compañeros son buenas seguido de un 28.7% que opina nunca y el 26.9% indican que siempre las relaciones con los compañeros es buena. Para el segundo indicador observamos que el 47.2% de trabajadores opinan que a veces el trabajo en equipo es muy fácil de llevarlo a cabo, luego tenemos otro 33.3% que opina que nunca el trabajo en equipo es muy fácil de llevarlo a cabo. Para el tercer indicador observamos que el 48.1% de trabajadores opinan que a veces es importante trabajar con compañeros con quienes hablar y compartir sucesos de trabajo, mientras que el 40.7% de docentes opinan que siempre es importante trabajar con compañeros con quienes hablar y compartir sucesos de trabajo. En el Ámbito de las relaciones interpersonales Broggi (2010) que recomienda utilizar una metodología que permita mejorar la administración de los Recursos Humanos, identificando todos los subsistemas que posee el área de RRHH, ayudará a definir indicadores cuantificables y reportes complementarios que tengan un enfoque cualitativo. Concluye que los recursos humanos son un activo fundamental en las empresas

hoteleras en etapa de maduración, ya que contribuyen con las mejoras de procesos e innovaciones que ocasionan que la empresa continúe siendo competitiva.

Tabla 13

Resultados para evaluar la dimensión de competencia profesional en los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno

COMPETENCIA PROFESIONAL	Administrativos						TOTAL	
	Siempre		A veces		Nunca		Fr.	%
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%		
Los trabajadores se esmeran por desarrollar bien su trabajo.	38	35,2%	65	60,2%	5	4,6%	108	100,0%
Los trabajadores tienen la opción de utilizar sus métodos y creatividad para la mejora de la organización.	36	33,3%	57	52,8%	15	13,9%	108	100,0%
La organización se presta para poner en práctica nuestras habilidades.	41	38,0%	49	45,4%	18	16,7%	108	100,0%
TOTAL	115	36,1%	167	52,4%	38	11,7%	324	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de establecimientos hoteleros del 3 estrellas de la región de Puno.

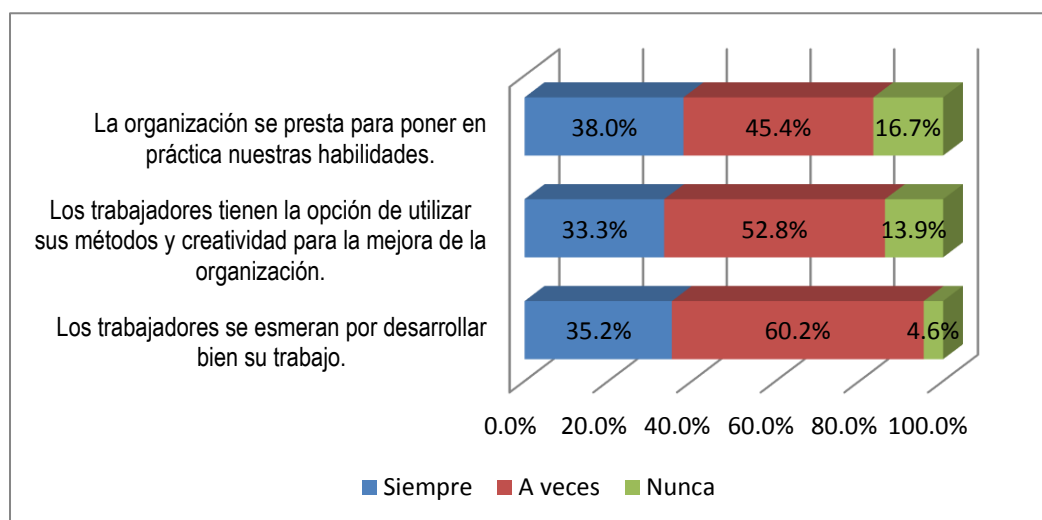


Figura 14. Resultados para evaluar la dimensión de competencia profesional en los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno

Interpretación

En la tabla y figura 14, se muestran los resultados de la variable dependiente donde se evalúa el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los

establecimientos hoteleros de 3 estrellas de la Región de Puno, considerando la dimensión de competencia profesional, donde observamos que el 60.2% de trabajadores opinan que a veces los trabajadores se esmeran por desarrollar bien su trabajo, luego tenemos un 35.2% que opina que siempre los trabajadores se esmeran por desarrollar bien su trabajo. Para el segundo indicador observamos que el 52.8% de trabajadores opinan que a veces los trabajadores tienen la opción de utilizar sus métodos y creatividad para la mejora de la organización, seguido de un 33.3% que manifiesta que siempre los trabajadores tienen la opción de utilizar sus métodos. Para el tercer indicador observamos que el 45.4% de trabajadores opinan que a veces la organización se presta para poner en práctica nuestras habilidades, seguido de una 38% que opina que siempre es así.

De la Cruz (2010) donde “se demostró con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo, los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal”.

4.1.4. Resultados para determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno

Tabla 14

Nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno

CATEGORIAS	Puntajes	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Buena satisfacción laboral	de 20 a 29 pts.	29	26,9%	26,9%
Regular satisfacción laboral	de 10 a 19 pts.	77	71,3%	73,1%
Mala satisfacción laboral	de 0 a 9 pts.	2	1,9%	100,0%
TOTAL		108	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de establecimientos hoteleros del 3 estrellas de la Región de Puno.

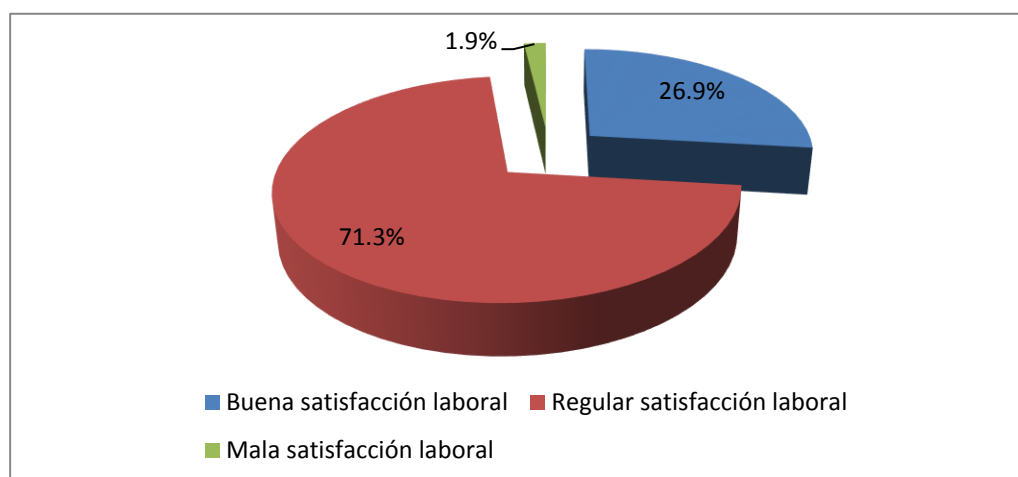


Figura 15. Nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la región de Puno

Interpretación

En la tabla y figura 15, muestra un resumen de las tablas 6 al 9, con los que podemos determinar el nivel de Satisfacción Laboral que presentan los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas de la región de Puno, observando que el 71.3% que representa a 77 trabajadores indican un nivel REGULAR DE SATISFACCIÓN LABORAL, seguido de un 26.9% que indican BUEN NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL de los docentes del Instituto Superior Pedagógico de Puno, finalmente solo el 1.9% de trabajadores consideran que es mala la satisfacción laboral.

Prueba de hipótesis

Ho : Los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno presentan un buen nivel de satisfacción laboral.

Ha : Los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno presentan un regular nivel de satisfacción laboral.

Nivel de Significancia

El nivel de significancia o error que elegimos para la presente prueba es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$.

Prueba estadística a usar: desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución Ji - cuadrada, que tiene la siguiente formula:

$$\chi^2_c = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Región aceptación y rechazo

Hallamos el valor de la $\chi^2_{tablas} = \chi^2_{(F-1), 0.05} = \chi^2_{(3-1), 0.05} = 5.991$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{calculada} \leq 5.99$

Región de Rechazo : si $\chi^2_{calculada} > 5.99$

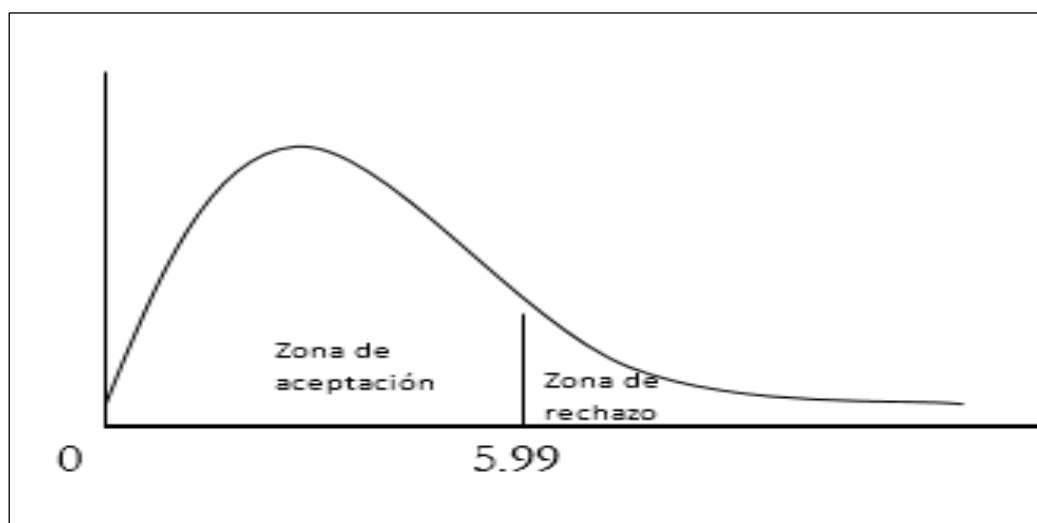


Figura 16. Región aceptación y rechazo

Calculo de la prueba estadística: Para lo cual hacemos uso del Paquete Estadístico SPSS Versión 22.

Tabla 15

Estadísticos de contraste

SATISFACCIÓN	
Chi-cuadrado	94,513 ^a
gl	2
Sig. asintót.	,000

a. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 127,3.

Decisión: Como $\chi^2_{calculada} = 94.513 > \chi^2_{Tablas} = 5.99$, entonces **RECHAZAMOS** la hipótesis nula y **ACEPTAMOS** la hipótesis alterna, de donde podemos afirmar que, Los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la ciudad de Puno presentan un regular nivel de satisfacción laboral. A un nivel de significancia o error del 5%.

4.1.5. Resultados para evaluar en qué medida el control interno incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno (para comprobar el objetivo general)

Tabla 16

Influencia del control interno en la satisfacción laboral de los servicios en las empresas hoteleras de tres estrellas, en la región Puno

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

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

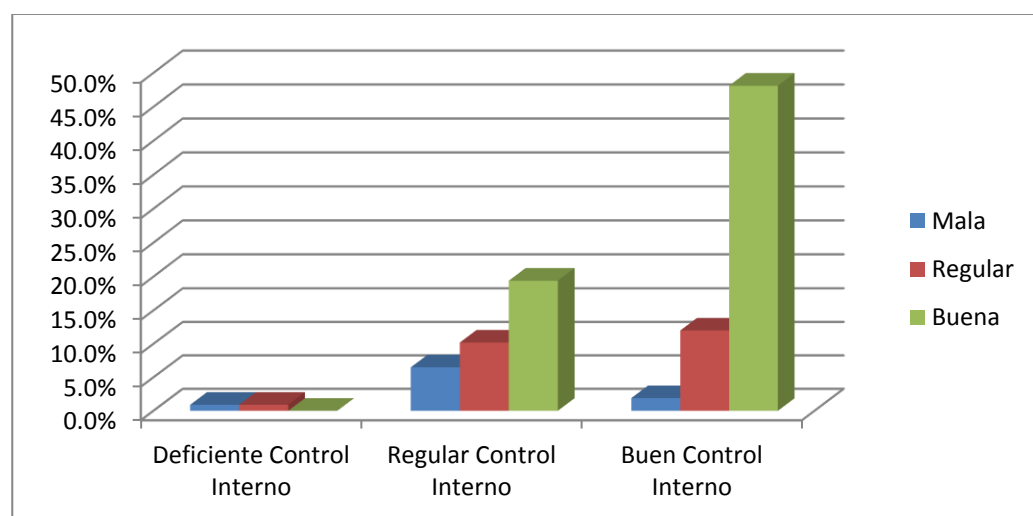


Figura 17. Influencia del control interno en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras en la región Puno

Interpretación

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

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

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

Pasos:

4.2.2. Planteamiento de las hipótesis

Hipótesis nula H_0 : No existe influencia del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas hoteleras de tres estrellas de la región Puno.

Hipótesis Alternativa H_a : Existe influencia significativa del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas hoteleras de tres estrellas de la región Puno.

1. La prueba que se emplea es ANOVA con una distribución “F - Snedecor”.

Si elegimos un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y los grados de libertad son 4 y 103. El valor de la tabla estadística es:

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

3. Realizamos la comparación respectiva:

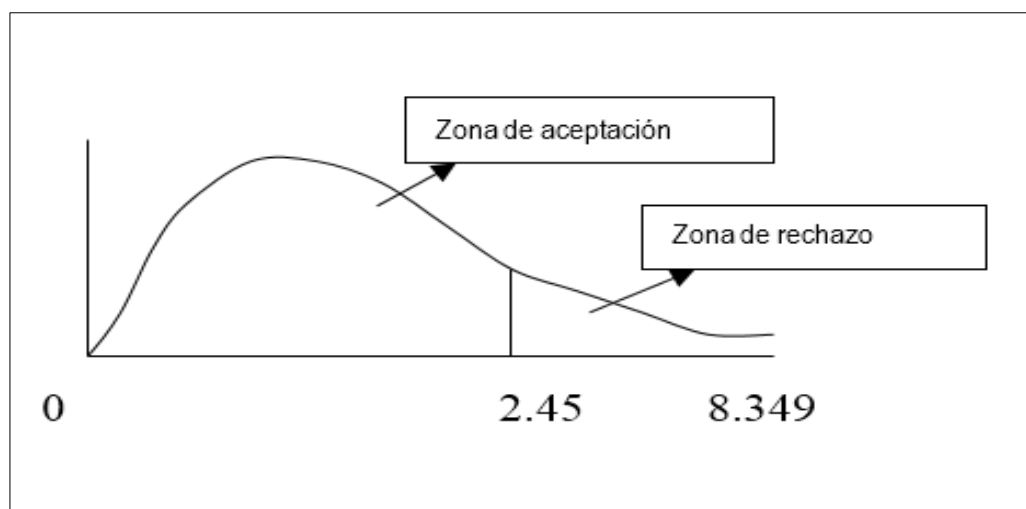


Figura 18. Región de aceptación y rechazo

4. **Conclusión:** Desde que el valor de la, F calculada = 8.349 mayor al valor de la F tablas = 2.45, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluyendo que, Existe influencia significativa del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas hoteleras de tres estrellas de la región Puno. A un nivel de significancia del 5% o 0.05.

Resultados para determinar los factores del control interno que influyen significativamente en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno (para comprobar el objetivo específico 3

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

Tabla 17

Coefficientes(a)

Modelo	Coefficientes ^a			t	Sig.
	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes tipificados		
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	18,144	7,118		2,549	,012
Control interno general	1,222	,704	,212	1,735	,001
1 Control interno del efectivo	,146	,781	,022	,188	,852
Control interno del pasivo	1,073	,680	,193	1,579	,117
Control interno de los gastos	1,158	,726	,168	1,596	,014

a. Variable dependiente: SATISFACCION LABORAL

Los resultados de nivel de significancia independiente, según las pruebas T-Student, nos indican que el control interno general es el factor o dimensión que más influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas hoteleras de tres estrellas de la región Puno a un nivel de error del 5%, mientras que los demás factores no influyen significativamente.

Propuesta de investigación

El control interno es importante en las empresas hoteleras ya que mediante este sistema nos ayudara a mejorar las actividades y operaciones del hotel, y la confiabilidad de la información financiera; y la satisfacción laboral de los trabajadores y el cumplimiento de los diferentes procedimientos, reglamentos y políticas internas. Dicho proceso es ejecutado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal del hotel, por lo que todas las áreas del hotel deben contar con este tipo de sistemas, desde la reservación de las habitaciones hasta el mantenimiento, brindando así un grado de seguridad razonable a la conducción del negocio.

Políticas de cumplimiento de procedimientos, protocolos en la Gestión de Servicios en las Empresas Hoteleras de tres estrellas de la región de Puno

Un Sistema de Control Interno consta de los siguientes objetivos:

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

La eficiencia del control interno dependerá del conocimiento que los empleados tengan de los procedimientos y las políticas de la empresa, por lo que, primordialmente, requiere de empleados competentes en todas las áreas. Por lo anterior, resulta de vital importancia implantar los siguientes controles internos:

a) Control interno general

- Implementar zonas relacionadas al turismo accesible para todos los huéspedes y trabajadores.
- Mejoramiento del sistema de seguridad del hotel.
- Realizar programas de reconocimiento y recompensas por el buen trabajo y desempeño para motivar al personal.
- Realizar reuniones y dinámicas de trabajo con la presencia de todos los trabajadores del hotel y gerentes.
- Programar capacitaciones periódicamente
- Incluir en el archivo del departamento contable y financiero la gráfica de organización de la empresa.

- El director del departamento financiero debe ser una persona idónea para el cargo, competente, que planifique, organice programas y actividades de mejoramiento continuo, en aras de garantizar un funcionamiento óptimo ante los entes de control y las directivas del hotel.
 - Establecer un manual de funciones que detalle específicamente cada una de las tareas, obligaciones y responsabilidades de los funcionarios y los empleados no solo del departamento contable y financiero de la entidad sino de todos usuarios externos a este.
 - Utilizar instructivos de las diferentes áreas.
 - Los registros de contabilidad deben ser adecuados, llevarlos al día, y balancearlos cada mes.
 - Los gastos deben ser presupuestados.
 - Los asientos de diario deben estar explicados y comprobados.
- b) Control del efectivo**
- Definir y separar las funciones de las personas que manejan el efectivo, expiden cheques, operan auxiliares y efectúan conciliaciones.
 - Constituir un fondo de caja menor, para cubrir gastos de cuantía menor.
 - Implementar un flujo de caja.
 - Realizarse conciliaciones bancarias los primeros días de cada mes, una vez se tenga acceso a los extractos bancarios.
 - Los cheques girados a los proveedores deben ser cruzados o con sello páguese al primer beneficiario.
 - Manejar los fondos de caja menor a través de fondos fijos.
 - Determinar la responsabilidad principal del fondo de caja menor sobre una sola persona.

- Los fondos de caja menor de la empresa deben ser razonables para sus necesidades. - Deben estar los pagos individuales de los fondos efectivos limitados a una cantidad máxima.
- Los desembolsos de caja menor deben estar respaldados por boletas o facturas que justifique el valor entregado.
- Los comprobantes deben hacerse de tal forma que dificulten su alteración y estar firmado por la persona que dispuso del efectivo.
- Expedir los cheques de reembolso a favor de la persona encargada del fondo.
- Prohibir el uso de los fondos de caja para hacer efectivo cheques de proveedores, funcionarios y otras personas.
- La empresa debe realizar arqueos sorpresivos, por un funcionario autorizado.

c. Control del pasivo

- La dirección del departamento financiero debe autorizar la contratación de todos los préstamos.
- La misma dirección financiera debe designar los funcionarios designados para firmar los distintos documentos.
- Cancelar y archivar adecuadamente los documentos pagados.
- Deben existir limitaciones estatutarias para solicitar préstamos.
- Tener un adecuado control contable de las obligaciones bancarias.
- Tener un control contable, que le permita determinar los bienes dados en garantía, tasas de interés, vencimientos, pagos y demás condiciones pactadas en el banco.
- Conciliar periódicamente los saldos con la cuenta de control del mayor.
- Soportar las obligaciones contraídas con estudios previos que justifiquen su necesidad y beneficios.

d. Control de las compras

- El empleado que recibe la correspondencia, debe entregársela al encargado de procesar y pagar las facturas recibidas.
- Establecer un control sobre las facturas recibidas.
- Una vez llegada las facturas se deben identificar claramente las copias para evitar la duplicación de pagos.
- Verificar las condiciones de pago, precios y controles, según sus facturas, contra las órdenes de compra.
- Los cheques de pagos a proveedores deben ser entregados por un empleado distinto de quienes preparan su pago y manejan los registros contables.
- Procesar oportunamente las facturas para obtener los beneficios de descuentos por pronto pago u obtener notas créditos por devoluciones o rechazos
- Debe existir una autorización escrita para efectuar todas las compras, la cual no puede ser validada por la misma persona que cierra la negociación y realiza el pago a proveedores.
- Las Órdenes de Compra deben ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Las Órdenes de Compra de compras deben estar numeradas progresivamente.
- Se debe rendir reportes por escritos de todos los materiales y/o documentos recibidos.
- Los reportes deben ser controlados por numeración.
- El área de contabilidad, en cabeza del Auxiliar Contable debe recibir una copia de la Orden de Compra.
- Se deben establecer responsabilidades para la verificación de facturas, en los aspectos de precios, cálculos y cargos de fletes.

- Se deben cancelar las facturas para evitar su doble paso.
 - Los estados de cuentas mensuales recibidos de los proveedores, deben ser conciliados con el registro de cuentas por pagar.
- e. Control de la documentación y los cuentas por pagar**
- Debe existir un control estricto sobre las operaciones generadoras de pasivos, entre ellas: compras, obtención de fuentes de financiación, etc. Los pasivos registrados deben soportarse claramente con los bienes o servicios recibidos.
 - Deben someterse a revisión y autorización adecuada previamente al registro.
 - Debe revisarse periódicamente la antigüedad y programación adecuada de pagos.
 - De una u otra forma se debe exigir autorización especial previa al pago.
- f. Control los pagos por servicios**

Actividades de Control.

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

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

CONCLUSIONES

- Según la prueba de hipótesis estadística, podemos establecer que existe influencia significativa del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad Puno, dado que el valor de la F calculada = 8.349 mayor al valor de la F tablas = 2.45, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluyendo que, existe influencia significativa del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas hoteleras de tres estrellas de la región Puno. A un nivel de significancia del 5% o 0.05.
- Para el primer objetivos específico podemos establecer según el valor de la prueba de hipótesis estadística Chi cuadrada donde χ^2 calculada = 3.212 < χ^2 Tablas = 5.99, entonces Aceptamos la hipótesis NULA, de donde podemos afirmar que, existe un adecuado con control interno en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017. A un nivel de significancia o error del 5%.
- Para el segundo objetivos específico podemos establecer según el valor de la prueba de hipótesis estadística Chi cuadrada χ^2 calculada = 94.513 > χ^2 Tablas = 5.99, RECHAZAMOS la hipótesis nula y ACEPTAMOS la hipótesis alterna, de donde podemos afirmar que, Los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la región de Puno presentan un regular nivel de satisfacción laboral. A un nivel de significancia o error del 5%.
- Para el tercer objetivo específico, los resultados de nivel de significancia independiente, según las pruebas T-Student, nos indican que el control interno general es el factor o dimensión que más influye en la satisfacción laboral de los

trabajadores de las empresas hoteleras de tres estrellas de la región Puno a un nivel de error del 5%, mientras que los demás factores no influyen significativamente.

RECOMENDACIONES

- El Control Interno es un factor importante en la gestión de servicios en los Establecimientos Hoteleros de la región Puno, en hoteles de tres estrellas se deben implementar un manual de control interno general en correlación con el Control Interno específico.
- Recomendamos a los propietarios y responsables de los establecimientos hoteleros mejorar el nivel de Control Interno, aplicando planes y programas que reduzcan las deficiencias encontradas de acuerdo al nivel de significación o error.
- A la Gerencia, Administradores y promotores del turismo, elevar la promoción de los ejes turísticos de nuestra región de tal forma que incremente la gestión de servicios en los establecimientos hoteleros.

BIBLIOGRAFÍA

- Apaza , M. (2010). *Nuevo plan contable general empresarial concordado con NIIF'S Por Actividades Económicas* (1^{ra} ed.). Instituto Pacifico S.A.C., Breña.
- Apaza, M. (2015). *PCGE y NIIF Aplicado a Sectores Económicos*. Instituto Pacifico S.A.C., Lima.
- Apaza, M. (2010). *Nuevo plan contable general empresarial concordado con NIIF'S Por Actividades Económicas*. Instituto Pacifico S.A.C., Breña.
- Arcaya, J. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9523/Juan_Guillermo_Arcaya_Coyuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, A. y Zegarra, J. (2015). *Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico*. *Psicología*. Obtenido de http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/210
- Ayasta, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú, hotel Los Portales de Piura*. Piura: Universidad Catolica los Angeles Chimbote. Recuperado el 15 de noviembre de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_%20AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barragan del Rio, L. (2005). *Hoteleria*. Mexico: Libreria Norma.

- Bautista , F. y Quispe, R. (2012). *Propuesta de un sistema de control interno para las empresas hoteleras en el departamento de Tumbes*. Tumbes.
- Bobadilla, M., Callata, C. y Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global*. Universidad del Pacifico del Peru, Lima.
- Broggi, B. (2014). *Metodología para mejorar la administración de los recursos humanos en la gestión de la empresa hotelera la Habanar*. Cuba.
- Calderon, J. (2016). *Propuesta de una política de desarrollo del talento humano para la mejora de la calidad del servicio en una muestra de hoteles de 3 y 5 estrellas en Lima y Huánuco*. Universidad de San Martin de Porres, Huanuco, Lima.
- Campos, P. y Valverde, M. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesor de la institución educativa primaria secundaria de menores Sagrado Corazón*. Universidad Nacional de Amazonas del Peru, Iquitos.
- Catarina, U. (2009). *Hoteles*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/rios_o_mb/capitulo2.pdf
- Centellas, R. y Gonzales, C. (2006). *Contabilidad Internacional*. La Paz - Bolivia: Ediciones Excelsior.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (McGraw-Hill ed.). (G. A. Villamizar, Trad.)
- Chicmana, R. (2018). *Liderazgo de los directores y satisfacción laboral de los docentes de instituciones educativas del Distrito Daniel Hernández, Tayacaja*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.
- Collantes, O. (2015). *Contabilidad de Costos Hoteleros*. Lima: Editora y Librería Jurídica Grijley.
- Cruz, D. (2013). *La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en los hoteles turísticos de Huamanga*. Huamanga.
- Davis, K. (2000). *Administración personal de los recursos humanos en el trabajo*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

- Davis, K. y Werther, W. (2005). *Administración personal y recursos humanos*. (G. Mejía, Trad.) Mexico: McGraw-Hill.
- de la Torre, F. (2009). *Administración Hotelera*. Mexico: Trillas.
- Díaz, E. (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: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 15 de noviembre de 2019, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/753/diaz_ericka.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, P. (2013). *Propuesta de un sistema de control interno en las áreas de tesorería, cartera y recursos humanos del hotel de cinco estrellas Cruz-Blanca*. Ecuador.
- Fleishman, E. y Bass, A. (1971). *Estrudios de Psicología Industrial y del personal* (Trillas ed.). Mexico.
- Gonzales, R. (2018). *Análisis de los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral en los hoteles: Apart hotel, Colon y Perla Verde de Esmeraldas*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1488/1/GONZ%C3%81LEZ%20G%C3%93NGORA%20ROSA%20MAR%C3%8DA.pdf>
- González, F., Lopez, T. y Sanchez, S. (2014). *Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España), influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo*. doi:1697-9818
- Guerrero, M. (2017). *Motivación laboral en el hotel turístico nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores*. Universidad de Cesar Vallejo, Lima. Recuperado el 15 de noviembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20743/Guerrero_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jimenez, M. (2009). *Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador*. Amazonas: Universidad

Cienfuegos. Recuperado el 16 de noviembre de 2019, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38099855/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DUniversidad_de_Cienfuegos_Carlos_Rafael.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential

- Lattin, W. (2009). *Administración Moderna de Hoteles y Moteles*. Mexico: Trillas.
- Lopez, J. (2005). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. doi:1560-9081
- Maldonado, L. y Quevedo, L. (2007). *Motivacion laboral*. Chia: Universidad de la Sabana.
- Massaro, V. (2015). *¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?*. Buenos Aires: Universidad de Ciencias Contables. Recuperado el 15 de noviembre de 2019, de <https://docplayer.es/68135677-Facultad-de-ciencias-economicas-universidad-de-buenos-aires-autora-lic-victoria-massaro-6-23-15-tutor-de-tesis-dr.html>
- Muro, D. (2012). *Manual Práctico de Recepción Hotelera*. Mexico: Trillas.
- Narvaez, L. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel "el galpón" en la ciudad de Riobamba*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 15 de noviembre de 2019, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11838/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20DE%20GRADO.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Posso, J. y Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Robbins, S. (2000). *Comportamiento Organizacional* (Prentice Hall ed.). Mexico.
- Rojas, M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú*. Universidad Católica

los Angeles Chimbote, Chimbote. Recuperado el 15 de noviembre de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3082/GESTION_DE_INVENTARIOS_CONTROL_INTERNO_ROJAS_ZELADA_MIQUEAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Samaniego, M. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas hoteleras*. Chaclacayo.
- Sanchez, R. (2015). *La calidad en los servicios de hospedaje tres estrellas en relación a la segmentación del mercado*. Universidad de San Martín de Porres, Huaraz.
- Sherman, A. y Bohlander, G. (2004). *Administración de recursos humanos*. México: Iberoamericana.
- Sierra, M. (2013). *Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico en el hotel Emperador; realizado en Valladolid*. Valladolid.
- Tobar, Y. (2015). *Análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel Stauffer Maturín en el I semestre*.
- Torres, G. (2006). *Tratado de contabilidad de costos por sectores económicos*. Lima: Proyecto editorial.
- Torres, G. (2006). *Tratado de contabilidad de costos por sectores económicos*. Lima: Proyecto Editorial N° 11501010600171.
- Veloz, C. y Vasco, J. (2016). *Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría*. *Ciencia UNEMI*, 19,25. doi: 1390-4272
- Vera, D. (2005). *Contabilidad y costos por sectores*. Lima: Ivera Asociados.
- Vilca, L. (2012). *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de hoteles turísticos en Lima Metropolitana*. Lima.



ANEXOS

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

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

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

- a) Secundaria () b) Estudios superiores concluidos ()
c) Superior técnica con título ()
d) Superior universitaria con título () e) Con grado de maestría ()

Departamento del Hotel al que pertenece:

- () D. Recepción
() D. House keeping
() D. Alimentos y Bebidas

- D. Marketing
- D. Contabilidad y Finanzas
- D. Servicios Generales
- Otros Especifique:

Puesto de Trabajo: _____

Situación laboral

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

Cuanto Tiempo viene laborando en el hotel:

- Años Meses

Marque la alternativa que crea conveniente

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

Anexo 2. Cuestionario de satisfacción laboral

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POST GRADO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

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

Nombre del trabajador:

<i>2.1. INCENTIVOS Y PROMOCIONES</i>		<i>Siempre</i>	<i>A veces</i>	<i>Nunca</i>
1	En la organización se da reconocimiento por el trabajo que realiza.			
2	Normalmente la organización elogia por el buen desempeño.			
3	En la organización se alienta la promoción por competencias.			

<i>2.2. MONOTONÍA LABORAL</i>		<i>Siempre</i>	<i>A veces</i>	<i>Nunca</i>
4	El trabajo que se realiza impulsa a la motivación.			
5	Las condiciones de trabajo (equipo y recursos básicos, espacio) son importantes para el buen desarrollo laboral.			
6	El trabajo en la organización es estimulante y con actividades significativas.			

<i>2.3. RELACIONES INTERPERSONALES</i>		<i>Siempre</i>	<i>A veces</i>	<i>Nunca</i>
7	Las relaciones con los compañeros son buenas.			
8	El trabajo en equipo es muy fácil de llevarlo a cabo.			
9	Es importante trabajar con compañeros con quienes hablar y compartir sucesos de trabajo.			

<i>2.4. COMPETENCIA (PROFESIONAL).</i>		<i>Siempre</i>	<i>A veces</i>	<i>Nunca</i>
10	Los trabajadores se esmeran por desarrollar bien su trabajo.			
11	Los trabajadores tienen la opción de utilizar sus métodos y creatividad para la mejora de la organización.			
12	La organización se presta para poner en práctica nuestras habilidades.			

Anexo 3. Matriz de consistencia

TÍTULO: “EL CONTROL INTERNO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE 3 ESTRELLAS DE LA REGION DE PUNO, PERIODO 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL. ¿Cómo influye el control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno, periodo 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno, periodo 2017?</p> <p>¿Qué nivel de satisfacción laboral presentan los trabajadores establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno?</p> <p>¿Cuáles son los factores del control interno que influyen significativamente en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la influencia del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno, periodo 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar el nivel del control interno que se realizar en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno, periodo 2017. Establecer el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno. Determinar los factores del control interno que influyen significativamente en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe influencia significativa del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno, periodo 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS No existe un adecuado con control interno en los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la ciudad de Región, periodo 2017. Los trabajadores de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno presentan regular nivel de satisfacción laboral. Los factores del control interno que influyen significativamente en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la Región de Puno, son los de control interno general y el de gastos.</p>	<p>INDEPENDIENTE Control Interno.</p> <p>DEPENDIENTE Satisfacción Laboral.</p>	<p>Control interno general.</p> <p>Control interno del efectivo.</p> <p>Control interno del pasivo.</p> <p>Control interno de los gastos.</p> <p>Incentivos y promociones</p>

Anexo 4. Base legal**Reglamento de Establecimiento de Hospedaje DECRETO SUPREMO N° 029-
2004-MINCETUR**

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

“Artículo 4°.- Definiciones y Siglas

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

Definiciones:

- a) **Albergue:** Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y actividades de sus huéspedes, determinarán la modalidad del mismo. Los Albergues deberán cumplir con los requisitos señalados en el Anexo 4, que forma parte integrante del presente Reglamento.
- b) **Apart-Hotel:** Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los Apart-Hoteles pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos señalados en el Anexo N° 2, que forma parte integrante del presente Reglamento.
- c) **Cafetería:** Ambiente donde se sirve el desayuno y/o donde el huésped puede tomar otras bebidas y alimentos de fácil preparación.
- d) **Calificador de establecimientos de hospedaje:** Persona inscrita en el Registro de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje y designada por la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico de MINCETUR, para emitir Informes Técnicos respecto a las solicitudes de reconocimiento oficial del estatus de establecimiento de hospedaje

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

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

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

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

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

h) Día hotelero: Período de veinticuatro (24) horas dentro del cual el huésped podrá permanecer en uso de la habitación, de acuerdo al registro de ingreso y la hora límite de salida fijada por el establecimiento de hospedaje, a efecto de cobrar, sin recargo, la tarifa respectiva por el alojamiento.

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

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

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

l) Hostal: Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hostales deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo 3, que forma parte integrante del presente Reglamento.

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

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

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

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

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

r) Personal Calificado: Persona con formación, capacitación y/o con experiencia acreditada mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas, de acuerdo a la función desempeñada, para prestar servicios en un establecimiento de hospedaje. El personal que acredite solo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped deberá acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente.

s) Recepción y Conserjería: Área del establecimiento de hospedaje, en la cual se reciben y registran los huéspedes, se facilita información sobre los servicios que presta el

establecimiento, se prestan los servicios de traslado de equipaje, correspondencia, información y otros servicios similares.

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

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

v) Servicio higiénico: Es el ambiente que cuenta como mínimo con un lavatorio, inodoro, tina y/o ducha (en caso se trate de medio baño solo se considera lavatorio e inodoro), iluminación eléctrica, toma corriente y un espejo, papelería, toalla de baño, jabón, papel higiénico y champú, debiendo cumplir además con requisitos establecidos en los Anexos adjuntos al presente Reglamento.

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

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

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

Sigla:

a) **MINCETUR:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo