

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RUBRO HOTELERO DE LA
CIUDAD DE PUNO 2022.**

PRESENTADA POR:

LUIS MIGUEL BORDA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2023



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#)

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**FACULTAD DE CIENCIAS****ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS****TESIS**

**CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RUBRO HOTELERO DE LA
CIUDAD DE PUNO 2022.**

PRESENTADA POR:**LUIS MIGUEL BORDA MAMANI****PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:****CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE


: _____
M.Sc. JOSE ELADIO NUÑEZ QUIROGA

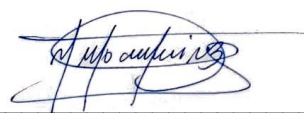
PRIMER MIEMBRO


: _____
Mtro. FEDERICO MAMANI CHAVEZ

SEGUNDO MIEMBRO


: _____
Mg. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS


: _____
M.Sc. ZORAIDA YUPANQUI VIZCARRA

Área: Ciencias Sociales

Disciplina: Teoría Organizacional

Especialidad: Recursos humanos

Puno, 30 de enero de 2023.

DEDICATORIA.

Con mucho aprecio, a mis Padres y hermanos por su apoyo incondicional y por inculcarme valores. Para mi esposa e hijos que son el motor y motivo en mi vida, en especial a mi Stéfano quien es mi soporte y fortaleza en cada dificultad.

AGRADECIMIENTOS.

A la Universidad Privada San Carlos, a la Facultad de Ciencias en especial a la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.

A la asesora de mi tesis M. Sc. Zoraida Yupanqui Vizcarra, por su asesoramiento y orientación oportuna.

A los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas por compartir sus conocimientos y experiencias.

A los miembros del jurado por sus sugerencias y aportes durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL.

	Pág.
DEDICATORIA.	1
AGRADECIMIENTOS.	2
ÍNDICE GENERAL.	3
ÍNDICE DE TABLAS.	6
ÍNDICE DE FIGURAS.	8
INDICE DE ANEXOS.	9
RESUMEN.	10
ABSTRACT.	11
INTRODUCCIÓN.	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	14
1.1.1. Problema General.	16
1.1.2. Problemas Específicos.	16
1.2. ANTECEDENTES.	16
1.2.1. A nivel internacional.	16
1.2.2. A nivel nacional.	18
1.2.3. A nivel local.	20

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	21
1.3.1. Objetivo general.	21
1.3.2. Objetivos específicos.	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1. MARCO TEÓRICO .	23
2.1.1. Control Interno.	23
2.1.2. Control y reglas particulares.	25
2.1.3. Importancia del control interno en la hotelería.	26
2.1.4. Sistema de Recursos Humanos.	28
2.2. MARCO CONCEPTUAL.	30
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.	31
2.3.1. Hipótesis general.	31
2.3.2. Hipótesis específicas.	31

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. ZONA DE ESTUDIO.	32
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA.	32
3.2.1. Población.	32
3.2.2. Muestra.	33
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS.	34
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.	34

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO.	34
3.5.1. Método Hipotético - Deductivo.	35
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.	
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.	38
4.1.1. Estadística descriptiva de correlación.	38
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS.	47
4.2.1. Prueba de normalidad.	47
4.2.2. Contrastación de hipótesis.	48
CONCLUSIONES.	55
RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS.

	Pág.
Tabla 01: Población y muestra.	33
Tabla 02: Identificación de Variables.	34
Tabla 03: Tabla de puntuación para medir el grado de Gestión de Recursos Humanos.	36
Tabla 04: Tabla de puntuación para medir el grado de Sistema de Control Interno.	36
Tabla 05: Tabla de puntuación para medir dimensiones del Sistema de Control Interno.	37
Tabla 06: Tabla de puntuación para medir dimensiones de la Gestión de Recursos Humanos.	37
Tabla 07: Tabla cruzada de Gestión Recursos Humanos y Sistema de Control Interno.	39
Tabla 08: Tabla cruzada de Gestión Recursos Humanos y Ambiente de Control.	41
Tabla 09: Tabla cruzada de Gestión Recursos Humanos y Actividades de Control.	43
Tabla 10: Tabla cruzada de Gestión Recursos Humanos y Sistemas de Información y Comunicación.	45
Tabla 11: Resultados de la prueba de normalidad de ambas variables.	47
Tabla 12: Resultados de la prueba de hipótesis del Sistema Control Interno y	48

Gestión de Recursos Humanos.

Tabla 13:

Resultados de la prueba de hipótesis específica 1, Gestión de Recursos Humanos y Ambiente Control.

50

Tabla 14:

Resultados de la prueba de hipótesis específica 2, Gestión de Recursos Humanos y Actividades de Control.

51

Tabla 15:

Resultados de la prueba de hipótesis específica 3, Gestión de Recursos Humanos y Sistema de Información y Comunicación.

53

ÍNDICE DE FIGURAS.

	Pág.
Figura 01: Diagrama de correlación de variables del objetivo.	35
Figura 02: Gráfico de barras de Gestión de Recursos Humanos y Sistema de Control Interno.	40
Figura 03: Gráfico de barras de Gestión de Recursos Humanos y Ambiente de control.	42
Figura 04: Gráfico de barras de Gestión de Recursos Humanos y Actividades de control.	44
Figura 05: Gráfico de barras de Gestión de Recursos Humanos y Sistemas de Información y Comunicación.	46

INDICE DE ANEXOS.

	Pág.
Anexo 01: Matriz de Consistencia.	61
Anexo 02: Operacionalización de Variables.	62
Anexo 03: Matriz de Datos SPSS.	64
Anexo 04: Instrumento de Medición.	65

RESUMEN.

En la presente tesis, ligada al área de la contabilidad, se logró realizar la investigación que se enmarca dentro del sistema de control y la gestión de recursos humanos, la que se desarrolló en la ciudad de Puno en el año 2022, bajo un modelo descriptivo correlacional, tomando en cuenta el grado de relación que poseían ambas variables usadas, por la que se tuvo como objetivo general: Control interno y su relación con la gestión de recursos humanos en los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Puno, periodo 2022; como objetivos específicos 1: Determinar cómo el ambiente de control y la gestión de recursos humanos se relacionan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022; como objetivo específico 2: Determinar cómo las actividades de control y la gestión de recursos humanos se relacionan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022; como objetivo específico 3: Determinar cómo los sistemas de información, comunicación y la gestión de recursos humanos se relacionan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022; el método de la presente investigación presenta un diseño no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo y de naturaleza descriptiva; los instrumentos utilizados fueron la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento de medición lo que nos ha permitido recoger toda la información necesaria; se ha obtenido como conclusión principal: Existe relación significativa entre el sistema de control interno y la gestión de recursos humanos en los establecimientos de hospedaje de la región Puno, periodo 2022, demostrado mediante Rho de Spearman $Rho=0.176$, $p=0.352$.

Palabras Clave: Ambiente control, correlacional, cuantitativo, establecimiento hotelero, gestión de recursos humanos.

ABSTRACT.

In the present thesis in the field of accounting, within the control system was developed under a descriptive correlational model, taking into account the degree of relationship that possessed both variables used, for which the general objective was: internal control and its relationship with the human resources management in the lodging establishments of the city of Puno, period 2022. As specific objectives 1: To determine how the control environment and human resources management are related in the hotel establishments of the city of Puno, period 2022. Specific objective 2: Determine how the control activities and human resources management are related in the hotel establishments of the city of Puno, period 2022. Specific objective 3: To determine how information and communication systems and human resources management are related in the hotel establishments of the city of Puno, period 2022. The method of the present research presents a non-experimental design of transversal cut with a quantitative approach and descriptive nature. The instruments used were the survey technique with the questionnaire as a measuring instrument, which allowed us to collect all the necessary information. The main conclusion is that there is a significant relationship between the Internal Control System and Human Resources Management in the lodging establishments of the Puno region, period 2022, demonstrated by Spearman's Rho $Rho=0.176$, $p=0.352$.

Key words: Control environment, correlational, quantitative, hotel establishment, human resources management.

INTRODUCCIÓN.

En la presente tesis se analizó de manera descriptiva correlacional las variables de gestión de recursos humanos y sistema de control interno, para poder ver el grado de relación que tendrían en relación con las dimensiones de una de ellas.

Justificación Metodológica En cuanto al aporte científico, por una parte tenemos a los instrumentos utilizados, los que servirán como base para futuras investigación, a lo que se denomina como justificación científica o metodológica.

Justificación Teórica: El esfuerzo de investigación adoptó teorías para cada variable, definiciones, conceptos, principios y postulados, que al ser sistematizados darán soporte teórico al trabajo de investigación, por otra parte pretendemos verificar si en la actualidad se ha dado la importancia debida al tema de control interno y gestión de recursos humanos desde las últimas investigación realizadas años atrás, por ende contaríamos con un aporte teórico actual en las variables estudiadas.

La investigación que se expone se justifica también, porque las variables sistema de control interno y gestión de recursos humanos son de suma importancia en las diversas instituciones tanto privadas como públicas. Asimismo, es importante indicar que son analizadas por separado, en consecuencia, el estudio de las variables proporcionará un aporte teórico/especulativo de la correlación entre ellas, por lo que, los resultados que se produzcan proveerán conocimientos sobre la aplicación y desarrollo del control interno en los establecimientos de rubro hotelero. Es fundamental promover el conocimiento del control interno en beneficio de la parte administrativa de las empresas. Pretendemos contribuir a la descripción de los factores positivos que contribuyen al control interno mediante los resultados de la investigación. Independientemente de la actividad económica, todas las empresas deben contar con estrategias y políticas de control interno para garantizar su competitividad y viabilidad a largo plazo en el mercado, ya que un sistema de control garantiza que las operaciones sean más eficientes, lo que ayuda a las

empresas a alcanzar sus objetivos. En cuanto a la parte metodológica la presente tesis se ha desarrollado bajo un diseño no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo y de naturaleza descriptiva. En cuanto a los instrumentos para la medición de las variables, se usó el cuestionario con su correspondiente técnica, la encuesta.

La presente tesis está estructurada en 4 capítulos, los que se pasan a desarrollar de groso modo a continuación:

En el capítulo I, denominado planteamiento del problema, se formula el problema, se generan las preguntas de investigación y se destacan los objetivos. En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, con énfasis en la base teórica y la definición conceptual, en este capítulo se formula y plasma los modelos teóricos de las variables estudiadas, es importante mencionar que por tener enfoque de estudio cualitativo se omitió contar con hipótesis. En el capítulo III, denominado metodología de la investigación, se desarrolló la parte metodológica, refiriendo tipo, diseño de investigación y los instrumentos que se usaron para la investigación, asimismo las técnicas de recolección de datos. En el capítulo IV, se realizó la exposición de los resultados analizando e interpretando los mismos. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones, y en los anexos se incluyen los instrumentos de investigación, la matriz de consistencia y los documentos necesarios para un mayor ahondamiento del tema de investigación. Asimismo como objetivo general que se estudió: Determinar cómo el sistema de control interno se relaciona con la gestión de recursos humanos en los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Puno, periodo 2022. Como objetivo específico 1: Determinar cómo el ambiente de control y la gestión de recursos humanos se relacionan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022. Objetivo específico 2: Determinar cómo las actividades de control y la gestión de recursos humanos se relacionan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022. Objetivo específico 3: Determinar cómo los sistemas de información, comunicación y la gestión de recursos humanos se relacionan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

A nivel de latinoamérica se ha visto la influencia de las actividades económicas y de recursos humanos que generan los llamados hospedajes, hostales y hoteles, dentro de estos es determinante el factor de control que manejan estas empresas dedicadas al rubro de la hotelería, en la mayoría de ellas se cuenta con un deficiente y en algunos con un inexistente control interno (De la cruz Neyra, 2021).

Dentro de nuestro territorio nacional, el turismo es una de las actividades económicas primordiales, y los servicios hoteleros están incluidos. De acuerdo a los requisitos establecidos en el Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, el Ministerio de Comercio y Turismo Exterior es el encargado de dictar las normas que regulan la clasificación y funcionamiento de los hoteles.

Puno es, sin duda, uno de los destinos turísticos más populares del Perú, con su lago navegable más alto e innumerables sitios arqueológicos que crean una demanda de servicios turísticos. En consecuencia, existen hoteles de diversas categorías, y es a ésta

actividad a la que nos propusimos diagnosticar el sistema de control interno y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, 2022.

Un sistema de control interno aceptable en los establecimientos de hospedaje implica una gestión más efectiva de la entidad y la aplicación adecuada de procedimientos que permitan el flujo eficiente de todas las actividades necesarias para la productividad de la entidad, la mejora del clima laboral entre otros.

El problema planteado se da por las deficiencias observadas en el tema del control interno y en la gestión de los recursos humanos, porque en este sistema no se tiene en cuenta las diversas actividades de la gestión de los recursos humanos, o porque las autoridades de la entidad restan importancia a esta acción, que es fundamental para la ejecución de las diversas actividades operativas de la entidad, por lo que es de vital importancia el sistema de control interno y la gestión de los recursos humanos estén integrados. Entre las diversas causas de este problema, una de ellas es la falta de una correcta aplicación de una gestión de recursos humanos, porque muchos de los establecimientos hoteleros no cuentan con este sistema o si los tienen no le dan la debida importancia. De seguir esta problemática una de las consecuencias más visibles serán la deficiencia en el crecimiento empresarial del establecimiento hotelero, toda vez que al no contar con un sistema de control interno y tampoco con uno de recursos humanos, no les permitirá poder evaluar y tomar decisiones internas en pro de la empresa hotelera.

De esta forma en la gestión de los recursos humanos, no se están aplicando los enfoques teóricos y estratégicos, lo que hace que no se cumplan los objetivos de desarrollar, mantener y perfeccionar un grupo de personas con la suficiente capacidad, motivación y satisfacción para el cumplimiento de los objetivos de la organización, así como identificar las causas del proceso y las consecuencias o efectos producidos durante el mismo, situación que nos permite plantearnos las siguientes interrogantes.

1.1.1. Problema General.

¿Cómo el control interno se relaciona con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022?

1.1.2. Problemas Específicos.

¿Cómo el ambiente de control se relaciona con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022?

¿Cómo las actividades de control se relacionan con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022?

¿Cómo los sistemas de información y comunicación se relacionan con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022?

1.2. ANTECEDENTES.

Los trabajos previos o antecedentes son el conjunto de toda conclusión obtenidas por investigaciones pasadas relacionadas al tema que se investiga. En ese sentido citaremos algunas investigaciones relacionadas al tema planteado:

1.2.1. A nivel internacional.

Posso & Barrios (2014), en su investigación realizada en la Universidad de Cartagena, que titula: 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. Se ha planteado como objetivo general: Determinar qué diseño de control interno se debe implementar en la empresa prestadora de servicios eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera para satisfacer sus necesidades en cuanto a sus actividades contables y financieras. El método científico que se siguió en esta investigación es deductivo, ya que se partió de los conceptos generales emitidos para el control interno, para luego aplicarlos al caso específico de la entidad

nativos activos eco hotel la cocotera. Ha obtenido como conclusión: 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.

Moscoso & Echevarria (2015), en su investigación realizada en la Universidad de Guayaquil, que titula: Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método micil en la empresa estuardo sánchez en la ciudad de guayaquil. Se ha planteado como objetivo general: Implementar el sistema MICIL de control interno en el área de facturación y cobranza de la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil y generar información fiable. En lo que respecta a la metodología a utilizar se identifica la investigación descriptiva. Ha obtenido la siguiente conclusión: El sistema de facturación de la empresa no cumple con los requisitos pertinentes que confirmen que este proceso se acreditará con la labor consolidada en la parte contable de la organización.

Rincón (2016), en su investigación realizada en la Universidad de Lasalle, que titula: Sistema de control interno para el área contable y el área financiera de la empresa Productora Avícola del Oriente S.A.S. en Colombia. Se ha planteado como objetivo general: Diseñar un sistema de control interno en el área contable y en el área financiera para la empresa Productora Avícola del Oriente SAS en Colombia, que permita minimizar los riesgos inherentes en las áreas en mención. Metodología utilizada descriptiva correlacional. Ha Obtenido como conclusión: Cumpliendo con el resultado, este Sistema de Control Interno en el área contable permite disminuir el riesgo en un muy alto porcentaje tanto en control de inventarios como en facturación de proveedores, es decir en las compras generales de inventarios, costos y gastos; y para en el sistema de control interno en el área financiera se puede revisar la financiación semanal por medio de la proyección de recaudos y pagos a terceros y proveedores con el fin de establecer un flujo

de caja adecuado, teniendo control sobre la cartera de clientes y las cuentas por pagar de proveedores y terceros, con el fin de dar cumplimientos a los compromisos establecidos, generado confiabilidad comercial.

1.2.2. A nivel nacional.

Champi (2019), en su tesis denominada: Control interno en la empresa Taypikala Hotel Cusco, periodo 2019, estudio realizado en la Universidad Continental del Cusco. Se ha planteado objetivo general: Determinar el nivel de control interno en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019. El método que se utilizó en el presente trabajo de investigación corresponde al método científico no experimental, porque se parte de la observación de un fenómeno, formulando un problema, para plantear una hipótesis y luego de un análisis no experimental se llega a un resultado, todo este trabajo aplicado en un nivel de metodología descriptiva, ya que en este trabajo se describe el fenómeno de la corrupción. Ha obtenido como conclusión: De la investigación realizada se puede concluir que el nivel de control interno es de un nivel MEDIO en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019, pues como se demuestra en la investigación según la tabla N° 2 el 5% de los resultados nos indica que el control interno posee un nivel bajo con respecto al control interno, mientras que otro 60% consideran que el control interno tiene un nivel medio y un 35% considera que en control interno tiene un nivel alto.

Ruiz (2021), en su tesis denominada: Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje Los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque, 2019. Se ha planteado como objetivo general: Determinar el efecto del control interno en los servicios de hospedaje Los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque, 2019. El método usado es el descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo. Ha obtenido como conclusión: Que existe un efecto negativo del control interno en los servicios de hospedaje Los Portales en el distrito de Olmos-Lambayeque, 2019, pues el 100% de los indicadores de los servicios

de hospedaje no lograron alcanzar el porcentaje esperado y a la vez generaron un perjuicio económico de S/.20,928.00 por no llevar un control interno eficiente.

Manrique (2017), en su investigación realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que titula: El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel "Pastoruri" Independencia – Huaraz, 2014. Se ha planteado como objetivo general: Determinar que el sistema de control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel "Pastoruri" Independencia – Huaraz en el 2014. Fue de enfoque cuantitativo, no correlacional porque se utilizó la matemática y la estadística en el procesamiento y análisis de datos. Ha obtenido como conclusión: Que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno en el hotel "Pastoruri", el mismo que debe realizarse en forma permanente para así detectar riesgos, fraudes o irregularidades.

Ayasta (2015), en su tesis denominada el sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel los portales de Piura. Se planteó como objetivo general: Determinar si el manejo de los sistemas de control interno en los inventarios es un factor para el desarrollo económico de la empresa. El método usado es el descriptivo, de enfoque cuantitativo. Ha obtenido como conclusión: Que el manejo de los sistemas de control interno en los inventarios fue un factor determinante para el desarrollo económico de la empresa de servicios hoteleros.

Llanos (2018), estudio realizado en la Universidad San Pedro que titula: Control interno de recursos humanos y su afectación en la liquidez y rentabilidad; AGROMAR SAC. Se ha planteado como objetivo general: Determinar que el sistema de control interno del área de recursos humanos afecta la liquidez y rentabilidad de la empresa Agromar S.A.C.; año 2016. El método usado fue el correlacional. Ha obtenido como resultado: Que existe un deficiente control interno en el área de recursos humanos porque no se aplica el manual

de procedimiento, las horas extras no son pagadas de acuerdo a ley, el desempeño de los trabajadores es regular porque carece de un programa de incentivos.

1.2.3. A nivel local.

Flores (2018), estudio que se ubica en la Universidad Nacional del Altiplano, que titula: El control interno y la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas de la región de Puno, periodo 2017. Se ha planteado 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 método usado fue correlacional cuantitativo. Ha obtenido como conclusión: Que 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.

Arcaya (2018), estudio que se ubica en la Universidad Nacional del Altiplano, que titula: El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras. Concluye 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.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar cómo el sistema de control interno se relaciona con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Determinar cómo el ambiente de control y la gestión de recursos humanos se relacionan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Para determinar la relación se analizaron los indicadores: Tales como la Integridad y valores, competencia, Filosofía y estilo de operación. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento fue el cuestionario, los datos recolectados se han contabilizado utilizando los programas estadísticos, para el presente caso el SPSS con escalas de medición ordinal tipo likert, y su interpretación se ha realizado mediante el método descriptivo e hipotetico deductivo.

- b) Determinar cómo las actividades de control y la gestión de recursos humanos se relacionan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Para determinar la relación se analizaron los indicadores: Aprobación y autorización, segregación de funciones y verificación. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento de estudio fue el cuestionario y los datos se contabilizaron mediante estadísticas descriptivas utilizando el programa estadístico SPSS con escalas de medición ordinal tipo likert.

- c) Determinar cómo los sistemas de información y comunicación se relaciona con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Para determinar la relación se analizaron los indicadores: Sistemas integrados y comunicación. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento de estudio fue el cuestionario y los datos se contabilizaron mediante estadísticas descriptivas utilizando el programa estadístico SPSS con escalas de medición ordinal tipo likert.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1. MARCO TEÓRICO .

2.1.1. Control Interno.

Centellas & Gonzales (2006), refieren que las organizaciones son un sistema conformado por partes interdependientes y el cambio en uno de ellos afecta a todos los demás. Lo que se busca es identificar las características de las actividades, las personas y las organizaciones, permitiendo que los responsables comprendan la interdependencia entre los diferentes segmentos de la organización. La idea básica es que no existe una manera de planificar, organizar, dirigir y controlar que sea mejor, sino más bien los ejecutivos, deben encontrar modos distintos que se ajusten a situaciones distintas. Un método muy efectivo en una situación puede no funcionar en otras. Las empresas en la actualidad enfrentan un aumento en la globalización, las exigencias de un liderazgo ético y socialmente responsable, clientes cada vez más exigentes e informados, la necesidad de conocimientos polivalentes en el capital humano de la empresa, el surgimiento de nuevos modelos en las organizaciones que resaltan la importancia de la rapidez de respuesta ante los cambios en el ambiente interno y del entorno, necesidades, presencias y deseos cambiantes en los empleados en cuanto a seguridad en el trabajo, participación,

propiedad y autorrealización personal; aspectos que indudablemente deben ser considerados de manera particular en cada organización (p. 24).

2.1.1.1. Auditoría de control interno.

El control interno es un conjunto de políticas, métodos y procedimientos que una organización utiliza para garantizar que sus activos están debidamente protegidos, que sus registros contables son fiables y que sus operaciones se llevan a cabo de forma eficaz y de acuerdo con las políticas y los objetivos de la dirección.

2.1.1.2. Control interno – Sistema COSO.

Mantilla (2013), argumenta que los sistemas de control interno requieren un seguimiento, un procedimiento que evalúe el rendimiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante una supervisión continua, evaluaciones independientes o una combinación de ambas. La supervisión continua tiene lugar a lo largo de las operaciones. Abarca las operaciones rutinarias de gestión y supervisión, así como otros actos personales realizados en el desempeño de sus responsabilidades.

El sistema de control interno se compone de políticas y procedimientos que se han implantado en la empresa para garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa; esto garantiza que cada empleado se adhiera a las directrices que ya se han implantado y que se reconocen como las principales para este sistema empresarial:

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control
- Información y comunicación.
- Supervisión y seguimiento.

El control interno, tal y como se define en el informe COSO, es un proceso integrado en los procesos, más que un conjunto de engorrosos mecanismos burocráticos añadidos sobre ellos, llevado a cabo por el consejo de administración de una entidad, la dirección y otro personal, y diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre la consecución de los objetivos.

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.1.1.3. Actividades de Control.

Mantilla (2013), señala que las actividades de control son las normas y procedimientos que ayudan a la ejecución de las directrices de la dirección. Estas actividades ayudan a garantizar que se realicen acciones esenciales para gestionar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad. Las acciones de control se producen a todos los niveles y en todas las funciones de la organización. Abarcan una gran variedad de operaciones, como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del rendimiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.

2.1.2. Control y reglas particulares.

La dirección de una organización puede confiar en los elementos de un plan que coordina las funciones y los procedimientos de la contabilidad y de los empleados de tal manera que la dirección de la empresa puede confiar en estos elementos para obtener información segura, proteger adecuadamente los activos de la empresa y promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política prescrita.

Es la comparación de los resultados actuales e históricos con los esperados, en todo o en parte, con el objetivo de corregir, mejorar y formular nuevos planes y estrategias. Se compone de un plan coordinado que incluye la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos, con el objetivo de que la dirección de la empresa se apoye en estos elementos para obtener información segura, proteger adecuadamente los activos de la empresa, así como promover la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de la política establecida.

Los controles internos se aplican para detectar, dentro de un plazo determinado, cualquier desviación de los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y eliminar las sorpresas, así como para promover la eficiencia, reducir el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudar a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. Los controles internos también se aplican para garantizar que se cumplan los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y que se eviten sorpresas.

2.1.3. Importancia del control interno en la hotelería.

Las actividades y operaciones de la industria hotelera se basan en el control interno, que fue creado para facilitar el logro de los objetivos de eficiencia y eficacia en sus operaciones, garantizando la exactitud y fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas aplicables. Por ello, el control interno no puede separarse de las actividades administrativas y financieras, al igual que el alma de una persona no puede separarse del cuerpo. Es algo que está implícito en el individuo que, al realizar una acción, está al mando de la situación. En consecuencia, no es viable establecer un departamento de control previo, como se hace en algunas entidades, porque no es concebible que un pequeño grupo de personas que conforman estas unidades rinda cuentas de todo lo que hacen numerosas personas de muchos departamentos.

Todo parte de entender que el sistema de control interno es un todo cohesionado, que hace posible que los empleados de todas las áreas de la empresa trabajen en conjunto para lograr con eficacia y eficiencia, los objetivos y metas establecidas en cada una de las unidades, y como resultado, se puedan lograr los propósitos de acuerdo a las funciones y responsabilidades asignadas por la empresa.

a) Empresa Hotelera.

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)

b) Actividades 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)

c) Hoteles.

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

También se puede definir en 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.

2.1.4. Sistema de Recursos Humanos.

El sistema de administración y desarrollo de los recursos humanos consiste en un conjunto de políticas, normas y procedimientos destinados a:

- Organizar los elementos humanos que se requieren.
- Crear y mantener las condiciones necesarias para garantizar que, además de la mayor y mejor utilización de este recurso, se logre la renovación oportuna de sus integrantes.

Villegas (2018), De acuerdo con esta definición, el sistema de recursos humanos no debe entenderse solamente como un sistema de procedimientos administrativos, sino también como el desarrollo del personal, es decir, como una forma sistemática de alcanzar el progreso del trabajador en el ámbito de la empresa, colocándolo en condiciones tales que pueda lograr cada vez mejores condiciones y mayores responsabilidades.

2.1.4.1. Recursos Humanos.

Chiavenato (2001), refiere que son personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, en cualquier nivel jerárquico o tarea. Los recursos humanos están distribuidos en el nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos, auxiliares y operarios, además de los supervisores de primera línea). El recurso humano es el único recurso vivo y dinámico de la organización y decide el manejo de los demás, que son físicos o materiales. Además, constituyen un tipo de recurso que posee una vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo (p. 4).

2.1.4.2. Políticas.

De la cruz Neyra (2021), la política puede caracterizarse como una declaración amplia que sirve de guía a los responsables de la toma de decisiones. Una política es un curso de acción predeterminado que sigue una organización para llevar a cabo todas las

operaciones, incluidas las que no están previstas de antemano. La política se divide en las siguientes categorías:

- **Política general.**

Se establece tanto para todas las entidades como para un caso concreto en particular. Por ejemplo, las políticas y los reglamentos que regulan los sistemas administrativos suelen proceder del exterior de la empresa.

- **Política específica.**

En cada empresa, la establece el equipo de alta dirección y tiene un impacto en toda la organización.

2.1.4.3. Personal.

Además del diseño adecuado del plan de organización, las políticas y los procedimientos, la operatividad del sistema de control interno depende de la selección de funcionarios y empleados cualificados y experimentados que sean capaces de ejecutar sin dificultad los procedimientos establecidos por la dirección, lo que no siempre ocurre. En el ejercicio del control del personal deben tenerse en cuenta los siguientes factores:

- **El entrenamiento continuo.**

Cuanto mayor sea la calidad de los programas de formación, mayor será la capacidad del personal. De este modo, será posible identificar claramente las funciones y responsabilidades de cada empleado, lo que contribuirá a disminuir la ineficacia y el despilfarro.

- **Eficiencia.**

Tras la formación, la eficacia de cada acción vendrá determinada por el criterio personal que se aplique a la misma. Un método en el que la dirección puede contribuir al cumplimiento de los objetivos de control interno es interesarse por la medición y el impulso de la productividad.

- **Integridad y ética.**

Como uno de los fundamentos principales sobre los que se construye la estructura de control interno, es una consideración importante.

- **Retribución.**

Se trata de un elemento clave a tener en cuenta, ya que los empleados que reciben una remuneración suficiente son más propensos a esforzarse por alcanzar los objetivos de la organización y a dedicar su tiempo y atención a realizar sus trabajos y obligaciones con mayor eficacia.

2.2. MARCO CONCEPTUAL.

2.2.1. Gestión de procesos administrativos.

El proceso de crear y mantener una atmósfera en la que los individuos puedan alcanzar eficazmente ciertos objetivos trabajando juntos como un grupo de personas.

2.2.2. Gestión de los recursos financieros.

Tiene que ver con la toma de decisiones sobre el tamaño y la composición de los activos, el nivel y la estructura de la financiación y las políticas de dividendos, entre otras cosas. Es vital comprender los objetivos establecidos para hacer las mejores selecciones posibles.

2.2.3.Gestión contable.

Para ello, se utilizan técnicas y conceptos contables para procesar los datos económicos, históricos y proyectados de una empresa con el fin de apoyar la toma de decisiones de la dirección y elevar el nivel de eficiencia y eficacia administrativa mediante el desarrollo de planes que se basan en objetivos económicos racionales.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.3.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre el sistema de control interno y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas.

- a) Existe relación significativa entre el ambiente de control y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.
- b) Existe relación significativa entre las actividades de control y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.
- c) Existe relación significativa entre los sistemas de información, comunicación y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. ZONA DE ESTUDIO.

La región Puno se ubica geográficamente en el sureste del Perú, con una superficie de 66,997.12 km², políticamente se encuentra dividido en 13 provincias y 110 distritos. Comprende una geografía muy marcada delimitada por los ramales oriental y occidental de la Cordillera de los Andes, teniendo altitudes que van desde los 500 m.s.n.m. hasta alturas superiores a los 5500 m.s.n.m.(86). Aunado a ello específicamente en la ciudad de Puno, donde se encuentran los establecimientos hoteleros.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA.

3.2.1. Población.

Según Vara (2012), afirma que la población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. Aunado a ello (Arias, 2006) nos menciona que la población es aquel grupo de elementos que se encuentran delimitados por el problema y objetivo del trabajo de investigación, dichos elementos tienen características similares.

Siguiendo el método de investigación científica, la población está representada por 7 establecimientos del sector y rubro materia de estudio, los cuales son hoteles de 5 y 4

estrellas de la ciudad de Puno, los mismos que son la totalidad de establecimientos hoteleros autorizados por el DIRCETUR (DIRCETUR, 2022).

Tabla 01: Población y muestra.

CATEGORÍA	N° HOTELES
Cinco estrellas	1
Cuatro estrellas	6
TOTAL	7

Fuente. Tomado de las publicaciones de DIRCETUR PUNO.

3.2.2. Muestra.

La muestra representativa se extrae de la población total, y utilizando el tipo de muestra no probabilístico de tipo intencional, “El investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis, las cuales reciben el nombre de tipo preferido de muestreo” (Palella & Martins 2012, p. 114).

Por ende la selección de la presente tesis se realizó bajo el tipo de método de conveniencia, en éste caso específico se eligió los establecimientos de rubro hotelero de la ciudad de Puno, siendo un total de 7 hoteles de 5 y 4 estrellas, en el periodo 2022. Por ende corresponde para nuestro estudio una cantidad de 34 trabajadores de dichos establecimientos.

Sin embargo es relevante mencionar que del total de encuestados (34) se tuvo que excluir a 4, debido a que estos no consignaron respuesta en sus respectivos cuestionarios, por ende no se tomó en cuenta por la denominada ética investigativa.

Lo que al final resultó como número exacto para el presente estudio, una muestra de 30 encuestados.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS.

Según Tam y Oliveros (2008), la investigación fue de tipo básico; puesto que no se van a experimentar ni modificar las variables de estudio, solo se pretende realizar una correlación para ver su grado de dicha relación. Por lo tanto nuestro estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional. La investigación usó la técnica de la encuesta, el instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario, lo que nos permitió recolectar la información necesaria para poder hallar resultados que nos permitan conocer el grado de correlación entre variables.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.

Tabla 02: Identificación de Variables.

VARIABLE	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
CONTROL INTERNO	X	
GESTION DE RECURSOS HUMANOS		X

Fuente: Elaboración propia. Variables usadas en el estudio.

El cuadro de operacionalización de variables se encuentra en los anexos.

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO.

De acuerdo a la naturaleza de mi investigación el análisis de los resultados se tabuló haciendo uso de la estadística descriptiva y tomando como soporte los programas de Word y Excel y para la elaboración de las diapositivas se hará uso de power point.

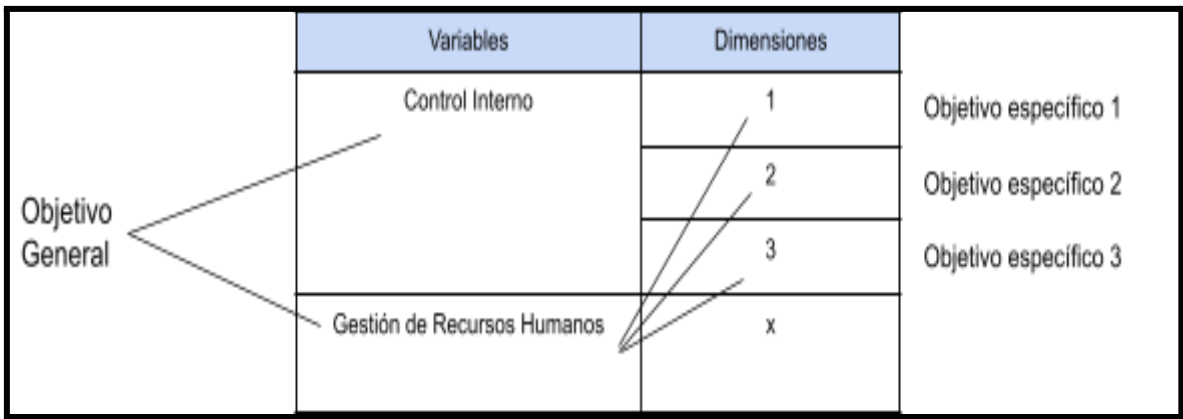
Para la contrastación de hipótesis, se partirá desde las hipótesis específicas y así lograr contrastar la hipótesis general, para lo cual se utilizó la prueba de Rho Spearman, para poder ver el grado de relación entre ambas variables, el control interno y la gestión de recursos humanos. Esto fue utilizando el programa estadístico SPSS.

3.5.1. Método Hipotético - Deductivo.

Partió desde una hipótesis, se realizó la comprobación de la hipótesis, llegando a conclusiones.

El diagrama representativo utilizado para plantear y poder determinar la correlación entre las variables, se expresa de las siguiente manera:

Figura 01: Diagrama de correlación de variables del objetivo.



Fuente. Elaboración propia. Relación de gestión de recursos humanos y dimensiones de control interno.

ESCALA GENERAL.

Tabla 03: Tabla de puntuación para medir el grado de gestión de recursos humanos.

ESCALA	Intervalo
Eficiente	[71-95]
Regular	[45-70]
Ineficiente	[19-44]

Fuente. Elaboración propia. Instrumento de la variable gestión de recursos humanos.

Tabla 04: Tabla de puntuación para medir el grado de sistema de control interno.

ESCALA	Intervalo
Eficiente	[75-100]
Regular	[47-74]
Ineficiente	[20-46]

Fuente. Elaboración propia. Instrumento de la variable sistema de control interno.

ESCALA ESPECÍFICA.

Tabla 05: Tabla de puntuación para medir dimensiones del sistema de control interno.

ESCALA	Ambiente de control interno	Actividad de control	Sistemas de información y comunicación.
Eficiente	[33-45]	[30-40]	[11-15]
Regular	[21-32]	[19-29]	[7-10]
Ineficiente	[9-20]	[8-18]	[3-6]

Fuente. Elaboración propia. Instrumento de la variable sistema de control interno.

Tabla 06: Tabla de puntuación para medir dimensiones de la gestión de recursos humanos.

ESCALA	Integración	Organización	Desarrollo
Eficiente	[22-30]	[25-35]	[22-30]
Regular	[14-21]	[16-24]	[14-21]
Ineficiente	[6-13]	[7-15]	[6-13]

Fuente. Elaboración propia. Instrumento de la variable gestión de recursos humanos.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

En el presente capítulo, se expondrá y analizará los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario) tomado a 30 trabajadores de 7 establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, data que nos permitió poder construir conclusiones y así poder plasmar los siguientes resultados.

4.1.1. Estadística descriptiva de correlación.

Objetivo general.

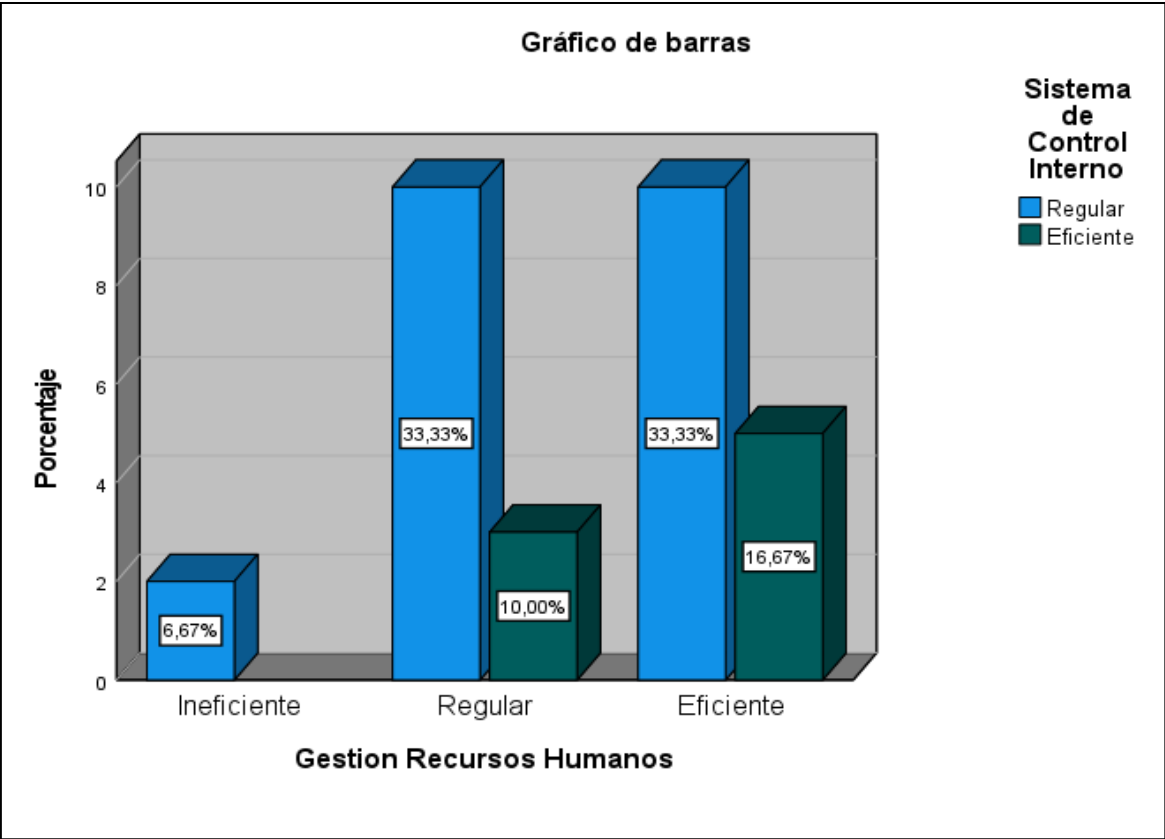
Determinar cómo el sistema de control interno se relaciona con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Tabla 07: Tabla cruzada de gestión de recursos humanos y sistema de control interno.

			Sistema de Control		
			Interno		
			Regular	Eficiente	Total
Gestión	Ineficiente	Recuento	2	0	2
Recursos		% del total	6,7%	0,0%	6,7%
Humanos	Regular	Recuento	10	3	13
		% del total	33,3%	10,0%	43,3%
	Eficiente	Recuento	10	5	15
		% del total	33,3%	16,7%	50%
Total		Recuento	22	8	30
		% del total	73,3%	26,7%	100%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 02: Gráfico de barras de gestión de recursos humanos y sistema de control interno.



Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

Teniendo en cuenta el 100% de los trabajadores entrevistados, según la tabla 7, con respecto a la gestión de recursos humanos y sistema de control interno, se tiene que de los trabajadores y en relación a la variable gestión de recursos humanos, el 6,7% manifiesta un nivel regular, el 0% un nivel eficiente, con respecto a la variable sistema de control interno; el 33,3% manifiesta un nivel regular, el 10% un nivel eficiente.

Objetivo específico 1.

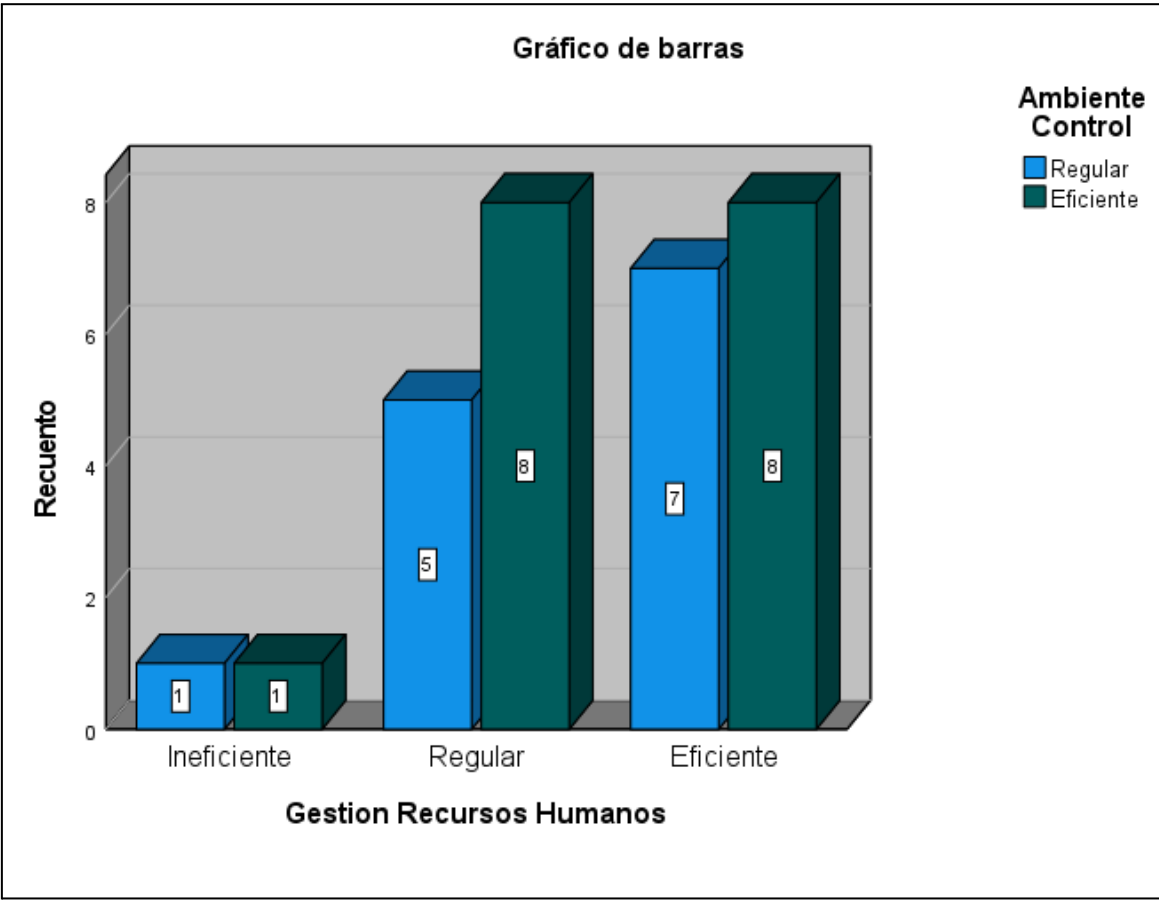
Determinar cómo el ambiente de control y la gestión de recursos humanos se relacionan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Tabla 08: Tabla cruzada de gestión de recursos humanos y ambiente control.

		Ambiente de Control					
						Total	
		Regular		Eficiente			
		N	%	N	%	N	%
Gestión de Recursos Humanos	Ineficiente	1	7,7%	1	5,9%	2	6,7%
	Regular	5	38,5%	8	47,1%	13	43,3%
	Eficiente	7	53,8%	8	47,1%	15	50%
Total		13	100%	17	100%	30	100%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 03: Gráfico de barras de gestión de recursos humanos y ambiente de control.



Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

Teniendo en cuenta el 100% de los trabajadores entrevistados, según la tabla 8, con respecto a la gestión de recursos humanos y ambiente de control, se tiene que de los trabajadores y en relación a la variable gestión de recursos humanos, el 6,7% manifiesta un nivel ineficiente, el 43,3% un nivel regular, y el 50% un nivel eficiente. Con respecto a la dimensión ambiente de control; el 38,5% manifiesta un nivel regular, el 47,1% un nivel eficiente.

Objetivo específico 2.

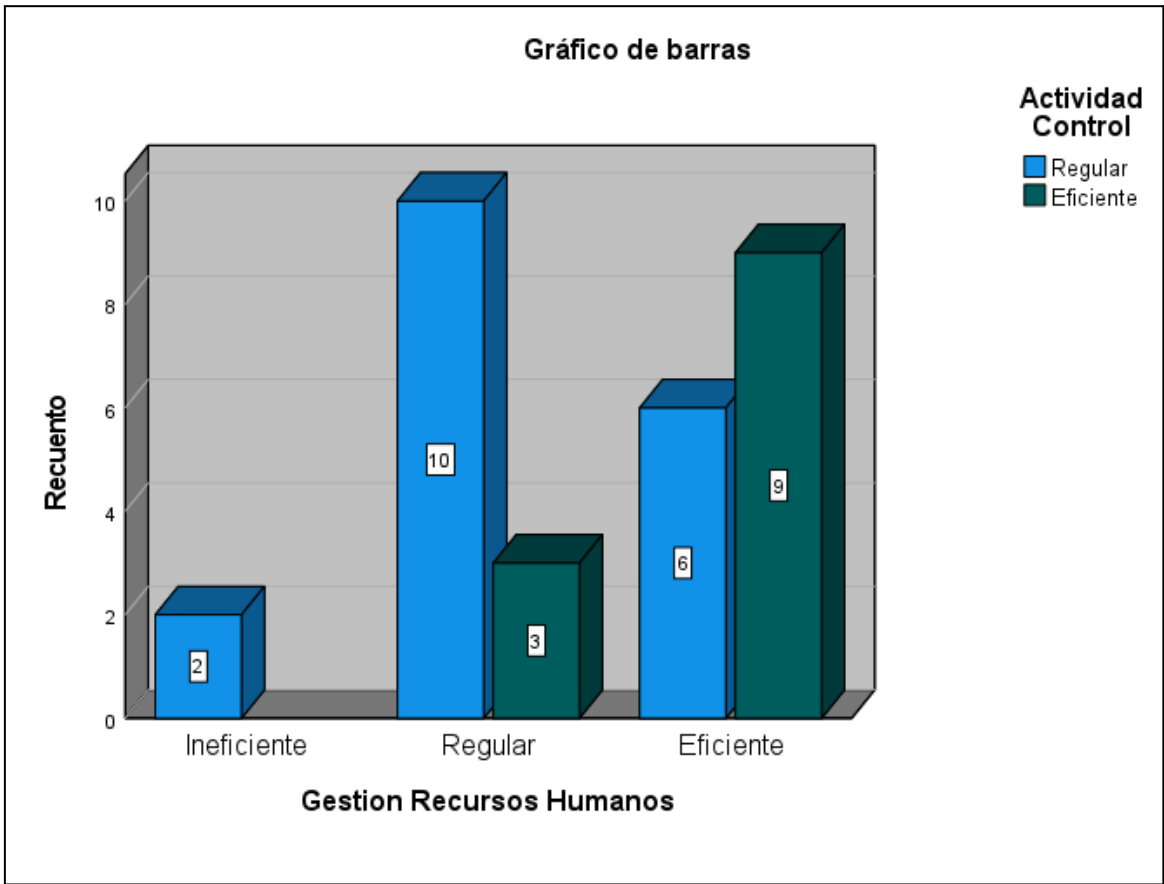
Determinar cómo las actividades de control y la gestión de recursos humanos se relacionan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Tabla 09: Tabla cruzada de gestión de recursos humanos y actividades de control.

		Actividad Control					
						Total	
		Regular		Eficiente			
		N	%	N	%	N	%
Gestión	Ineficiente	2	11,1%	0	0,0%	2	6,7%
Recursos Humanos	Regular	10	55,6%	3	25,0%	13	43,3%
	Eficiente	6	33,3%	9	75%	15	50%
Total		18	100%	12	100%	30	100%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 04: Gráfico cruzada de gestión recursos humanos y actividades control.



Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

Teniendo en cuenta el 100% de los trabajadores entrevistados, según la tabla 9, con respecto a la Gestión de recursos humanos y actividad de control, se tiene que de los trabajadores y en relación a la variable gestión de recursos humanos, el 6,7% manifiesta un nivel ineficiente, el 43,3% un nivel regular, y el 50% un nivel eficiente. Con respecto a la dimensión actividad de control; el 55,6% manifiesta un nivel regular, el 25% un nivel eficiente.

Objetivo específico 3.

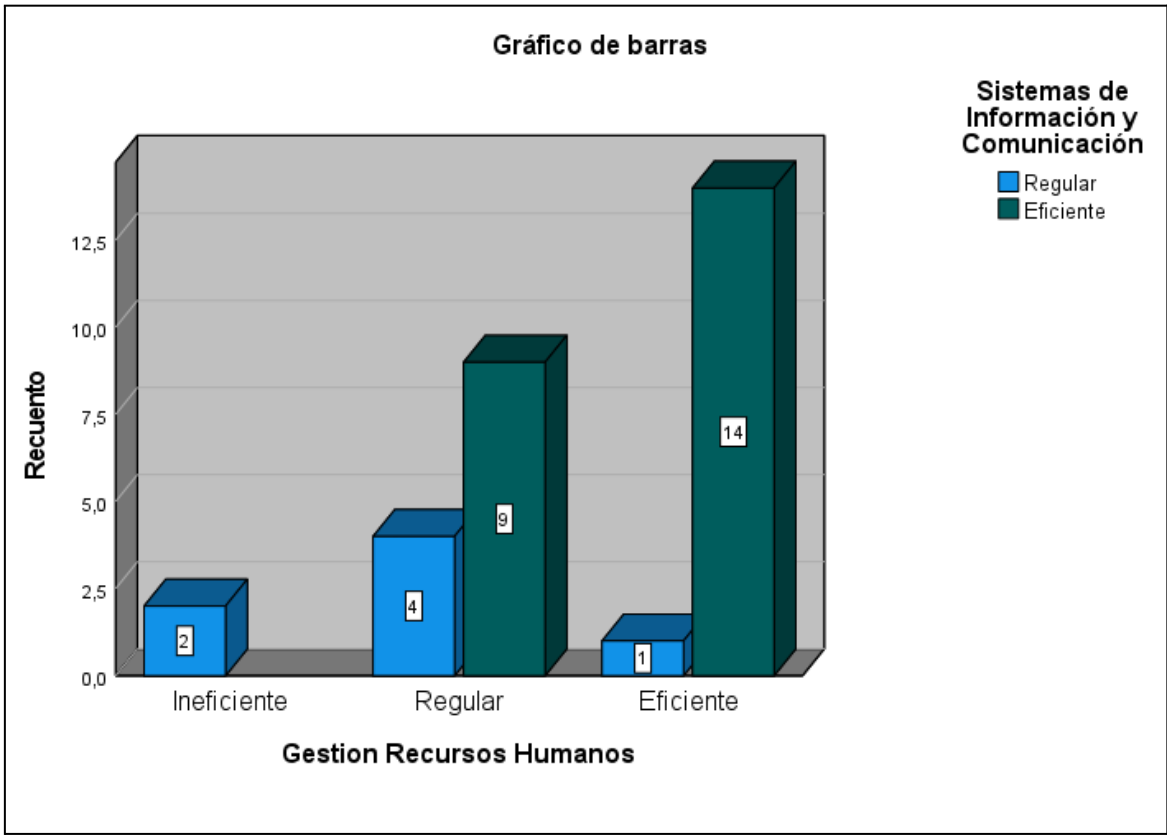
Determinar cómo los Sistemas de información, comunicación y la Gestión de Recursos Humanos se relacionan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Tabla 10: Tabla cruzada de gestión recursos humanos y sistemas de información y comunicación.

		Sistemas de Información y Comunicación					
		Regular		Eficiente		Total	
		N	%	N	%	N	%
Gestión Recursos Humanos	Ineficiente	2	28,6%	0	0,0%	2	6,7%
	Regular	4	57,1%	9	39,1%	13	43,3%
	Eficiente	1	14,3%	14	60,9%	15	50%
Total		7	100%	23	100%	30	100%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 05: Tabla cruzada gestión recursos humanos y sistemas de información y comunicación.



Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

Teniendo en cuenta el 100% de los trabajadores entrevistados, según la tabla 10, con respecto a la gestión de recursos humanos y actividad de control, se tiene que de los trabajadores y en relación a la variable gestión de recursos humanos, el 6,7% manifiesta un nivel ineficiente, el 43,3% un nivel regular, y el 50% un nivel eficiente. Con respecto a la dimensión sistema de información y comunicación, el 57,1% manifiesta un nivel regular, el 39,1% un nivel eficiente.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS.

4.2.1. Prueba de normalidad.

Tabla 11: Resultados de la prueba de normalidad de ambas variables.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de Control Interno	,457	30	,000	,554	30	,000
Gestión Recursos Humanos	,317	30	,000	,742	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente. Elaboración propia.

La significancia es menor a 0,05.

Por ende, de la tabla se deduce que al ser el grado de significancia menor a 0,05, se usará la prueba de hipótesis Rho Spearman, por ser una prueba no paramétrica.

4.2.2. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general.

Hipótesis nula. Ho, no existe relación significativa entre el sistema de control interno y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Hipótesis alternativa. Hi, existe relación significativa entre el sistema de control interno y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Tabla 12: Resultados de la prueba de hipótesis del sistema control interno y gestión de recursos humanos.

Correlaciones				
			Sistema de Control Interno	Gestión Recursos Humanos
Rho de Spearman	Sistema de Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,176
		Sig. (bilateral)	.	,352
		N	30	30
	Gestión Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	,176	1,000
		Sig. (bilateral)	,352	.
		N	30	30

Fuente. Elaboración propia.

Conclusión: Siendo el valor de $Rho=0.176$, lo que implica una relación directa entre sistema de control interno y gestión recursos humanos, asimismo respecto la significancia con $p=0.352$, por ser mayor a 0.05 , se determina que no es significativo.

Decisión: H_0 , se rechaza. Existe relación significativa entre el sistema de control interno y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de ciudad de Puno, periodo 2022, mediante la prueba estadística de (Rho de Spearman).

Hipótesis específica 1.

Hipótesis nula. H_0 , no existe relación significativa entre el ambiente de control y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Hipótesis alternativa. H_1 , existe relación significativa entre el ambiente de control y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Tabla 13: Resultados de la prueba de hipótesis específica 1, gestión de recursos humanos y ambiente de control.

Correlaciones				
			Gestión de Recursos Humanos	Ambiente de Control
Rho de Spearman	Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1,000	-,052
		Sig. (bilateral)	.	,784
		N	30	30
	Ambiente de Control	Coeficiente de correlación	-,052	1,000
		Sig. (bilateral)	,784	.
		N	30	30

Fuente. Elaboración propia.

Conclusión: Siendo el valor de Rho= -0.052, lo que implica una relación indirecta o inversa entre la dimensión ambiente de control y gestión de recursos humanos, asimismo respecto la significancia con $p=0.784$, por ser mayor a 0.05, se determina que no es significativo.

Decisión: H_0 , se rechaza. No existe relación directa entre la dimensión ambiente de control y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022, mediante la prueba estadística de (Rho de Spearman).

Hipótesis específica 2.

Hipótesis nula. Ho, no existe relación significativa entre actividades de control y gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Hipótesis alternativa. Hi, existe relación significativa entre actividades de control y gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Tabla 14: Resultados de la prueba de hipótesis específica 2, gestión de recursos humanos y actividades de control.

Correlaciones				
			Gestión de Recursos Humanos	Actividad de Control
Rho de Spearman	Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,423*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	30	30
	Actividad de Control	Coeficiente de correlación	,423*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Fuente. Elaboración propia.

Conclusión: Siendo el valor de $Rho = 0.423$, lo que implica una relación positiva y directa entre la dimensión actividad de control y gestión recursos humanos, asimismo respecto la significancia con $p = 0.020$, por ser menor a 0.05 , se determina que es significativo.

Decisión: H_0 , se rechaza. Existe relación significativa entre la dimensión actividades de control y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022, mediante la prueba estadística de (Rho de Spearman).

Hipótesis específica 3.

Hipótesis nula. H_0 , no existe relación significativa entre los sistemas de información y comunicación con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Hipótesis alternativa. H_i , existe relación significativa entre los sistemas de información y comunicación con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.

Tabla 15: Resultados de la prueba de hipótesis específica 3, gestión de recursos humanos y sistemas de información y comunicación.

Correlaciones			Gestión de Recursos Humanos	Sistemas de Información y Comunicación
Rho de Spearman	Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	30	30
	Sistemas de Información y Comunicación	Coeficiente de correlación	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	30	30

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

Fuente. Elaboración propia.

Conclusión: Siendo el valor de Rho= 0.475, lo que implica una relación intensa y directa entre la dimensión sistemas de información y comunicación con la gestión de recursos humanos, asimismo respecto la significancia con $p=0.008$, por ser menor a 0.05, se determina que es significativo.

Decisión: Ho, se rechaza. Existe relación significativa entre la dimensión sistema de información y comunicación y la gestión de recursos humanos en los establecimientos

hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022, mediante la prueba estadística de (Rho de Spearman).

CONCLUSIONES.

Primera: Siendo el valor de $Rho=0.176$, implica una relación directa y positiva entre sistema de control interno y la gestión de recursos humanos, asimismo respecto a la significancia con $p=0.352$, por ser mayor a 0.05 , se determina que no es significativo.

Segunda: Siendo el valor de $Rho= -0.52$, implica una relación inversa de muy baja intensidad entre la dimensión ambiente de control y la gestión de recursos humanos, asimismo respecto la significancia con $p=0.784$, por ser mayor a 0.05 , se determina que no es significativo.

Tercera: Siendo el valor de $Rho= 0.423$, implica una relación directa y positiva entre la dimensión dimensión actividad control y la gestión de recursos humanos, asimismo respecto la significancia con $p=0.020$, por ser menor a 0.05 , se determina que es significativo.

Cuarta: Siendo el valor de $Rho= 0.475$, implica una relación directa y positiva entre la dimensión sistema de información y comunicación con la gestión de recursos humanos, asimismo respecto la significancia con $p=0.008$, por ser menor a 0.05 , se determina que es significativo.

RECOMENDACIONES.

Primera: Se recomienda al Gerente del establecimiento de rubro hotelero, que pueda promover y realizar programas o talleres para que se continúe en la mejora de la gestión de recursos humanos, puesto que existe una relación directa con el sistema de control interno.

Segunda: Se recomienda al personal encargado, que gestiona dentro del establecimiento hotelero el sistema de control interno, a que puedan realizar talleres concretos sobre el control interno, para una mejora dentro del establecimiento, ello en mérito a los resultados obtenidos en la presente investigación debido a que existe una relación inversa entre el ambiente de control y la gestión de recursos humanos.

Tercera: Se recomienda a los trabajadores ser participativos en los talleres o programas de capacitación por parte de la entidad hotelera para seguir con la mejora de gestión de recursos humanos, toda vez que está relacionada a las actividades de control.

Cuarta: Se recomienda a los futuros investigadores poder ampliar los resultados alcanzados en la presente investigación a nivel de otros departamentos y/o a nivel nacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Apaza, M. (2010). Nuevo plan contable general empresarial concordado con NIIF'S Por Actividades Económicas (1era Edición). Instituto Pacifico S.A.C.
- Arcaya, J. (2018). El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras. [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Altiplano].
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9523/Juan_Guillermo_Arcaya_Coyuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica (5ta Edición). Editorial Episteme, C.A.
- Catarina, U. (2009). Hoteles.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/rios_o_mb/capitulo2.pdf
- Centellas, R., & Gonzales, C. (2006). Contabilidad Internacional.
- Champi Pompilla, Y. (2019). Control interno en la empresa Taypikala Hotel Cusco, periodo 2019 [Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8400/4/IV_FCE_310_TI_Champi_Pompilla_2019.pdf
- Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos (5ta Edición).
- De la Cruz Neyra, J. M. (2021). Sistema de control interno y gestion de recursos humanos en un distrito judicial de Lima, 2020 [Tesis de Grado de Magister, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58371/De%20La%20Cruz_NJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- DIRCETUR. (2022). Directorio Turístico. DIRCETUR PUNO.
<https://dirceturpuno.gob.pe/turismo-2/263-2/>
- Flores Flores, J. C. (2018). EL CONTROL INTERNO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE 3 ESTRELLAS DE LA REGIÓN DE PUNO, PERIODO 2017 [Tesis de Grado,

- Universidad Nacional del Altiplano].
- http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13517/John_Cesar_Flores_Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llanos Rodriguez, F. (2018). Control interno de recursos humanos y su afectación en la liquidez y rentabilidad; AGROMAR SAC.
- Manrique Torre, N. P. (2017). El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel "Pastoruri" Independencia – Huaraz, 2014. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/690>
- Mantilla, S. (2013). Auditorio Control Interno.
- Moscoso Chiriboga, E. A., & Echevarria Brito, M. d J. (2015). IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA POR EL MÉTODO MICIL EN LA EMPRESA ESTUARDO SÁNCHEZ EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. [Universidad de Guayaquil].
- <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10441/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>
- Palella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa (1 Reimpresión, Vol. 1). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador FEDUPEL.
- Posso Rodelo, J., & Barrios 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 [Thesis, Universidad de Cartagena]. <http://hdl.handle.net/11227/2130>
- Rincón Mosquera, L. (2016). Sistema de control interno para el área contable y el área financiera de la empresa Productora Avícola del Oriente S.A.S. en Colombia. Contaduría Pública. https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/317
- Ruiz Yenque, O. F. (2021). Control interno y su efecto en el servicio de hospedaje Los Portales en el distrito de Olmos- Lambayeque, 2019 [Tesis de Grado, Universidad

Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75742/Ruiz_YOF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vara Horna, A. A. (2012). 7 Pasos para una tesis exitosa (USMP).

<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Villegas Urbina, R. T. (2018). Control interno en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Jangas, 2017. Universidad San Pedro.

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general. ¿Cómo el control interno se relaciona con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022?	Objetivo General Determinar cómo el sistema de control interno se relaciona con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.	Hipótesis general. Existe relación significativa entre el sistema de control interno y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.	Variable independiente. Control interno. Variable dependiente. Gestión de recursos humanos.	Tipo: Descriptivo correlacional. Diseño: No experimental. Población: 7 Establecimientos de rubro hotelero de Puno, 2022. Muestra: 30 trabajadores de los 7 establecimientos hoteleros de Puno, hoteles de 5 y 4 estrellas, periodo 2022. Contrastacion de Hipotesis: Prueba de Rho Spearman
Problemas específicos. ¿Cómo el ambiente de control se relaciona con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022?	Objetivos Específicos. Determinar cómo el ambiente de control y la gestión de recursos humanos se relaciona en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.	Hipótesis Específicas. Existe relación significativa entre el ambiente de control y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.		
¿Cómo las actividades de control se relacionan con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022?	Determinar cómo las actividades de control y la gestión de recursos humanos se relacionan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.	Existe relación significativa entre las actividades de control y la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.		
¿Cómo los sistemas de información y comunicación se relaciona con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022?	Determinar cómo los sistemas de información y comunicación se relaciona con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.	Existe relación significativa entre los sistemas de información y comunicación con la gestión de recursos humanos en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno, periodo 2022.		

ANEXO 02: Operacionalización de variables.

Variable.	Definición Conceptual.	Definición Operacional.	Dimensiones.	Indicadores.	Escala de medición.
Variable independiente Control interno.	Control Interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente y de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstas.	Son las estrategias y procedimientos que utilizan los directivos y trabajadores de los establecimientos de rubro hospedaje de la región Puno. Los cuales serán medidos a través de cuestionario estructurado.	Ambiente de Control.	Integridad y valores éticos (1,2,3).	ORDINAL
				Competencia (4,5,6).	
			Actividades de control.	Filosofía y estilo de operación (7,8,9).	TIPO LIKERT (1) Nunca.
				aprobación y autorización (10,11,12).	(2) Casi nunca.
				Segregación de funciones (13,14,15). Verificación (16,17)	(3) A veces. (4) Casi siempre.
			Sistema de información y comunicación.	Sistemas integrados (18,19). Comunicación (20).	(5) Siempre.

Variable dependiente Gestión de recursos humanos.	La gestión de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.	La aplicación de normas, procedimientos e instrumentos en el proceso de gestión de recursos humanos y se medirá con el cuestionario estructurado.	Provisión	Reclutamiento (21,22). Selección (23,24,25). Integración (26).	ORDINAL TIPO LIKERT (1) Nunca. (2) Casi nunca. (3) A veces. (4) Casi siempre. (5) Siempre.
				Socialización (27,28). Diseño de puestos (29,30,31). Evaluación del desempeño (32,33).	
			Desarrollo	Capacitación (34,35). Desarrollo personal (36,37). Desarrollo organizacional (38,39).	

ANEXO 03: Matriz de datos SPSS.

1	35,00	30,00	12,00	77,00	23,00	28,00	24,00	75,00
2	35,00	33,00	12,00	80,00	23,00	33,00	28,00	84,00
3	22,00	25,00	9,00	56,00	19,00	18,00	13,00	50,00
4	32,00	30,00	13,00	75,00	22,00	25,00	17,00	64,00
5	27,00	29,00	13,00	69,00	22,00	25,00	21,00	68,00
6	37,00	35,00	13,00	85,00	24,00	27,00	23,00	74,00
7	30,00	26,00	14,00	70,00	25,00	19,00	17,00	61,00
8	29,00	27,00	11,00	67,00	22,00	30,00	21,00	73,00
9	31,00	32,00	12,00	75,00	23,00	24,00	21,00	68,00
10	30,00	23,00	7,00	60,00	14,00	13,00	11,00	38,00
11	28,00	28,00	15,00	71,00	22,00	26,00	23,00	71,00
12	29,00	30,00	12,00	71,00	26,00	26,00	20,00	72,00
13	29,00	30,00	12,00	71,00	22,00	27,00	22,00	71,00
14	26,00	30,00	12,00	68,00	25,00	27,00	22,00	74,00
15	24,00	29,00	10,00	63,00	23,00	25,00	20,00	68,00
16	34,00	32,00	15,00	81,00	26,00	23,00	23,00	72,00
17	21,00	23,00	7,00	51,00	13,00	16,00	11,00	40,00
18	36,00	34,00	11,00	81,00	26,00	25,00	25,00	76,00
19	31,00	28,00	14,00	73,00	23,00	27,00	22,00	72,00
20	29,00	30,00	9,00	68,00	22,00	27,00	23,00	72,00
21	30,00	27,00	12,00	69,00	20,00	23,00	17,00	60,00
22	24,00	21,00	15,00	60,00	22,00	26,00	25,00	73,00
23	24,00	27,00	8,00	59,00	18,00	20,00	14,00	52,00
24	34,00	23,00	13,00	70,00	25,00	24,00	19,00	68,00
25	33,00	29,00	12,00	74,00	23,00	27,00	21,00	71,00
26	34,00	29,00	10,00	73,00	22,00	25,00	23,00	70,00
27	30,00	29,00	12,00	71,00	22,00	27,00	23,00	72,00
28	31,00	27,00	12,00	70,00	19,00	30,00	19,00	68,00
29	35,00	36,00	12,00	83,00	21,00	23,00	23,00	67,00
30	33,00	27,00	11,00	71,00	22,00	28,00	21,00	71,00

ANEXO 04: Instrumento de medición .

Cuestionario: Control Interno

Estimados: Estoy realizando una encuesta para recopilar datos acerca del sistema de control interno en establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Nunca (1) – Casi nunca (2) – A veces (3) – Casi siempre (4) – Siempre (5).

VARIABLE: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Dimensión 1: ambiente de control interno		1	2	3	4	5
1	La entidad ha aprobado y/o difundido mediante talleres o reuniones el código de ética.					
2	Se han establecido en forma documentada los principios de integridad y valores Éticos.					
3	Se comunican las acciones disciplinarias que se hayan tomado sobre violaciones éticas en la entidad.					
4	En los últimos meses, se han realizado eventos y/o capacitaciones de sensibilización en control interno al personal.					
5	Se cuenta con un manual de perfiles, actualizado y aprobado, según el perfil de competencias.					
6	La entidad demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes.					
7	Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de objetivos de la entidad.					
8	Se realiza un plan de trabajo para la implementación y funcionamiento del control interno.					
9	La alta dirección apoya en la implementación y mantenimiento del sistema de control interno.					

Dimensión 2: Actividades de Control		1	2	3	4	5
10	Se identifican en los manuales los procedimientos, actividades y tareas que realizan en las diferentes áreas.					
11	En la entidad las operaciones y actos administrativos son autorizados y ejecutados por funcionarios y personal autorizado					
12	La alta dirección de la entidad proporciona el apoyo logístico (Bienes y RRHH) para el adecuado desarrollo de las labores de control.					
13	En la entidad se ha establecido con claridad la segregación de funciones					
14	Las actividades expuestas a riesgo de error o fraude son asignadas a personal específico.					
15	En la entidad se realiza la rotación de personal que realizan actividades expuestas a riesgos de error o fraude					
16	En la entidad se efectúan verificaciones periódicas sobre el cumplimiento de tareas.					
17	Se realiza la conciliación de los saldos de los registros contables.					
Dimensión 3: Sistemas de Informacion y Comunicacion		1	2	3	4	5
18	Los sistemas informáticos que se utilizan en la entidad para procesar la información operativa y financiera son eficientes.					
19	La entidad solicita periódicamente a los usuarios opinión sobre los sistemas de información para priorizar mejoras.					
20	La entidad mantiene su portal web con la información adecuada y actualizada.					

Cuestionario: Gestion de Recursos Humanos

Estimados: Estoy realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la gestión de recursos humanos en establecimientos hoteleros de la ciudad de Puno. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Nunca (1) – Casi nunca (2) – A veces (3) – Casi siempre (4) – Siempre (5).

VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Dimensión 1: Integración		1	2	3	4	5
21	El reclutamiento del personal es por aptitudes intelectuales, experiencia y potencial laboral.					
22	El personal recibe entrenamiento en su puesto de trabajo					
23	La selección del personal se realiza de acuerdo a la necesidad de la entidad.					
24	Los trabajadores presentan una alta experiencia para ejercer las funciones asignadas.					
25	En la entidad, el personal que ocupa un cargo administrativo cuenta con las competencias necesarias según los perfiles.					
26	Existe un plan estratégico vigente sobre integración y capacitación del personal					
Dimensión 2: Organización		1	2	3	4	5
27	En la entidad existen métodos de socialización entre los nuevos y antiguos trabajadores.					
28	Existe un seguimiento para la socialización entre los trabajadores de la entidad.					
29	La distribución de personal en los puestos de trabajo se realiza de acuerdo con la necesidad del área.					
30	En la entidad se realiza la supervisión constante de las tareas realizadas a los trabajadores.					

31	En la entidad la rotación de personal se encuentra establecido en el manual de funciones.					
32	Se realizan periódicamente evaluaciones del desempeño del trabajador para conocer las fortalezas y debilidades.					
33	Se llevan a cabo todos los procesos de evaluación de personal en forma integral y transparente.					
	Dimensión 3: Desarrollo	1	2	3	4	5
34	En la entidad existe un plan anual de capacitación que se encuentra debidamente aprobado y vigente.					
35	La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.					
36	La alta gerencia emite reconocimientos por escrito por el buen desempeño del personal que labora en la entidad.					
37	La entidad se encuentra alineada a los objetivos personales de los trabajadores.					
38	Existe un grado de confianza y apoyo entre los miembros de la entidad.					
39	En la entidad el desarrollo organizacional es el adecuado.					