



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y  
HOTELERIA

CONTROL INTERNO Y ADMINISTRACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS,  
DE LAS EMPRESAS HOTELERAS, EN LA PROVINCIA DE CANTA, PERÍODO 2023.

**TESIS**

Para optar el título profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería

**AUTOR**

Juan Francisco Vento Rojas

(ORCID) 0000-0002-8857-5882

**ASESOR**

Mg. Evelyn Elizabeth Uribe Vargas

(ORCID) 0000-0001-5521-2383

Lima, 24 de enero del 2024

# TESIS FINAL

## INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://www.hoyinternet.com">www.hoyinternet.com</a> Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
7	<a href="http://repositorio.upci.edu.pe">repositorio.upci.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://tesis.unap.edu.pe">tesis.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to UNILIBRE Trabajo del estudiante	

## Dedicatoria

Agradezco profundamente el inmenso respaldo brindado por mi esposa, mi hija y toda mi familia, quienes han sido un pilar fundamental en mi crecimiento profesional gracias a su constante apoyo.

## Agradecimientos

Agradezco a Dios por ser una fuerza constante que me ha ayudado a alcanzar mis metas en la vida, así como a la Universidad y a todos los profesores que me han respaldado para lograr este objetivo.

Una mención especial para el Dr. Carlos Vento Rodríguez, quien ya no está entre nosotros. Agradezco por su liderazgo en mi vida.

## Indice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Indice de Contenidos .....	iv
Indice de Tablas.....	viii
Indice de Figuras .....	x
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	xiv
<b>CAPÍTULO I Fundamentos Teóricos de la Investigación.....</b>	<b>16</b>
1.1 Marco Teórico.....	16
1.1.1 Control Interno .....	16
1.1.2 Los Controles Internos como objetivos.....	16
1.1.3 Importancia del Control Interno .....	17
1.1.4 Los controles internos y sus características.....	17
1.1.5 El Control Interno en el Hotel .....	18
1.1.6 Principios Básicos de Control Interno .....	18
1.1.7 Revisión del Control Interno .....	19
1.1.8 El Control Interno Administrativo.....	20
1.1.9 Control Interno en base al sistema COSO.....	20

1.1.10 Supervisión independiente de la junta directiva .....	20
1.1.11 Evaluación de riesgos .....	21
1.1.12 Identificación y análisis de los riesgos .....	21
1.1.13 Evaluación del potencial de riesgos de fraude.....	21
1.1.14 Actividades de control .....	22
1.1.15 Selección y desarrollo de actividades de control.....	22
1.1.16 Desarrollo de controles generales de tecnología de información .....	23
1.1.17 Información y comunicación .....	23
1.1.18 Actividades de monitoreo o supervisión .....	23
1.1.19 Administración de los servicios .....	24
1.1.20 Los hospedajes.....	24
1.1.21 Servicios Hoteleros.....	25
1.1.22 Clientes Potenciales –Turistas .....	25
1.1.23 Cliente a través de las agencias de viajes .....	26
1.1.24 Proceso estratégico .....	26
1.1.25 Administración .....	27
1.1.26 Marketing y ventas .....	27
1.1.27 Proceso principal .....	27
1.1.28 Reservas y recepción .....	28
1.1.29 Housekeeping .....	28

1.1.30	Proceso de soporte .....	28
1.1.31	Alimentos y bebidas .....	29
1.1.32	Mantenimiento.....	29
1.1.33	Seguridad.....	29
1.1.34	Antecedentes del estudio: nacionales e internacionales .....	29
1.2	Marco Conceptual.....	37
<b>Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables.....</b>		<b>39</b>
2.1	Planteamiento del problema.....	39
2.1.2	Descripción de la Realidad Problemática.....	39
2.1.3	Definición del Problema.....	43
2.2	Finalidad y Objetivos de la Investigación.....	44
2.2.1	Finalidad .....	44
2.2.2	Objetivo general y específicos.....	45
2.2.3	Delimitación del estudio.....	46
2.2.4	Justificación e importancia del estudio.....	48
2.3	Hipótesis y Variables .....	49
2.3.1	Supuestos teóricos. ....	49
2.3.2	Hipótesis Principal y Especificaciones.....	49
2.3.3	Variables e Indicadores .....	50
<b>Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos .....</b>		<b>53</b>

3.1	Población y muestra.....	53
3.1.1	Población .....	53
3.1.2	Muestra .....	53
3.2	Enfoque y Diseño.....	55
3.2.1	Enfoque de la Investigación.....	55
3.2.2	Diseño .....	55
3.3	Técnica (s) e instrumento (s) de Recolección de Datos .....	57
3.4	Ética de la Investigación .....	58
3.5	Procesamiento de Datos .....	58
	<b>Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados.....</b>	<b>60</b>
4.1	Presentación de Resultados.....	60
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>115</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>118</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>121</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>126</b>



## Indice de Tablas

Tabla 2 Conoce las Virtudes Éticas que tiene la Empresa .....	61
Tabla 3 El código de ética es idoneo para la gestión administrativa eficiente del hotel .....	62
Tabla 4 Existen metas para lograr un buen desempeño administrativo en el área de alimentos y bebidas.....	63
Tabla 5.....	65
Tabla 6 La gerencia de la empresa cuenta con una eficiente gestión en el area de alimentos y bebidas.....	67
Tabla 7 La gerencia de la compañía está constantemente preocupada por mantener un buen desempeño organizacional.....	68
Tabla 8.....	70
Tabla 9 La gerencia de la empresa hotelera se preocupa por grantizar recurssos neceariso para el área de alimentos y benidas .....	71
Tabla 10 La gerecnia de la empresa hotelera distribuye de forma eficiente las funciones de todos los empleados del área de aliemtos y bebidas.....	73
Tabla 11 La gerecnia de la empresa hotelera tiene como política realizar insperccopnes permenetes al área de alimentos y bebidas.....	74
Tabla 12 La gestión de la empresa hotelera tiene la política de capacitar permanentemente a todos los trabajadores en el área de alimentos y bebidas .....	76
Tabla 13 La gerencia de la empresa con frecuencia otorga poderes de gestión y control al personal de alimentos y bebidas .....	78

Tabla 14	La administración de la empresa a menudo ejecuta inspercciones permanentes en el área de alimentos y bebidas.....	79
Tabla 15	La administración de la empresa otorga facultades y responsabilidad a la persona en el área de alimentos y bebidas .....	82
Tabla 16	La gestión de la empresa tiene como política la formación de todos los trabajadores en el áre ade alimentos y bebidas .....	83
Tabla 17	La gestión de la empresa cuenta con una política de comunicación de los cambios administrativos en el área de alimnetos y bebidas.....	85
Tabla 18	La administración de la empresa a menudo realiza los procedimientos correctos en el área de alojamiento y bebidas.....	86
Tabla 19	La gestión de la compañía tiene política invertir en marketing y ventas para mejorar el área fluida de alimentos y bebidas.....	88
Tabla 20	La gerencia de la empresa no tiene buenos controles para mejorar la eficiencia del área de alimentos y bebidas.....	90
Tabla 21	La gestión de la empresa cuenta con buenas estrategias de reserva y atención ....	91
Tabla 22	La empresa hotelera tiene un buen personal de limpieza.....	93
Tabla 23	El proceso operativo en el restaurante del hotel es eficiente.....	94
Tabla 24	En su opinión esta bien gestionada en la zona de restauante en el hotel.....	97
Tabla 25	En la empresa hotelera dispone de un área específica de mantenimiento y servicios generales .....	98
Tabla 26	La gerencia de la política del servicio del hotel es eficiente .....	100

## Índice de Figuras

Figura 1 ¿Conoce las virtudes éticas que tiene la empresa?.....	61
Figura 2 El código de ética es idóneo para la gestión administrativa eficiente del hotel .....	62
Figura 3 Existen metas para lograr un buen desempeño administrativo en el área de alimentos y bebidas .....	64
Figura 4 La gerencia de la organización ejecuta de manera continua estrategias para alcanzar una óptima productividad empresarial .....	66
Figura 5 La gerencia de la empresa cuenta con una eficiente gestión en el area de alimentos y bebidas .....	67
Figura 6 La gerencia de la compañía está constantemente preocupada por mantener un buen desempeño organizacional.....	69
Figura 7 La gestión de la empresa hotelera se ocupará de prestar una atención de calidad a los clientes .....	70
Figura 8 La gerencia de la empresa hotelera se preocupa por garantizar recursos necesarios para el área de alimentos y bebidas .....	72
Figura 9 La gerencia de la empresa hotelera distribuye de forma eficiente las funciones de todos los empleados del área de alimentos y bebidas.....	73
Figura 10 La gerencia de la empresa hotelera tiene como política realizar inspecciones permanentes al área de alimentos y bebidas.....	75
Figura 11 La gestión de la empresa hotelera tiene la política de capacitar permanentemente a todos los trabajadores en el área de alimentos y bebidas.....	77
Figura 12 La gerencia de la empresa con frecuencia otorga poderes de gestión y control al personal de alimentos y bebidas .....	78

Figura 13 La administración de la empresa a menudo ejecuta inspecciones permanentes en el área de alimentos y bebidas .....	80
Figura 14 La administración de la empresa otorga facultades y responsabilidad a la persona en el área de alimentos y bebidas .....	82
Figura 15 La gestión de la empresa tiene como política la formación de todos los trabajadores en el área de alimentos y bebidas .....	84
Figura 16 La gestión de la empresa cuenta con una política de comunicación de los cambios administrativos en el área de alimentos y bebidas.....	85
Figura 17 La administración de la empresa a menudo realiza los procedimientos correctos en el área de alojamiento y bebidas .....	87
Figura 18 La gestión de la compañía tiene política invertir en marketing y ventas para mejorar el área fluida de alimentos y bebidas .....	89
Figura 19 La gerencia de la empresa no tiene buenos controles para mejorar la eficiencia del área de alimentos y bebidas .....	90
Figura 20 La gestión de la empresa cuenta con buenas estrategias de reserva y atención ..	92
Figura 21 La empresa hotelera tiene un buen personal de limpieza.....	93
Figura 22 El proceso operativo en el restaurante del hotel es eficiente .....	95
Figura 23 En su opinión esta bien gestionada en la zona de restaurante en el hotel .....	97
Figura 24 En su opinión esta bien gestionada en la zona de restaurante en el hotel .....	98
Figura 25 La gerencia de la política del servicio del hotel es eficiente.....	100

## Resumen

La investigación titulada “CONTROL INTERNO EN LA ADMINISTRACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LAS EMPRESAS HOTELERAS EN LA PROVINCIA DE CANTA, PERÍODO 2023”, La determinación de esta investigación es confirmar la enlace de los sistemas y controles internos y la administración de alimentos y bebidas en todas las áreas de las empresas hoteleros ubicados en el Valle del Chillón, Provincia de Canta; el problema de investigación surge a raíz de las insuficiencias detectadas en los controles internos de las empresas dedicadas al sector hotelero. Se empleó una metodología descriptiva correlacional y un diseño no experimental el propósito lograr dicha meta. El universo bajo estudio comprendió 71 empresas hoteleras, y la muestra se conformó por 60 hoteles y alojamientos en los hoteles y hospedajes de la Provincia de Canta. La muestra utilizada es el muestreo aleatorio o probabilístico. La estrategia empleada es obtener información consistieron en la aplicación de encuestas. Se utilizaron los siguientes métodos de análisis de datos: análisis documental, búsqueda, comparación y contraste de datos, organización tabular y comprensión de gráficos. Al finalizar, se ha verificado cada hipótesis individual, se confirma la relación positiva de los Controles Internos y los distintos indicadores de administración de alimentos y bebidas; evaluación constante, de procesos y manejo de recursos financieros.

Palabras claves: Controles Internos, administración de alimentos y bebidas, hoteles, operaciones comerciales y planes financieros.

## Abstract

The research titled “INTERNAL CONTROL IN THE FOOD AND BEVERAGE ADMINISTRATION OF HOTEL COMPANIES IN THE PROVINCE OF CANTA, PERIOD 2023”, The determination of this research is to confirm the link between internal systems and controls and the administration of food and beverages in all areas of hotel companies located in the Chillón Valley, Canta Province; The research problem arises as a result of the deficiencies detected in the internal controls of companies dedicated to the hotel sector. A descriptive correlational methodology and a non-experimental design were used to achieve this goal. The universe under study included 71 hotel companies, and the sample was made up of 60 hotels and accommodations in hotels and accommodations in the Province of Canta. The sample used is random or probabilistic sampling. The strategy used is to obtain information through the application of surveys. The following data analysis methods were used: documentary analysis, search, comparison and contrast of data, tabular organization and understanding of graphs. At the end, each individual hypothesis has been verified, the positive relationship of the Internal Controls and the different food and beverage administration indicators is confirmed; Constant evaluation of processes and management of financial resources.

**Keywords:** Internal Controls, food and beverage management, hotels, business operations and financial plans.

## Introducción

En el cambiante entorno de la industria hotelera, el control interno y la eficiente administración de alimentos y bebidas emergen como elementos cruciales para el éxito y sostenibilidad de las empresas dedicadas a este sector. La presente tesis procura un estudio detallado de "Control Interno y Administración de Alimentos y Bebidas en Empresas Hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023". Este trabajo se estructura en diversos capítulos que abordan desde los fundamentos teóricos hasta la presentación y análisis de resultados, con el objetivo de proporcionar una comprensión integral y contextualizada de la gestión en este ámbito específico. El Capítulo I Fundamentos Teóricos de la Investigación establecerá las bases conceptuales que sustentan este estudio, explorando las teorías, modelos y prácticas relevantes en el control interno y la administración de alimentos y bebidas en el contexto hotelero. Se buscará enriquecer la comprensión de los lectores, situando la investigación dentro de un marco teórico sólido. En el Capítulo II El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables, se expondrá de manera clara y precisa el problema de investigación, delineando los objetivos generales y específicos que guían este estudio. Además, se formularán hipótesis que orientarán la recopilación y análisis de datos, junto con la identificación de las variables relevantes en el contexto de la provincia de Canta durante el período 2023. Asimismo, en el Capítulo III Método, Técnica e Instrumentos, se abordará la metodología de investigación empleada, especificando las técnicas y herramientas utilizadas para recopilar y analizar datos. Se describirán los procedimientos y criterios que orientaron la selección de la muestra, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados. A lo largo del Capítulo IV Presentación y Análisis de los Resultados se muestran los resultados obtenidos a través del análisis de datos recopilados durante el período 2023 en empresas

hoteleras de la provincia de Canta. Este capítulo se caracterizará por la objetividad y profundidad en la interpretación de los resultados, proporcionando una visión detallada de la realidad estudiada. Finalmente, en las secciones de Conclusiones y Recomendaciones, se resumirán los principales hallazgos de la investigación, destacando las implicaciones prácticas y teóricas. Además, se ofrecerán recomendaciones fundamentadas en los resultados obtenidos, con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo de la gestión en el ámbito de control interno y administración de alimentos y bebidas en empresas hoteleras.



# **CAPÍTULO I Fundamentos Teóricos de la Investigación**

## **1.1 Marco Teórico**

### **1.1.1 Control Interno**

De acuerdo con Casal (2004) Los controles internos tienen como objetivo garantizar que las empresas u organizaciones sigan las pautas o estrategias definidas con anterioridad para su adecuado funcionamiento. Este sistema de control actúa como un mecanismo de seguridad que brinda confianza al tomar decisiones en la empresa, con el fin de alcanzar sus metas y prevenir posibles errores o pérdidas en el futuro.

Como opina Ríos y Ruíz (2017) Los controles internos es un conjunto de medidas administrativas donde engloban una variedad de acciones dirigidas a garantizar la efectividad de las operaciones dentro de una compañía. Por consiguiente, en concordancia con este concepto, todos los gerentes de las compañías tienen la responsabilidad de ejecutar el control, cada uno en su ámbito laboral. Esto involucra analizar los resultados obtenidos y tomar acciones necesarias para corregir cualquier falta de eficacia identificada. Es esencial que realicen un análisis de los resultados y tomen las acciones adecuadas para minimizar la ineficacia.

### **1.1.2 Los Controles Internos como objetivos**

De acuerdo con Luna (2019), los controles internos tienen la finalidad de respaldar la consecución de los siguientes propósitos: es un instrumento en el cual se delega la evaluación de la implementación de los procedimientos y actividades en las empresas. Permite confirmar eficacias y eficiencias de los procesos empresariales, así como la garantía

de la información contable y financiera. Garantiza las disposiciones como leyes, normativas y políticas internas.

Las compañías del sector hotelero se esfuerzan por una gestión efectiva, y tanto la dirección como los empleados de los hoteles impulsan estos procesos. Esto implica que todas las áreas deben realizar las comprobaciones pertinentes para asegurar la eficacia a ejecutar buenos procesos.

### **1.1.3 Importancia del Control Interno**

Como dice Fonseca (2013), permite corregir las acciones para cumplir con los planes; el Control Interno se extiende a toda la empresa, incluyendo activos, personal y actividades administrativas. Identifica posibles causas de desviaciones a través del análisis. Determina responsabilidades ante fallos en las funciones asignadas. Proporciona información sobre la correcta práctica de planes, facilitando el retomar el proceso de planificación. La asignación, gestión y cantidad prevista de producción de cada recurso se encuentran directamente vinculadas con su ejecución.

### **1.1.4 Los controles internos y sus características**

Empleando las palabras de Luna (2019), Permite la ejecución de medidas correctivas para alcanzar los objetivos establecidos. Este enfoque del control interno abarca toda la empresa, incluyendo sus activos, personal y operaciones administrativas. Su función principal es identificar posibles causas que podrían desviar el curso planeado mediante análisis, además de asignar responsabilidades en caso de fallos durante las labores asignadas. Proporciona información sobre el estado de implementación de los planes, facilitando así la reanudación del proceso de planificación. Asimismo, contribuye en la

distribución, gestión y volumen esperado de producción de cada recurso, los cuales se hallan directamente vinculados con su ejecución.

### **1.1.5 El Control Interno en el Hotel**

Como expresa Álvarez (2020), los controles internos pueden ser vistos como una coordinación de acciones, dirección gerencial y estructuras organizativas diseñadas para garantizar una protección efectiva de activos, procesos, datos, entre otros aspectos. Busca asegurar el acatamiento de las políticas establecidas para resguardar los activos, los procesos de información y los registros. Sin embargo, es relevante señalar que el Control Interno también evalúa la correcta eficiencia del correcto procedimiento administrativo y operativa dentro de la industria hotelera.

### **1.1.6 Principios Básicos de Control Interno**

Teniendo en cuenta a Arroyo (2019), los controles internos en las empresas del sector hotelero evitan la concentración de responsabilidades de las transacciones operativas y administrativas en una sola persona. Estas compañías cuentan con una estructura organizativa que permite la participación de múltiples empleados en las labores necesarias para llevar a cabo las transacciones, con el objetivo de eliminar los fraudes o malversaciones.

Se puede afirmar que la efectividad está condicionada por la cantidad y excelencia de los empleados disponibles para cada tarea dentro de la empresa. Por lo tanto, los controles internos se convierten en un instrumento muy apropiado para lograr eficiencia y efectividad en las tareas de las empresas hoteleras.

### **1.1.7 Revisión del Control Interno**

Como dice Cadena y García (2016), menciona que el trabajo de evaluación permanente se debe llevar a cabo por los auditores internos haciendo revisiones periódicas de los procesos de control interno para asegurar su efectividad donde se destaca:

Proceso de revisión:

El contador público es el profesional capacitado para analizar los beneficios de controles internos de las áreas operativas en empresas hoteleras. En consecuencia, cuanto más preciso sean los controles internos, superior será la seguridad de las empresas tendrán respecto al manejo de sus recursos y la fiabilidad de sus resultados.

Controles internos y Beneficios:

Los controles internos en las empresas buscan resultados exactos, las evaluaciones podrán efectuarse de manera más ágil, con menor nivel de detalle y a un menor costo.

Los controles internos son fundamentales para el desarrollo de la empresa, si los procesos de control son inadecuados o deficientes, los resultados habituales suelen ser falta de organización, desperdicio, fraude, falta de eficiencia y operaciones poco productivas.

No obstante, las evaluaciones continuas en la empresa previenen el fraude, dado que este constituye un elemento crucial para la calidad o deficiencia en la administración por parte del líder. Además, los controles internos representan herramientas importantes en identificar situaciones en la organización.

### **1.1.8 El Control Interno Administrativo**

Como expresa Rivera (2015), el control interno es una estrategia organizativa empleada por las empresas para establecer procesos y técnicas que regulen y supervisen la ejecución de acciones en línea con los objetivos institucionales como:

Asegurar la transmisión de comunicación de la realidad de la empresa, mantener una coordinación efectiva entre las funciones de cada integrante y procesos en las organizaciones hoteleras, asegurando el logro de objetivos predefinidos, supervisar una ejecución eficaz de las diferentes acciones en la organización, confirmando que se cumplan todas las políticas corporativas de las empresas.

### **1.1.9 Control Interno en base al sistema COSO**

Empleando las palabras de Maldonado (2018), el enfoque que le da al control interno, su conceptualización puede variar un poco; para algunos, se puede sintetizar como un proceso de conciliación, para otros, es el control del fraude, o simplemente un conjunto de políticas y procedimientos.

Sin embargo, globalmente podemos caracterizarlo como una estrategia empresarial orientada a establecer controles y mitigar los riesgos asociados al fraude. En este estudio de investigación, el marco del sistema COSO se utilizará como fundamento para el control interno.

### **1.1.10 Supervisión independiente de la junta directiva**

Como dice Colcha (2022), describe las labores de supervisión desarrolladas por los miembros de las juntas directivas para el desarrollo de buenos controles internos para cumplir las expectativas del negocio. Estos esfuerzos ayudan a alcanzar los objetivos,

supervisan la responsabilidad de la junta directiva y tienen la capacidad de gestionar bien los recursos justos en una empresa.

La dirección tiene como responsabilidad de poner en marcha los controles internos, la supervisión se realiza a través de procedimientos adecuados para una buena operatividad comercial.

#### **1.1.11 Evaluación de riesgos**

De acuerdo con Robalino (2022), el concepto hace referencia al estudio de elementos potenciales que representan riesgos para el alcance de objetivos del control interno, como los procesos operativos, el estudio financiero contable y sus cumplimientos. Resulta fundamental identificar estos riesgos dentro de la organización y adoptar las medidas pertinentes para evitarlos.

Es relevante señalar que, con el transcurso del tiempo, estos riesgos evolucionan y se requiere una evaluación constante para detectarlos a tiempo y prevenirlos, lo cual sería lo ideal.

#### **1.1.12 Identificación y análisis de los riesgos**

Como expresa Chávez (2023), las empresas reconocen y examinan los riesgos relacionados con sus metas con el propósito de planificar la forma en que deben ser manejados.

#### **1.1.13 Evaluación del potencial de riesgos de fraude**

Empleando las palabras Pereira (2019), La empresa puede reconocer posibles actos fraudulentos y valorar los riesgos para alcanzar sus metas. El control interno ejerce una

influencia significativa, ya que debe prevenir o detectar de forma temprana cualquier inexactitud o ausencia en los registros financieros de la empresa, tanto por fraudes como por errores.

#### **1.1.14 Actividades de control**

Castañeda (2018), hace referencia a la gestión de todas las empresas que ejecutan controles internos en sus procesos y establece criterios a través de diversas acciones de supervisión. Estas actividades se realizan mediante la aprobación de documentos, inspecciones, supervisión, capacitación e informes.

Estas actividades deben realizarse en sectores específicos en la empresa y en todos los niveles de la organización, alcanzando los objetivos en los controles internos. Si se detecta un riesgo y no se implementa una medida preventiva, el control interno no logrará sus metas y resultará ineficiente.

#### **1.1.15 Selección y desarrollo de actividades de control**

Como lo hace notar Pereira (2019), la empresa debe establecer y llevar a cabo acciones de control para reducir riesgos y asegurarse de que estos no afecten las estrategias empresariales. Estas actividades de controles se relacionan con todos los componentes de los controles internos, especialmente con la estimación de riesgos, a través de estas actividades se pueden identificar e implementar acciones para responder a los riesgos. Al realizar estas acciones, se puede detectar y aplicar las medidas necesarias para responder a los riesgos identificados.

### **1.1.16 Desarrollo de controles generales de tecnología de información**

Teniendo en cuenta a Estupiñán (2006), dado que la adopción de tecnología es crucial para el desarrollo de procesos idóneos, es imperativo integrar y ejecutar tecnología en los procedimientos y controles de cada empresa. En situaciones donde la tecnología no se emplea de manera efectiva, se evalúa para sustituirla por alternativas más eficientes.

### **1.1.17 Información y comunicación**

Como dice Fonseca (2013), los controles internos, se define como la actividad que suministra a los empleados la información esencial para que comprendan plenamente sus responsabilidades y habilidades en la empresa, así como su contribución al control interno y las consecuencias de incumplir con estas directrices.

### **1.1.18 Actividades de monitoreo o supervisión**

Citando a Ríos y Ruíz (2017), los controles internos requieren de una supervisión permanente o monitoreo continuo para su correcto funcionamiento. La inspección es un proceso que evalúa eficacia de controles internos a lo largo plazo. El monitoreo constante se lleva a cabo durante todas las operaciones, incluyendo las tareas rutinarias de dirección y supervisión, entre otras funciones que realiza el personal. Es fundamental comunicar a los accionistas, la junta directiva o las autoridades superiores, como el directorio, sobre las deficiencias o inconvenientes identificados en el control interno.

Las acciones empleadas para gestionar los riesgos deben ser adecuadas, ya que los riesgos pueden cambiar en función de la empresa y las situaciones particulares.



### **1.1.19 Administración de los servicios**

Con base en Cuadrado (2013), Esta variable se vincula con las metas estaregicas de las empresas hoteleras, consiste en alcanzar efectividad y eficiencia en todas sus actividades operativas. Para destacar en un mercado competitivo, el hotel necesita idear estrategias que permitan ofrecer servicios distintivos, Con el fin de brindar una experiencia satisfactoria a los clientes durante su estadía.

### **1.1.20 Los hospedajes**

Como expresa Guevara (2019), Los hoteles en el ámbito nacional desempeñan un rol fundamental al ser destinos atractivos para tanto turistas extranjeros como nacionales. Es fundamental que estos establecimientos se esfuercen por ofrecer un servicio excepcional para fomentar la repetición de la experiencia por parte de los visitantes.

Empleando las palabras de Guevara (2019), En la época actual, los turistas no solo persiguen descansar, hacer negocios o divertirse, sino que también buscan complementar sus experiencias durante los viajes. Por ende, es esencial que los hoteles proporcionen una infraestructura moderna y acogedora. El servicio de hospedaje debe considerarse como un sistema organizado y operativo en el que cada sección esté coordinada de manera clara para alcanzar un único propósito: satisfacer las demandas y necesidades del cliente.

Cada sección de la empresa es igualmente relevante para alcanzar la meta establecida. El departamento de administración es responsable de desarrollar el enfoque estratégico dentro de este sistema y establecer directrices para los otros procedimientos relacionados con el alojamiento. También establece las metas de la compañía y las tácticas requeridas para lograrlas.

De manera similar, las áreas de reservas y administración son fundamentales para las operaciones de la empresa, ya que mantienen una interacción directa con los clientes y contribuyen a elevar las expectativas de los huéspedes, agregando valor. Este valor adicional se considera como un elemento complementario que eleva el grado de satisfacción del cliente. En consecuencia, estas operaciones son cruciales.

### **1.1.21 Servicios Hoteleros**

De acuerdo con Elizabeth (2022), las empresas hoteleras proveen servicios que se caracterizan por su heterogeneidad, inseparabilidad, temporalidad y gestión especializada. Cada una de estas empresas desarrolla un servicio hotelero distintivo a través de sus procesos de gestión específicos.

### **1.1.22 Clientes Potenciales –Turistas**

Empleando las palabras de Carmona y Mejía (2015), En el ámbito del marketing, el cliente constituye el eje central de toda empresa hotelera, por lo tanto, es vital reconocerlo y comprenderlo. El hotel debe ofrecer todos los servicios disponibles, ya que se espera lo óptimo por parte de los clientes, buscando cumplir con sus expectativas. Es importante considerar factores como la procedencia del cliente, ya sea nacional o extranjero, dado que un hotel puede proporcionar servicios superiores al conocer más a fondo a su clientela.

El método de adquisición del servicio hotelero varía según si se lleva a cabo directamente o mediante un intermediario. Es importante considerar que los viajeros peruanos suelen hacer uso directo de los servicios durante su viaje, mientras que los turistas extranjeros tienden a recurrir a agencias de viaje.

Para identificar las acciones comerciales a emprender, es necesario evaluar el volumen de ventas utilizando los datos recopilados.

### **1.1.23 Cliente a través de las agencias de viajes**

Según Font y Blanco (2018), Los turistas extranjeros tienden a utilizar agencias de viaje para descubrir actividades acordes a sus preferencias durante su estancia, y estos servicios usualmente involucran alojamiento. En estas circunstancias, las agencias de turismo se convierten en los clientes del hotel al promocionar paquetes que podrían necesitar tarifas especiales o confidenciales, por lo que el hotel debería proporcionarles reservas y opciones de pago preferenciales.

Criterios importantes a tener en cuenta en una selección de agencias turísticas:

Cumplir con las disposiciones de la constitución empresarial y otros requisitos asociados al negocio, sostener alto estándar de calidad en el manejo de servicios y asegurar una infraestructura en buen estado son aspectos cruciales.

### **1.1.24 Proceso estratégico**

Según Paulino (2012), En una empresa hotelera, el proceso estratégico engloba diversas áreas como administración, marketing, ventas y logística, asegurando eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos y proporcionar al cliente un ambiente cómodo y un servicio adecuado.

### **1.1.25 Administración**

Paulino (2012) plantea que la oficina de administración planifique, organice, dirija y supervise a los empleados de la empresa, garantiza la correcta funcionalidad de la entidad para atender a clientes, quienes constituyen el propósito fundamental de la organización.

### **1.1.26 Marketing y ventas**

De acuerdo con Guevara (2019), las empresas hoteleras emplean distintas estrategias para alcanzar sus metas y posicionarse en el mercado, buscando aumentar sus ganancias. Con el progreso tecnológico, estas empresas deben ajustarse a las nuevas modalidades de marketing vigentes para evitar pérdidas o disminución en sus beneficios.

Debido a ello, la industria hotelera ha conseguido ajustarse a las transformaciones de la época y a las tendencias actuales solicitadas por los clientes, adecuándose a sus gustos y opciones, al mismo tiempo que busca atraer a una mayor clientela ofreciendo servicios que cubran sus requerimientos.

### **1.1.27 Proceso principal**

Como hace notar Mintur (2018), Es el epicentro de las actividades de la empresa hotelera e involucra las funciones de los departamentos de reservas y recepción, El mantenimiento de las instalaciones y el equipamiento, junto con la gestión del servicio ofrecido.

### **1.1.28 Reservas y recepción**

Teniendo en cuenta a Monge y Zhunio (2013), la reserva hotelera implica que un cliente asegura el uso de una o más habitaciones con características específicas durante un período definido, cubriendo el servicio durante un ciclo de veinticuatro horas y abonando una tarifa establecida.

El departamento de recepción en un hotel es la primera interacción que tiene un cliente con el establecimiento, tanto si es presencial como si se realiza por telefonía, correo electrónico, redes sociales, entre otros, antes de su llegada.

Los clientes realizan su registro y reciben detalles sobre los servicios disponibles en el hotel. Este sector es fundamental ya que proporciona información directa de los huéspedes, permitiendo al hotel mejorar sus servicios para futuras estancias.

### **1.1.29 Housekeeping**

De acuerdo con Varela y Mercado (2016), Este departamento se encarga de la limpieza, desinfección, mantenimiento y mejoras de todas las áreas del hotel, además de atender las necesidades de los clientes. Incluye espacios comunes, habitaciones y áreas de lavado.

### **1.1.30 Proceso de soporte**

Como expresa Cuadrado (2013), La organización hotelera en estudio necesita tener una clasificación de tres estrellas en su departamento de apoyo, que abarca las subsecciones de Alimentos y Bebidas, Mantenimiento, y Seguridad del establecimiento.

### **1.1.31 Alimentos y bebidas**

Con base en el (Ministerio de Turismo (2018), Ya que el desayuno está incorporado en el precio de la estadía, este departamento se encarga de la elaboración y preparación de dicha comida. No obstante, el hotel puede también proporcionar almuerzos, cenas y bebidas para acompañar las comidas.

### **1.1.32 Mantenimiento**

Como expresa Paulino (2012), la meta primordial del área de mantenimiento es gestionar y preservar la infraestructura, instalaciones, equipos y muebles del hotel en excelentes condiciones. Además, se encarga de mantener un suministro continuo y seguro de agua y energía, priorizando la seguridad de los huéspedes en todo momento.

### **1.1.33 Seguridad**

A juicio de Elizab (2022), uno de los servicios complementarios proporcionados por las empresas hoteleras es la seguridad, la cual asegura un entorno tranquilo y seguro para tanto clientes como empleados durante su permanencia en el establecimiento.

### **1.1.34 Antecedentes del estudio: nacionales e internacionales**

#### **Nacionales**

Yslache (2022) En el estudio se planteó como meta analizar la conexión entre los sistemas de control en entidades públicas. Esta investigación se realizó mediante un enfoque descriptivo básico utilizando métodos cuantitativos. El método que utilizo es

correlacional, con un diseño no experimental y una técnica teórica deductiva. La muestra del estudio consistió en 50 individuos para evaluar el comportamiento de distintas variables. Se empleó un método de muestreo censal no probabilístico y la encuesta fue la técnica utilizada durante el trabajo de campo. La información recopilada se analizó mediante el examen del Tau b de Kendall, el cual indicó una relación significativa del 54.5% entre el control interno y las actividades internas. En conclusión, se observó una correlación moderada entre las variables estudiadas en este trabajo, con un coeficiente r de 0.545.

Ortiz (2021) el trabajo sustenta el objetivo vincular la conexión de las estrategias de procedimientos administrativo y el inspección en las empresas constructoras en periodo 2021. El estudio utilizó un método cuantitativo, adoptando un diseño básico, correlacional, de naturaleza transversal no experimental. Para el estudio se consideró 64 empresas constructoras, mientras que la muestra considerada para el análisis se compuso de 4 empresas, seleccionadas mediante un método de muestreo no probabilístico. En el estudio se aplicó las encuestas, para la recoger datos se utiliza cuestionario validado mediante la prueba v de Aiken, que demostró una confiabilidad alta con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,961. La información obtenida indica que un 65% presentaba una gestión deficiente, mientras que un 30% mostraba una gestión aceptable, y en cuanto al control interno, un 60% mostró deficiencias mientras que un 35% fue calificado como aceptable, según lo reflejado en la Tabla 3. En resumen, se concluye que la variable de estudio gestión administrativa y control interno, evidenciada una información estadística de coeficiente de correlación de Kendall Tau\_b igual a 0,815, lo que representa un 81,5%.

Champi (2019), el propósito del estudio es generar mejoras en procesos administrativos, operativos y financieros dentro de la empresa hotelera, lo que posibilitaría oportunidades de desarrollo y una eficiente toma de decisiones para lograr los objetivos. Se trata de una investigación de naturaleza básica-aplicada, utilizando un método cuantitativo, un diseño de investigación no experimental y un propósito descriptivo, se aplica una encuesta como instrumento para recolectar los datos. Esta encuesta fue administrada a una muestra seleccionada de manera conveniente. Los datos recolectados indicaron que el rango del control interno es moderado. El estudio demuestra que la hipótesis general planteada donde se afirma que los controles internos en la empresa Hotelera Taypikala es adecuado en el periodo 2019.

Hoyos (2017) El trabajo propuesto por el autor sustenta el desarrollo de un proceso de control interno destinado al área de ventas de un establecimiento hotelero, específicamente dirigido al Gran Hotel Huánuco, el cual actualmente forma parte de la corporación Inka Comfort Hoteles del Perú SAC. La investigación se enfoca en dos áreas clave: el área de recepción, encargada de supervisar los movimientos caja de todos los servicios, el área de contabilidad responsable de supervisar los ingresos y las cuentas por cobrar. Dado que se trata de una empresa de servicios, la gestión precisa en la prestación de estos resultados. Identifica las áreas problemáticas que obstaculizan el rendimiento óptimo y emplea un análisis comparativo para evaluar el impacto de un buen proceso de control interno, considerando mejoras y buenas expectativas para la empresa. La implementación de dicho sistema es de suma importancia para la organización. Dado que la empresa brinda una amplia gama de servicios, es esencial dedicar especial atención a los aspectos operativos y financieros. El propósito de controles adecuados optimiza el buen



funcionamiento estructural de la empresa, facilitando mayor eficiencia en los flujos de trabajo relacionados con las ventas y los ingresos. Esta mejora contribuye a salvaguardar los activos, asegurando una fiabilidad de los datos utilizados para la elaboración y presentar los estados financieros y económicos. La propuesta de implementar dicho sistema implica establecer formalmente responsabilidades, buenas estrategias y procesos en el área de ventas, ayudando a disminuir los riesgos de fraude, particularmente aquellos asociados con empleados o ciertos clientes que podrían estar involucrados. En última instancia, estas acciones buscan potenciar la eficacia operativa, generando mejoras directas en los resultados y estableciendo una base sólida para la gestión financiera y económica.

Flores (2020) El trabajo en estudio del autor radica en evaluar la influencia del clima laboral en la percepción de las cualidades del proceso de servicio del departamento de alimentación, atención y bebidas de la empresa hotelera José Antonio Puno. Nuestro estudio se basó en una metodología descriptiva-explicativa con un diseño transversal no experimental. La información fue recolectada a partir de una muestra conformada por 22 empleados del hotel y otra muestra de 56 clientes, utilizando cuestionarios estructurados con preguntas de respuesta cerrada. Los datos obtenidos fueron analizados utilizando MS Excel y el software estadístico SPSS V26, y se presentaron en tablas de frecuencias con distribución horizontal, conforme a los objetivos de estudio en la investigación. A continuación, se procedió a analizar los resultados en conexión con la problemática real, haciendo referencia a las teorías que respaldan las variables en estudio. La hipótesis planteada fue validada mediante el uso del método Chi-Cuadrado de Pearson. La estadística obtenida en la investigación confirma de manera concluyente el Clima Organizacional ejerce una influencia significativa (con un nivel de significancia de  $p < 0.05$ ) en la

percepción de la buena atención en el departamento alimentación, atención y bebidas de la empresa hotelera José Antonio Puno en el año 2018, especialmente en aspectos relacionados con el potencial humano, el diseño organizacional y la cultura de la organización.

Moreno & Cordova (2021), Después del surgimiento y la rápida propagación mundial del COVID-19, la industria hotelera ha enfrentado su crisis más significativa hasta la fecha. Específicamente, el segmento de servicios de alimentos y bebidas ha sufrido un impacto severo, generando una serie de consecuencias adversas. Como resultado, esta área ha tenido que implementar cambios y modificaciones en la gestión y adoptar estrategias con el fin de reducir pérdidas económicas y financiera generadas en pandemia y mejorar progresivamente la actividad del sector. La finalidad del estudio es analizar las consecuencias que ocasiono la COVID-19 en las actividades operaciones de la organización en especial la dependencia de alimentos y bebidas de todas las cadenas hoteleras, identificando las posibles medidas de mejora necesarias para revitalizar este ámbito en el contexto actual. La metodología investigativa aplicada consistió en una revisión bibliográfica integradora, que se basó en una variedad de fuentes académicas, incluyendo tesis, publicaciones en artículos y libros. Estos recursos abordaron los impactos de la COVID19 en la gestión administrativa en los hoteles en la dependencia de alimentos y bebidas, las precauciones tomadas en la dependencia y las medidas de seguridad alimentaria en la industria y las posibles estrategias de reactivación como respuesta al contexto del COVID-19.

### **Internacionales**

Castro y Martínez (2023), los autores proponen un diseño y una posible implementación de controles internos a nivel organizacional se convierten en factores relevantes para el adecuado proceso donde se cumplen los objetivos organizacionales, fortaleciendo los esquemas de planeación y optimización a nivel de procedimientos estratégicos. Si el objetivo empresarial es asegurar un modelo competitivo sostenible, se debe reconocer la importancia de implementar revisiones periódicas de los mecanismos de ejecución en las diferentes áreas, y proponer marcos normativos que orienten cada una de las acciones a realizar por los responsables de estas tareas, especialmente en las tareas contables y financieras. La importancia del documento tiene como objetivo principal establecer un Sistema de Control Interno - SCI de mejorar en las actividades contables relacionadas con el departamento de tesorería en C.I Tequendama SAS en Santa Marta. Para llevar a cabo este prospecto investigativo, se empleó una metodología cualitativa descriptiva, ya que permitió observar los procedimientos de tesorería en la mencionada empresa. Se extrajeron conclusiones técnicas mediante el uso de una matriz de reconocimiento, que analizó diversos aspectos informativos sobre los procesos y metodologías de aplicación, utilizando el modelo de auditoría COSO I.

Quintero y Beltrán (2023) Los controles internos en las empresas sin fines de lucro. En estos tiempos todas las empresas desarrollan controles internos, el concepto de control interno evolucionado con la aplicación de nuevas herramientas. Sin embargo, este artículo se centrará en una perspectiva contemporánea, sin dejar de reconocer su importancia histórica. El objetivo es destacar específicamente la importancia de las evaluaciones de los controles internos en las empresas, haciendo hincapié de la necesidad e implantar métodos de control eficaces que puedan aplicarse en estas organizaciones. Dichos métodos

proporcionan herramientas valiosas para mitigar los riesgos, independientemente del tamaño o el sector en el que operen. La revisión realizada abarcó el examen de documentos, estudios, tesis y otros artículos centrados en la identificación de modelos de control interno en diversas entidades, las posibles estructuras que pueden adoptar y los aspectos positivos asociados al fortalecimiento del control interno. Este procedimiento permitió poner de relieve diversos ámbitos que contribuyen a la reflexión y al significado de su aplicación. Cabe señalar que este enfoque está adaptado al material consultado en América Latina. Los controles internos sólidos en la empresa desempeñan un papel vital en la mejora de gestión en las organizaciones. Impulsa la eficacia de sus actividades y fomenta la integración funcional entre sus empleados, que reconocen la importancia de su trabajo para cumplir la planificación estratégica de la organización.

Robles (2023) El investigado en su trabajo de campo pretende lograr un estudio exhaustivo de las actividades de control interno empleadas en la Agencia de Viajes Time Square S.A. mediante un estudio de los últimos seis meses. Esto tendrá un doble propósito: en primer lugar, ampliará nuestro conocimiento al momento de analizar el control interno en esta empresa u otras similares; y en segundo lugar, permitirá a la organización identificar las deficiencias actuales en los procedimientos utilizados para los controles internos en el departamento de contabilidad. La Agencia de Viajes Time Square presenta una carencia importante en su sistema de gestión de costos, lo que impide establecer los criterios fundamentales que respaldan los registros contables. Esta deficiencia ha generado la ausencia de información precisa, crucial para alcanzar los objetivos financieros proyectados por la empresa. Es fundamental para el adecuado avance de este trabajo académico que establezcamos y precisemos los objetivos de la investigación. Esto adquiere

relevancia ya que, al hacerlo de manera apropiada, podemos asegurar la coherencia interna del documento. El investigador fundamenta en su trabajo de tesis la evaluación de los controles internos y procedimientos contables de la Agencia de Viajes Time Square S.

Peña y Reyes (2023) El trabajo desarrollado por el investigador, el diseño propuesto para el Hotel Imperial San Miguel está pensado para alojar a huéspedes con movilidad reducida. Actualmente, el hotel ofrece el desayuno en la cuarta planta, lo que plantea dificultades a las personas con problemas de movilidad que prefieren cenar fuera del hotel. Al realizar los cambios necesarios, el hotel pretende crear un entorno más inclusivo y obtener un mayor reconocimiento tanto nacional como internacional. En última instancia, esto atraerá a un mayor número de clientes, independientemente de su condición física.

Bocio (2023) el investigador estudia, la supremacía de los rendimientos de los servicios por parte de los trabajadores de la empresa hotelera y todos los otros aspectos relacionados con los servicios gastronómicos, ejerce una influencia significativa en la organización y percepción de dichos servicios. La influencia de esta dinámica configura cómo interactúan los servicios, resultando en vivencias que impactan tanto en el bienestar de los viajeros como en su crecimiento personal en general. Cumplir con las expectativas de los visitantes en un hotel de gama alta puede generar sentimientos positivos, mientras que ofrecer un servicio de baja calidad en un motel puede desencadenar insatisfacción. Con este fundamento, el deseo del trabajo de investigación es examinar la gestión global de los procesos en el área de alimentos en los hoteles. Se utiliza un método cuantitativo junto con un enfoque descriptivo en esta investigación, en el estudio utiliza una técnica de acumulación de datos y encuesta dirigidas al personal. Además, se realizaron registros de los procesos en el departamento de cocina de tres hoteles localizados en la ciudad de Manta. Los elementos

externos han generado quejas repetidas por parte de los clientes. Asimismo, se ha notado una limitación en el espacio de la cocina en comparación con la cantidad de mobiliario, equipamiento y personal disponibles.

## **1.2 Marco Conceptual**

### **Términos básicos**

**Ambiente de control.** Son las reglas, procedimientos y estructuras que establecen las bases para la ejecución de los controles internos en todas las dependencias de las organizaciones.

**Actividades de control.** Acciones realizadas para supervisar y regular un proceso, ejecutadas por la administración de la empresa y llevadas a cabo de manera regular, tales como autorizaciones, inspecciones, capacitaciones e informes.

**Evaluación del riesgo de control.** Es un proceso destinado a revisar la precisión del sistema contable y controles internos de la empresa para anticipar y evitar riesgos.

**Gestión de Riesgos.** Es el procedimiento que busca identificar y solucionar los elementos que representan riesgos para la empresa, al mismo tiempo que busca anticipar y evitar situaciones adversas en el futuro.

**Información y comunicación.** Es fundamental que los empleados estén plenamente informados sobre sus responsabilidades y las implicaciones que conlleva la ejecución de controles internos en la empresa.

**Sistema COSO.** Es una entidad integrada por entes del ámbito privado. Originada en los Estados Unidos, su objetivo principal radica en establecer un patrón de referencia estándar aplicable a diversas actividades de gestión y control.

**Sistema y Monitoreo.** La supervisión, también denominada monitoreo, implica el examen constante para lograr calidad y controles internos a lo largo plazo.

## **Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables**

### **2.1 Planteamiento del problema**

#### **2.1.2 Descripción de la Realidad Problemática.**

El estudio tiene como importancia dar a conocer la frecuencia de los controles internos y cómo se relaciona con la administración de servicio que brindan todas las empresas hoteleras. El modelo COSO, que fue creado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Treadway, es la base de este análisis, es necesario implementar para lograr lo siguiente:

En 2006 se puso en marcha los controles internos, como una herramienta diferente para ayudar a las empresas y organizaciones en sus procesos de gestión, se puso en procesos 2006. El Control Interno logra mediante la publicación de directrices y documentos que apoyan a las empresas a alcanzar sus objetivos y fortalecerlos. Pero hoy en días, día muchas empresas le resulta difícil asignar adecuadamente sus recursos y evitar es difícil por problemas internos como la ignorancia o el desconocimiento para asignar adecuadamente sus recursos y evitar pérdidas por problemas internos como la ignorancia o el fraude.

Las microempresa empresas hoteleras en Perú no tienen controles internos sus actividades de control operativo y contable se lleva de una forma empírica, los dueños de estas empresas intentan resolver sus problemas y dificultades sin ninguna estrategia, realizan inversiones sin una planificación previa, los dueños de estas empresas invierten recursos sin una planificación previa y no tienen un programa de inversión según sus necesidades y proyecciones del negocio. Uno de los efectos negativos de estas situaciones,



que también pueden resultar en pérdida de patrimonio, corrupción, incumplimiento de regulaciones, fraude de información financiera y daño a la reputación del negocio.

Dependiendo de las características específicas de la situación, estos pueden abordarse manteniendo controles internos adecuados para detener y evitar estas situaciones ya que es un efecto negativo estas situaciones, que también pueden resultar en pérdida de patrimonio, corrupción, incumplimiento de regulaciones, fraude de información financiera del negocio. Dependiendo de las características específicas de la situación, estos pueden abordarse manteniendo controles internos adecuados para detener y evitar estas deficiencias.

Se reconoce admitido que Control Interno es una colección de pautas, métodos y procedimientos aplicados a través de la ciencia contable para permitir que todos los negocios hoteleros puedan tener mejores operaciones y estas puedan lograr una expansión de operaciones.

Con sucesos y problemas llevados de una forma empírica refleja la deficiencia que tiene la gerencia de las empresas hoteleras, no existe un orden en el manejo operativo y financiero de las empresas, invirtiendo sin preparación previa y desarrollando departamentos basados en las demandas del negocio, las microempresas hoteleras en todo el valle del Chillón Canta en Perú frecuentemente carecen un control interno estas situaciones impactan negativamente a la empresa hoteleras, generando pérdida de patrimonio o corrupción, incumplimiento de normas, fraude en los datos contables, financieros y trayendo mala reputación a la empresa; dependiendo de las circunstancias que se presenten, esto se puede abordar mediante la gestión de controles internos adecuados para prevenir y evitar estas situaciones.

Se acepta que el control interno es una colección de pautas, métodos y procedimientos aplicados a través de la ciencia contable para ayudarla ciencia negocios para ayudar a que las empresas de esta industria crezcan.

Se reconoce vinculación laboral de servicios hoteleros iniciado en el momento en que se contrata a un empleado ya que se debe apoyar y fomentar una cultura de calidad en los servicios brindados a los visitantes y las expectativas para brindar servicios deben ser el objetivo principal de esta cultura de calidad.

En el caso del Perú, es importante entender que la industria hotelera del país apoya a su industria turística, la cual está prosperando como resultado del proceso de paz y los intentos del gobierno por promover varios sitios turísticos, aunque estos se concentran en Lima, Cusco, Tumbes, Arequipa, Trujillo e Iquitos. El posicionamiento de Lima se ha estandarizado con el turismo local debido a la gran cantidad de visitantes que viajan a Canta son de Lima. La provincia de Canta recibe afluencia de turistas provenientes de Lima de la siguiente manera: en 2015 visitaron 20.321 turistas visitaron la provincia, el año 2016, ese número aumentó a 22.980. El aumento se atribuyó a varios factores, incluido una buena estabilidad económica del país. En 2017, ese número aumentó a 23.388. En el año 2018 y 2019 en un 20% gracias a la buena infraestructura de la carrera Lima- Canta.

Nuestro el estudio es para todos los hoteles de la provincia de Canta, a todos los hoteles y hospedaje se les exige contar con estándares mínimos de infraestructura, equipamiento, servicios y personas capacitadas, cada uno de los cuales está parametrizado conforme la legislación peruana, aunque es necesario niveles de confort determinado en

esta industria turística. El Decreto Supremo (DS 029-2004 MINCETUR, 2004) estableció las normas de alojamiento; el hecho de que la falta de control da lugar a servicios que no están a la altura en cuanto al grado de cuidado y atención prestados al visitante, este decreto establece el reglamento de alojamiento; el hecho de que la falta de control conduce a servicios que no están a la altura en términos del grado de cuidado y atención prestados al visitante, produce insatisfacción, lo que incita a los consumidores a moverse en busca de mayor calidad, pierda interés de visitar la provincia de Canta y por ende reduce los ingresos a todos los hoteles.

Hasta el momento ha sido imperativo enfatizar que las empresas hoteleras deben implementar controles internos para lograr rentabilidad. Estos controles también deberían extenderse a los ámbitos administrativo y contable, ya que creemos que su participación les permitirá brindar servicios acordes con la calidad y la eficiencia.

Los controles internos en la industria hotelera constituyen un conjunto de reglas, procedimientos y políticas que se establecen con el propósito de asegurar la eficacia, transparencia y seguridad en las actividades operativas. Este control abarca áreas como la gestión financiera, operativa y administrativa del hotel, busca salvaguardar activos, asegurar la precisión de los registros financieros, promover el cumplimiento de normativas legales y optimizar el funcionamiento general del establecimiento. Además, implica la vigilancia constante de los procesos y la creación de métodos de evaluación para identificar posibles riesgos y mejorar la toma de decisiones.

El departamento de Alimentos y Bebidas en los hoteles es un sector esencial que administra y proporciona servicios gastronómicos. Incluye restaurantes, bares, servicios de banquetes, catering, entre otros. Su objetivo principal es ofrecer alimentos y bebidas de

calidad, tanto para huéspedes como para eventos y clientes externos. Este sector se encarga de la planificación de menús, la supervisión del personal de cocina y de servicio, la gestión de existencias, el servicio al cliente, buena calidad de los servicios, todo ello destinado a asegurar una experiencia gastronómica positiva.

### **2.1.3 Definición del Problema**

Es la identificación clara y precisa de un asunto, situación o cuestión que requiere ser investigada o analizada en el ámbito académico, científico o empresarial. Este problema debe ser relevante, específico, susceptible de ser estudiado, y se formula como una pregunta o enunciado que requiere ser resuelto mediante la investigación. La problemática identificada es el punto de inicio para todo investigador, estableciendo los límites y alcances del mismo.

#### **Problema General.**

¿Cuál es el nivel de relación entre el control interno y administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023?

#### **Problemas específicos.**

¿Cuál es el nivel de relación entre el ambiente de control y administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023?

¿Cuál es el nivel de relación entre la evaluación de riesgos y administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023?

¿Cuál es el nivel de relación entre las actividades de control y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023?

## **2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación**

### **2.2.1 Finalidad**

Ejecutar controles internos en hoteles es evaluar y mejorar los procedimientos, políticas y mecanismos que regulan y garantizan la eficacia, eficiencia, confiabilidad y seguridad de las operaciones en el entorno hotelero. Este análisis busca identificar posibles riesgos, deficiencias o áreas de mejora en la gestión interna para fortalecer la toma de decisiones, prevenir fraudes, optimizar recursos y optimizar eficiencia, calidad en todos los servicios ofrecidos en las empresas hoteleras.

Controles internos en áreas de alimentos y bebidas de los hoteles buscan asegurar calidad, seguridad y eficaz gestión de los procesos vinculados con la atención, almacenamiento, distribución, servicio de alimentos y bebidas. Estos controles están destinados a asegurar el cumplimiento de estándares sanitarios, la correcta manipulación de alimentos, la optimización de recursos, la reducción de pérdidas, el control de inventarios, garantizar la complacencia de los clientes y el acatamiento de los requisitos legales en lo concerniente a alimentos y bebidas.

Los controles internos son herramientas que contribuyen a instaurar, examinar y valorar un procedimiento administrativo efectivo y confiable en las cuentas y finanzas de pequeños negocios hoteleros. Representan una manera adecuada de llevar a cabo operaciones que garantizan la seguridad de la empresa, tanto en los sistemas contables como en la gestión administrativa empleada por los hoteles.

El objetivo de la investigación es identificar anomalías, fallos y sugerir soluciones alternativas factibles para una mejora gestión en el área de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras.

### **2.2.2 Objetivo general y específicos**

Los objetivos en una investigación son metas claras y específicas que se pretenden alcanzar mediante el estudio o la indagación sobre un tema en particular. Estos objetivos delimitan lo que se espera lograr a lo largo del proceso de investigación y ayudan a guiar el trabajo hacia resultados concretos y medibles. Se establecen para tener un buen alcance de la investigación, determinando qué se quiere alcanzar y qué aspectos se deben analizar o investigar.

#### **Objetivo general.**

Determinar el nivel de relación entre el Control Interno y administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023.

#### **Objetivos específicos.**

Determinar el nivel de relación entre el ambiente de control interno y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023.

Determinar el nivel de relación entre la evaluación de riesgos y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023.

Determinar el nivel de relación entre las actividades de control y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023.

### **2.2.3 Delimitación del estudio.**

Tras exponer los problemas vinculados al tema, se procedió a establecer metodológicamente los siguientes parámetros:

La delimitación de la investigación es el proceso mediante el cual se establecen los límites, alcances, fronteras y condiciones específicas que definen el marco de estudio de un trabajo investigativo. Estas delimitaciones ayudan a establecer la extensión y el enfoque del proyecto, definiendo claramente qué aspectos serán considerados y cuáles no. Esto incluye especificar el tiempo, el lugar, el tamaño de la muestra, las variables a considerar y los límites de análisis, con el fin de brindar claridad y enfoque al estudio.

#### **Delimitación espacial**

La delimitación espacial es la identificación y descripción precisa de la ubicación geográfica el ámbito físico donde se desarrollara la investigación. Esta delimitación ayuda establecer los límites geográficos dentro de los cuales se recopilarán los datos y se realizarán los estudios.

Los estudios del presente trabajo de investigación se desarrollan en la provincia de Canta, ubicada en el departamento de Lima.

#### **Delimitación temporal**

La delimitación temporal es el período de tiempo específico durante el cual se llevará a cabo el estudio o se recopilarán los datos. Esta delimitación establece los límites temporales que abarcará la investigación.

El estudio de investigación fue echo en el año 2023.

### **Delimitación social**

La delimitación social es el límite o alcances de la investigación en relación con el grupo o la sociedad que será objeto de estudio. Esto implica identificar los aspectos sociales, culturales o demográficos que definirán el ámbito de la investigación y las poblaciones específicas que serán consideradas.

Se empleó el método de encuestas dirigidas a empleados y personal de hoteles y hostales ubicados en el valle del chillon Canta.

### **Delimitación conceptual**

Implica establecer los límites precisos y la definición clara de los conceptos clave que se estudiarán, brindando un marco específico para encender el alcance y el significado de dichos conceptos dentro del contexto de la investigación.

### **Delimitación teórica**

La delimitación conceptual del control interno se refiere a establecer los límites y definiciones específicas de los conceptos clave relacionados con el control interno dentro de un contexto de estudio particular. Esto implica precisar y describir de manera detallada los elementos, procedimientos, normativas o prácticas que formarán parte esencial de los controles internos en el marco del estudio o análisis. Esta delimitación puede abarcar una descripción minuciosa de los elementos constitutivos del control interno, sus metas, funcionalidades, relevancia y extensión dentro de una entidad o sector particular.



La delimitación conceptual se desarrolla en las áreas de alimentos y bebidas en los hoteles en estudio, esto implica establecer los límites y describir los elementos específicos que conforman esta área dentro del contexto de estudio o análisis. Esto involucra definir claramente las funciones, procesos, operaciones, estándares de calidad, personal involucrado y cualquier otra característica relevante que sea parte integral del área de alimentos y bebidas en el entorno hotelero. Esta delimitación conceptual puede abarcar la descripción de la gestión, preparación, servicio, oferta gastronómica, normativas sanitarias, estándares de calidad, entre otros aspectos específicos que formen parte de esta área dentro de un hotel.

#### **2.2.4 Justificación e importancia del estudio.**

Se distingue su importancia al impacto significativo en las operaciones específicas de los hoteles, especialmente en el área de alimentos y bebidas. Esto justifica su análisis detallado para mejorar la ejecución de estas actividades operativas.

La falta de organización y la carencia de un enfoque adecuado en la administración de alimentos y bebidas han generado la ausencia de controles efectivos que aseguren una administración apropiada.

La administración de alimentos y bebidas no se muestra óptima, ya que suele tener restricciones en su dirección, lo que la hace vulnerable a riesgos tanto internos como externos, afectando los objetivos y resultados previstos en los diversos hoteles analizados.

## **2.3 Hipótesis y Variables**

### **2.3.1 Supuestos teóricos.**

Las hipótesis son suposiciones o proposiciones de intentos que se plantean antes de realizar un estudio o experimento. Estas afirmaciones están basadas en el conocimiento existente, teorías previas, observaciones o la literatura científica relevante. Las hipótesis se formulan para establecer una relación entre variables o fenómenos y se prueban o refutan durante el transcurso de la investigación.

Las hipótesis guían la investigación y permiten a los investigadores diseñar y llevar a cabo métodos para recolectar datos y evidencia empírica, lo que les permite evaluar y llegar a conclusiones sobre la validez de estas suposiciones planteadas inicialmente.

### **2.3.2 Hipótesis Principal y Especificaciones**

#### **Hipótesis General.**

Existe relación entre el Control Interno y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras, en la Provincia de Canta, período 2023.

#### **Hipótesis Específicas.**

Existe relación entre el Ambiente de Control y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas de hoteleras, en la Provincia de Canta, período 2023.

Existe relación entre la evaluación de riesgos y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas de hoteleras, en la Provincia de Canta, período 2023.

Existe relación entre las actividades de control y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas de hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023.

### **2.3.3 Variables e Indicadores**

#### **Identificación de las Variables**

Las variables son características, atributos, propiedades o condiciones que se miden, observan, manipulan o controlan en un estudio. Son elementos que pueden asumir distintos valores o estados y que son objeto de análisis para comprender su relación, influencia o impacto en el fenómeno o problema de estudio.

En términos más simples, las variables son aquellas cualidades o características que pueden cambiar o variar, y cuya observación o manipulación es fundamental para la investigación.

Las variables en una investigación son esenciales ya que permiten estudiar, analizar y comprender las relaciones, efectos o comportamientos entre diferentes aspectos de un fenómeno, problema o situación específica.

#### **Variables de la investigación.**

Variable 1: Control Interno

Variable 2: Administración de alimentos y bebidas

#### **Operacionalización de las Variables**

La operacionalización es el proceso mediante el cual se define y se convierte conceptualmente una variable abstracta en algo medible y observable, utilizando indicadores, medidas o procedimientos concretos que puedan ser cuantificados o evaluados de manera empírica. En esencia, implica traducir conceptos abstractos en términos

específicos y medibles que puedan ser observados, medidos o manipulados dentro del contexto de una investigación.

Este proceso es crucial en la investigación científica, ya que busca dar claridad y precisión a las variables que se están estudiando, permitiendo su medición y análisis. Al operacionalizar una variable, se busca establecer cómo se va a medir o cuantificar, qué instrumentos se utilizarán para su evaluación y cómo se definirán sus valores.

**CONTROL INTERNO EN LA ADMINISTRACIÓN DE ALIMENTOS Y  
BEBIDAS DE LAS EMPRESAS HOTELERAS EN LA PROVINCIA DE CANTA,  
PERÍODO 2023.**

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento	
Control Interno (Independiente)	Amaru (2009) afirma que: “El proceso de control: informa cuáles objetivos deben alcanzarse, informa al sistema sobre su desempeño en comparación con los objetivos, informa al sistema lo que se debe hacer para asegurar que los objetivos se alcancen”. (p. 59).	Ambiente de control	Moralidad y virtudes éticas	4	Escala de Likert 1 al 5		
			Idoneidad	5			
			Metas de desempeño	6			
			Comunicado oportuno	7			
			Productividad empresarial	8			
		Evaluación del riesgo	Administración de servicios	9			a. Frecuentemente
			Desempeño organizacional	10			b. Regularmente
			Facultades empresariales.	11			c. Algunas veces
			Entrenamiento permanente	12			d. Casi nunca
			Atención de calidad	13			e. Nunca
		Actividades de control	Garantía de recursos	14			a. Frecuentemente b. Regularmente c. Algunas veces d. Casi nunca e. Nunca
			Separación de funciones	15			
			Procedimientos correctos	16			
			Control interno	17			
Controles ineficaces	18						
Estrategia empresarial	Inspección permanente	19	a. Frecuentemente				
	Administración	20	b. Regularmente				
	Marketing y ventas	21	c. Algunas veces				
Actividades principales	Recursos	22	d. Casi nunca				
	Reservas y recepción	23	e. Nunca				
	Housekeeping	24					
Actividades operativas	Restaurante	25					
	Restaurante	26					
	Mantenimiento	27					
	Seguridad	28					
Administración de alimentos y bebidas (dependiente)	(Según Sandhusen, 2002), los servicios representan actividades, beneficios o experiencias disponibles para su arrendamiento o venta, principalmente intangibles y que no resultan en la adquisición de un bien tangible.					Cuestionario	
						Cuestionario	

## **Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos**

Conjunto de estrategias, técnicas, herramientas y procedimientos que se emplean para llevar a cabo el estudio o la investigación. Define el enfoque general y los pasos específicos que se seguirán para recopilar datos, analizarlos, interpretarlos y llegar a conclusiones válidas sobre el tema de estudio. La metodología proporciona un marco estructurado que guía el proceso de investigación y determina una información válida y confiable de los resultados obtenidos.

### **3.1 Población y muestra**

#### **3.1.1 Población**

Como dice Robles (2019), la investigación sustenta su estudio en la población, que representan la totalidad de información de las unidades de análisis que conforman el estudio y tiene que ser cuantificada su análisis. Esta población abarca un grupo de empresas que comparten una característica específica y se valida así porque engloba la totalidad del fenómeno bajo estudio.

La población está conformada por 71 establecimientos hoteleros y hostales ubicados en la provincia de Canta.

#### **3.1.2 Muestra**

Como dice Robles (2019), es la muestra que representa la población total que se elige el investigador para sacar conclusiones o inferencias sobre la población en su conjunto. Esta selección se realiza para obtener resultados válidos y significativos que puedan generalizarse a la población más amplia a partir de un grupo más pequeño y manejable de individuos o elementos.

La muestra lo conforman un total de 60 empresas hoteleras.

Se empleó el método de muestreo aleatorio simple para determinar el tamaño de la muestra, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N pq}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

$$n = 60$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Población (71)
- Z = Nivel de confianza (1.96)
- p = Tasa de prevalencia de objeto de estudio (0.50)
- q = (1-p) = 0.50
- E = Error de precisión 0.05

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (71) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (71 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{68.19}{0.175 + 0.9604}$$

$$n = \frac{68.19}{1.1354}$$

$$n = 60$$

## **3.2 Enfoque y Diseño**

### **3.2.1 Enfoque de la Investigación**

El estudio en curso adopta una perspectiva cuantitativa, no experimental de naturaleza documental y es una revisión exhaustiva de la literatura como su metodología de investigación.

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2018), Se trata de establecer una distinción entre las teorías ya existentes y un conjunto de hipótesis generadas a partir de estas teorías. Es esencial obtener una muestra representativa de la población o fenómeno en estudio, utilizando tanto métodos aleatorios como selectivos.

Realizar investigaciones cuantitativas requiere una teoría previamente definida, dado que el enfoque científico empleado en este contexto es principalmente deductivo.

La metodología cuantitativa se vale de la recolección y análisis de datos para dar respuesta a preguntas de investigación y validar hipótesis previamente formuladas.

La metodología cuantitativa se basa en la medición numérica, el análisis y, en muchas ocasiones, el empleo de estadísticas para determinar con precisión los patrones de comportamiento en una población.

### **3.2.2 Diseño**

De acuerdo con Hernández (2018), se trata de un conjunto de interrogantes relacionados con los hechos o aspectos relevantes para una evaluación, investigación u otra actividad que demande recolectar información. Estas preguntas son respondidas por los encuestados y constituyen una herramienta esencial para recabar datos.



El presente trabajo tiene una investigación que corresponde a un diseño de descriptivo correlacional.

De acuerdo con Hernández (2018), el diseño de investigación busca inicialmente describir las variables en su estado actual, ampliando el entendimiento existente mediante la incorporación de teoría adicional para fortalecer y profundizar en el conocimiento. Además, se realiza la correlación de las variables con el propósito de evaluar las posibles relaciones que puedan existir entre dos o más variables.

variable 1. Control Interno

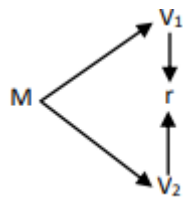
variable 2. Administración de alimentos y bebidas

La investigación corresponde a un diseño de investigación no experimental de tipo correlacional.

Teniendo en cuenta Hernández (2018), Cuando el investigador se abstiene de intervenir en los eventos que observa y no intenta modificar intencionalmente las variables, se lleva a cabo una investigación no experimental. Por ende, nuestra tesis se adhiere a estos principios, ya que no busca deliberadamente alterar las variables involucradas en el estudio.

Citando a Corrales y Saravia (2020), En un diseño no experimental, no se realiza una manipulación deliberada de ninguna variable. El investigador no interviene intencionalmente para cambiar las variables independientes.

**Siendo su representación:**



### **Desprende:**

M = Muestra de estudio

O1 = Control Interno

O2 = Administración de alimentos y bebidas

r = Correlación existente entre las variables

### **3.3 Técnica (s) e instrumento (s) de Recolección de Datos**

La estrategia utilizada es encuesta aplicada a los directivos y gerentes y/o representantes legales de cada hotel y alojamiento ubicado en la provincia de Canta. Esta técnica se ha seleccionado específicamente para medir las diferentes variables y se aplicará a los establecimientos hoteleros en el valle del Chillón.

La recolección de datos desarrollada en el trabajo de investigación es el análisis documental. Se recopiló información consolidada de las empresas hoteleras a través de la revisión de artículos científicos, publicaciones físicas y virtuales.

De acuerdo con Tamayo y Torres (2020), las técnicas son procedimientos destinados a cambiar un documento y su contenido en representación diferente de su formato original, el objetivo de facilitar su recuperación y reconocimiento en el futuro.

Como expresa Camargo (2021), es una técnica en la investigación donde utilizan una serie de procedimientos normalizados para recoger datos en muestras que representan a una población. La importancia es hacer una exploración, descripción, prever y/o explicar diversas características del conjunto estudiado.

### **3.4 Ética de la Investigación**

Es la conducta ética y responsable de los investigadores durante el proceso de investigación científica. Estos principios abarcan aspectos como el respaldo a los derechos humanos, la integridad, transparencia, honestidad, imparcialidad, confidencialidad, entre otros, con el propósito de garantizar la validez, la fiabilidad y la ética en la obtención y el adecuado uso de la información y resultados de la investigación.

### **3.5 Procesamiento de Datos**

Los datos recogidos en las encuestas y los registros se estructuran meticulosamente en hojas de cálculo de Excel, lo que facilita la generación y representación gráfica de histogramas, tablas con frecuencias absolutas y relativas, además de tablas de contingencia, si se requieren.

Se empleará el software estadístico SPSS 26 para procesar los datos y realizar la validación de la hipótesis.

Los exámenes de inferencia estadística se aplicarán dependiendo de si los parámetros indican normalidad o no en los resultados.

Es la etapa en la que se organiza, analiza y transforma los datos recopilados durante la investigación para extraer información relevante y significativa. Esta fase involucra técnicas y métodos específicos para manejar la información, como tabulaciones,

estadísticas, gráficos, análisis cualitativos o cuantitativos, se respetan las preguntas de investigación, verificar hipótesis o generar conclusiones. Es esencial para validar y respaldar los argumentos planteados en la tesis.

## Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados

El análisis y resultado de una investigación implica la planeación e interpretación de los datos recolectados durante el estudio. Esta etapa comprende la organización y exposición de los datos de manera clara y concisa, utilizando tablas, gráficos, estadísticas u otros métodos visuales. Luego, se procede a analizar y examinar minuciosamente estos datos con el fin de extraer conclusiones, verificar hipótesis de la investigación planteadas al inicio del estudio. Es esencial para fundamentar las conclusiones y respaldar los argumentos presentados en el informe que se está investigando.

### 4.1 Presentación de Resultados

Según la información recopilada durante la investigación de campo, se han identificado los siguientes hallazgos:

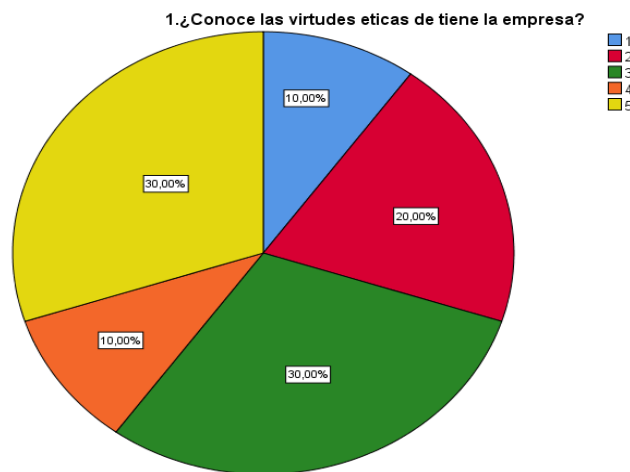
		Frecue	Porcen	Porcen	Porcen
		ncia	taje	taje válido	taje acumulado
Vál ido	1	6	10.0	10.0	10.0
	2	12	20.0	20.0	30.0
	3	18	30.0	30.0	60.0
	4	6	10.0	10.0	70.0
	5	18	30.0	30.0	100.0

tal	To	60	100.0	100.0	
-----	----	----	-------	-------	--

**Tabla 1**

**Conoce las Virtudes Éticas que tiene la Empresa**

**Figura 1 ¿Conoce las virtudes éticas que tiene la empresa?**



Se basa en la escala de Likert relacionada con el estudio sobre, se puede realizar de la siguiente manera: de la Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta

opción, de la Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, de la Respuesta 3: El 30.0% de los participantes eligió esta opción, en la Respuesta 4: El 10.0% de los participantes optó por esta alternativa y en la Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. El análisis revela la distribución de respuestas en cada nivel de la escala. La opción 3 obtuvo el mayor porcentaje, sugiriendo que un segmento significativo de los participantes tiene una percepción neutra o intermedia sobre el control.

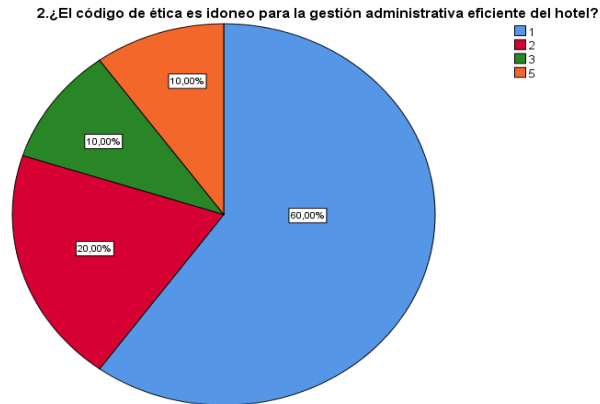
**Tabla 2**

**El código de ética es idóneo para la gestión administrativa eficiente del hotel**

		Frecue	Porcen	Porcen	Porcen
		ncia	taje	taje válido	taje acumulado
Vál ido	1	36	60.0	60.0	60.0
	2	12	20.0	20.0	80.0
	3	6	10.0	10.0	90.0
	5	6	10.0	10.0	100.0
	To	60	100.0	100.0	
tal					

**Figura 2**

**El código de ética es idóneo para la gestión administrativa eficiente del hotel**



Basados en la escala de Likert relacionada con el estudio, se puede realizar de la siguiente manera: Respuesta 1: El 60.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes eligió esta opción y Respuesta 5: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción. El análisis muestra que la opción 1 (posiblemente asociada a una valoración positiva) fue la más seleccionada, con el 60.0% de los participantes. Esto sugiere que una mayoría considera que existe un buen control interno y una eficiente administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras. Las demás respuestas representan porcentajes menores, indicando diversas perspectivas sobre este aspecto específico del estudio.

**Tabla 3**

**Existen metas para lograr un buen desempeño administrativo en el área de alimentos y bebidas**

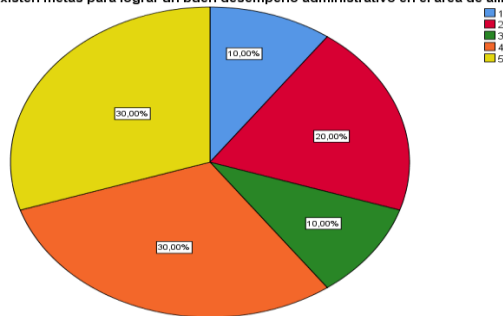


		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6	10.0	10.0	10.0
	2	12	20.0	20.0	30.0
	3	6	10.0	10.0	40.0
	4	18	30.0	30.0	70.0
	5	18	30.0	30.0	100.0
Total		60	100.0	100.0	

**Figura 3**

**Existen metas para lograr un buen desempeño administrativo en el área de alimentos y bebidas**

3.¿Existen metas para lograr un buen desempeño administrativo en el área de alimentos y bebidas?



Basados en la encuesta realizada de la siguiente manera: Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes eligió esta opción, Respuesta 4: El 30.0% de los participantes seleccionó

esta opción y Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. El análisis refleja una distribución equitativa de las respuestas entre las opciones 2, 4 y 5, cada una con un 20.0%, 30.0% y 30.0%, respectivamente. Esto sugiere que hay diversidad de opiniones entre los participantes en cuanto al control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras, con un grupo significativo mostrando evaluaciones positivas (opciones 4 y 5) y otro grupo destacando áreas de mejora (opciones 2 y 3).

**Tabla 4**

**La gerencia de la organización ejecuta de manera continua estrategias para alcanzar una óptima productividad empresarial**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	V	1	6	10.0	10.0
		3	12	20.0	30.0
		4	12	20.0	50.0
		5	30	50.0	100.0
	T		60	100.0	
	Total		0	0	

**Figura 4**

**La gerencia de la organización ejecuta de manera continua estrategias para alcanzar una óptima productividad empresarial**



Basados en la escala de Likert relacionada con el estudio sobre, se puede realizar de la siguiente manera: Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 3: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 4: El 20.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 50.0% de los participantes seleccionó esta opción. El análisis refleja una tendencia marcada hacia evaluaciones positivas, ya que el 50.0% de los participantes eligió la opción más alta (5). Además, el 40.0% seleccionó las opciones 3 y 4, lo que indica que una proporción significativa también considera positivamente el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras.

**Tabla 5**

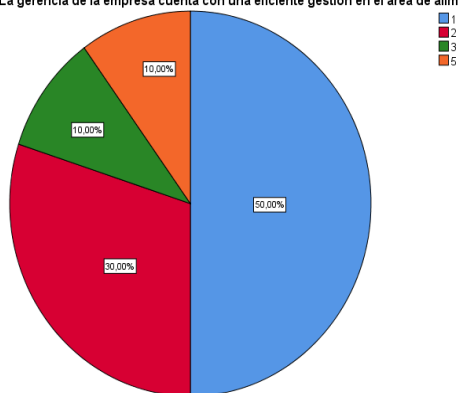
**La gerencia de la empresa cuenta con una eficiente gestión en el area de alimentos y bebidas**

		Frecue	Porcen	Porcen	Porcen
		ncia	taje	taje válido	taje acumulado
ido	Vál	1	30	50.0	50.0
		2	18	30.0	80.0
		3	6	10.0	90.0
		5	6	10.0	100.0
	Tal	To	60	100.0	100.0

**Figura 5**

**La gerencia de la empresa cuenta con una eficiente gestión en el area de alimentos y bebidas**

5.¿La gerencia de la empresa cuenta con una eficiente gestión en el area de alimentos y bebidas?



Basados en la escala de Likert relacionada con el estudio sobre, se puede realizar de la siguiente manera: Respuesta 1: El 50.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 30.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción. El análisis revela que la mayoría de los participantes (50.0%) evalúa positivamente el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras al seleccionar la opción más alta (5). Además, un 30.0% considera positivamente la situación al elegir la opción 2. Sin embargo, un 10.0% seleccionó opciones menos favorables (3 y 5), indicando ciertas variaciones en las percepciones de los participantes.

**Tabla 6**

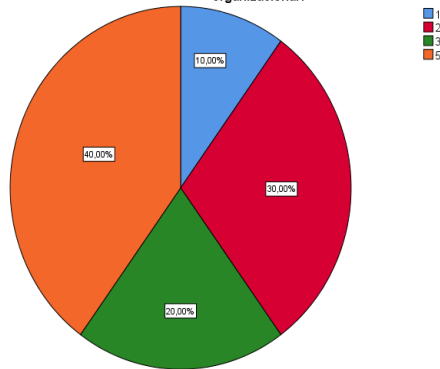
**La gerencia de la compañía está constantemente preocupada por mantener un buen desempeño organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6	10.0	10.0	10.0
	2	18	30.0	30.0	40.0
	3	12	20.0	20.0	60.0

5	24	40.0	40.0	100.
T	60	100.	100.	0
total	0	0	0	

**Figura 6 La gerencia de la compañía está constantemente preocupada por mantener un buen desempeño organizacional**

6. ¿La gerencia de la compañía está constantemente preocupada por mantener un buen desempeño organizacional?



Basados en l:

se puede realizar de

la siguiente manera: Respuesta 1: El 50.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 30.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción. El análisis revela que la mayoría de los participantes (50.0%) evalúa positivamente el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras al seleccionar la opción más alta (5). Además, un 30.0% considera positivamente la situación al elegir la opción 2. Sin embargo, un 10.0% seleccionó opciones menos favorables (3 y 5), indicando ciertas variaciones en las percepciones de los participantes.

**Tabla 7**

**La gestión de la empresa hotelera se ocupará de prestar una atención de calidad a los clientes**

		Frecue	Porcen	Porcen	Porcen
		ncia	taje	taje válido	taje acumulado
Vál ido	1	6	10.0	10.0	10.0
	2	12	20.0	20.0	30.0
	4	24	40.0	40.0	70.0
	5	18	30.0	30.0	100.0
	To	60	100.0	100.0	
	tal				

**Figura 7 La gestión de la empresa hotelera se ocupará de prestar una atención de calidad a los clientes**



La escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución: Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 4: El 40.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. En este caso, la opción 4, que indica una evaluación intermedia, fue seleccionada por la mayor proporción de participantes (40.0%). Esto sugiere que hay una diversidad de opiniones en relación con el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras, con un segmento significativo de participantes que tiene una percepción neutral o intermedia.

**Tabla 8**

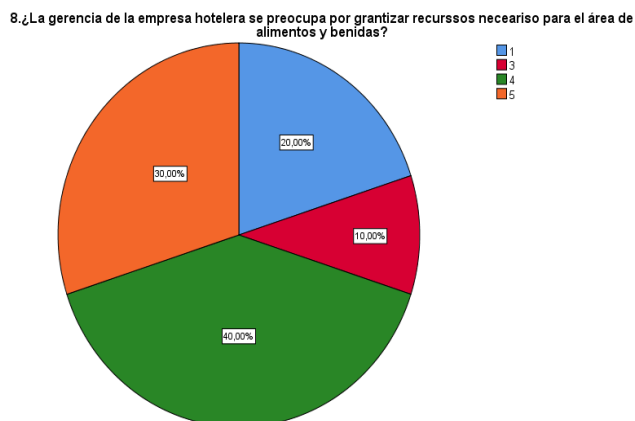
**La gerencia de la empresa hotelera se preocupa por garantizar recursos necesarios para el área de alimentos y bebidas**

		Frecue	Porcen	Porcen	Porcen
		ncia	taje	taje válido	taje acumulado
Vál ido	1	12	20.0	20.0	20.0
	3	6	10.0	10.0	30.0
	4	24	40.0	40.0	70.0
	5	18	30.0	30.0	100.0
	To	60	100.0	100.0	
tal					



**Figura 8**

**La gerencia de la empresa hotelera se preocupa por garantizar recursos necesarios para el área de alimentos y bebidas**



La escala de Likert relacionada con el estudio sobre, se observa lo siguiente:

Respuesta 1: El 20.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 4: El 40.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. El análisis refleja que un porcentaje significativo de participantes (40.0%) considera que hay áreas de mejora en el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras, ya que seleccionaron la opción 4. Además, el 30.0% evaluó positivamente al elegir la opción 5, mientras que el 20.0% seleccionó la opción 1. El 10.0% indicó que hay aspectos que podrían ser mejorados al seleccionar la opción 3. Estos resultados proporcionan una perspectiva más detallada sobre las percepciones de los participantes en relación con el control interno en el ámbito estudiado.

**Tabla 9**

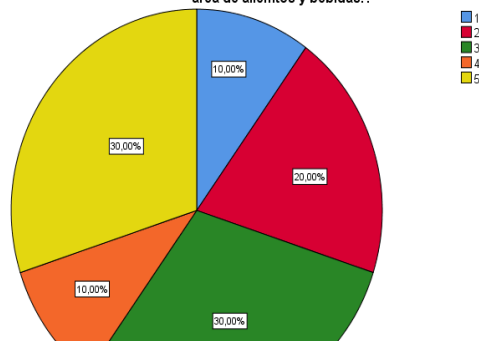
**La gerencia de la empresa hotelera distribuye de forma eficiente las funciones de todos los empleados del área de alimentos y bebidas.**

		Frecue	Porcen	Porcen	Porcen
	Vál	ncia	taje	taje válido	taje acumulado
ido	1	6	10.0	10.0	10.0
	2	12	20.0	20.0	30.0
	3	18	30.0	30.0	60.0
	4	6	10.0	10.0	70.0
	5	18	30.0	30.0	100.0
	To	60	100.0	100.0	
	tal				

**Figura 9**

**La gerencia de la empresa hotelera distribuye de forma eficiente las funciones de todos los empleados del área de alimentos y bebidas.**

9.¿La gerencia de la empresa hotelera distribuye de forma eficiente las funciones de todos los empleados del área de alimentos y bebidas.?



La escala de Likert sobre, se observa la siguiente distribución: Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 4: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. Este análisis revela que el 30.0% de los participantes considera que la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras está bien controlada y administrada, ya que seleccionaron la opción 5. Además, el 30.0% evaluó positivamente al elegir la opción 3. Por otro lado, el 20.0% de los participantes seleccionó la opción 2, indicando que hay aspectos a mejorar. El 10.0% seleccionó las opciones 1 y 4, lo que podría indicar algunas áreas de preocupación o insatisfacción.

**Tabla 10**

**La gerencia de la empresa hotelera tiene como política realizar insperccopnes permenetes al área de alimentos y bebidas.**

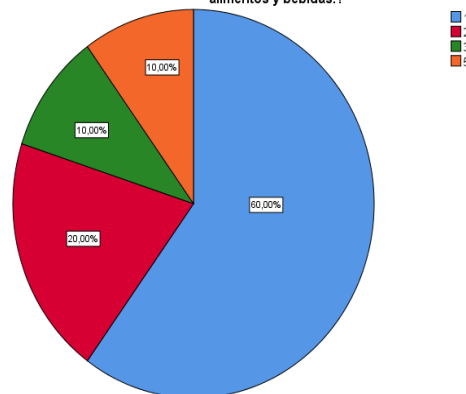
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	1	36	60.0	60.0	60.0
	2	12	20.0	20.0	80.0
	3	6	10.0	10.0	90.0
	5	6	10.0	10.0	100.0
	T	60	100.0	100.0	
Total		60	100.0	100.0	

**Figura 10**

**La gerencia de la empresa hotelera tiene como política realizar inspecciones permanentes al área de alimentos y bebidas.**

10. ¿La gerencia de la empresa hotelera tiene como política realizar inspecciones permanentes al área de alimentos y bebidas?



La escala de Likert sobre muestra la siguiente distribución: Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción,

Respuesta 4: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. Este análisis refleja que el 30.0% de los participantes considera que la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras está bien controlada y administrada, ya que seleccionaron la opción 5. Asimismo, el 30.0% evaluó positivamente al elegir la opción 3. En cambio, el 20.0% de los participantes seleccionó la opción 2, indicando que hay aspectos a mejorar. Por último, el 10.0% seleccionó las opciones 1 y 4, lo que podría señalar áreas de preocupación o insatisfacción.

**Tabla 11**

**La gestión de la empresa hotelera tiene la política de capacitar permanentemente a todos los trabajadores en el área de alimentos y bebidas**

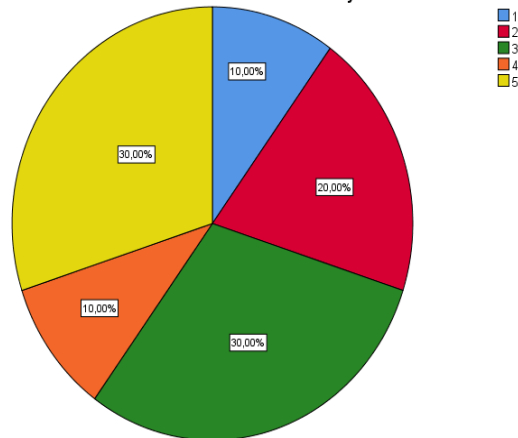
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6	10.0	10.0	10.0
	2	12	20.0	20.0	30.0
	3	18	30.0	30.0	60.0
	4	6	10.0	10.0	70.0
	5	18	30.0	30.0	100.0

T	60	100.	100.	
total	0	0		

**Figura 11**

**La gestión de la empresa hotelera tiene la política de capacitar permanentemente a todos los trabajadores en el área de alimentos y bebidas**

11. ¿La gestión de la empresa hotelera tiene la política de capacitar permanentemente a todos los trabajadores en el área de alimentos y bebidas?



La escala de Likert arroja los siguientes hallazgos: Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 4: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. Este análisis sugiere que un porcentaje significativo (30.0%) de los participantes considera que la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras está bien controlada y administrada, ya que seleccionaron la opción 5.

Asimismo, otro 30.0% evaluó positivamente al elegir la opción 3. Sin embargo, el 20.0% de los participantes seleccionó la opción 2, indicando que hay aspectos que podrían mejorar. El 10.0% seleccionó las opciones 1 y 4, lo que podría señalar áreas de preocupación o insatisfacción.

**Tabla 12**

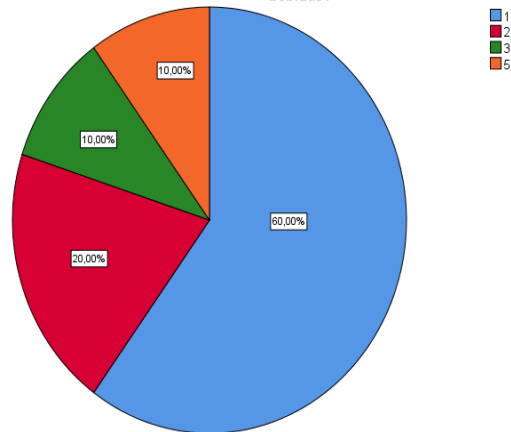
**La gerencia de la empresa con frecuencia otorga poderes de gestión y control al personal de alimentos y bebidas**

		Frecu encia	Porc entaje	Porc entaje válido	Porc entaje acumulado
V álido	1	36	60.0	60.0	60.0
	2	12	20.0	20.0	80.0
	3	6	10.0	10.0	90.0
	5	6	10.0	10.0	100.0
	T	60	100.0	100.0	100.0
	total	60	100.0	100.0	100.0

**Figura 12**

**La gerencia de la empresa con frecuencia otorga poderes de gestión y control al personal de alimentos y bebidas**

12.¿La gerencia de la empresa con frecuencia otorga poderes de gestión y control al personal de alimentos y bebidas?



Utilizando la escala de Likert en el estudio, muestra la siguiente distribución:

Respuesta 1: El 60.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción.

La mayoría de los participantes (60.0%) evalúan el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras de manera positiva, seleccionando la opción 1. Un 20.0% seleccionó la opción 2, indicando que hay áreas que podrían mejorar. El 10.0% de los participantes seleccionó tanto la opción 3 como la opción 5, lo que podría indicar que hay opiniones mixtas o que algunos aspectos son buenos mientras que otros podrían mejorar. Estos resultados proporcionan una visión general de cómo los participantes perciben el control interno en el ámbito de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras.

### **Tabla 13**

**La administración de la empresa a menudo ejecuta inspecciones permanentes en el área de alimentos y bebidas.**

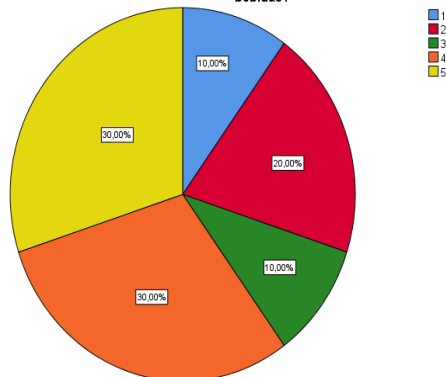


		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6	10.0	10.0	10.0
	2	12	20.0	20.0	30.0
	3	6	10.0	10.0	40.0
	4	18	30.0	30.0	70.0
	5	18	30.0	30.0	100.0
T		60	100.0	100.0	
Total			0	0	

**Figura 13**

**La administración de la empresa a menudo ejecuta inspecciones permanentes en el área de alimentos y bebidas**

13. ¿La administración de la empresa a menudo ejecuta inspecciones permanentes en el área de alimentos y bebidas?



Utilizando la escala de Likert en el estudio, muestra la siguiente distribución:

Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 4: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. Los resultados sugieren que, aunque hay un porcentaje significativo de participantes (30.0%) que evalúan positivamente el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras (seleccionando la opción 4 y 5), también hay una proporción notable (30.0%) que sugiere áreas de mejora. Además, el 20.0% de los participantes indicó que hay aspectos que podrían mejorar (opción 2). En resumen, los resultados reflejan una diversidad de opiniones sobre la eficacia del control interno y la administración en este contexto.

		Frecue	Porcen	Porcen	Porcen
		ncia	taje	taje válido	taje acumulado
Vál ido	1	6	10.0	10.0	10.0
	3	12	20.0	20.0	30.0
	4	12	20.0	20.0	50.0
	5	30	50.0	50.0	100.0

tal	To	60	100.0	100.0	
-----	----	----	-------	-------	--

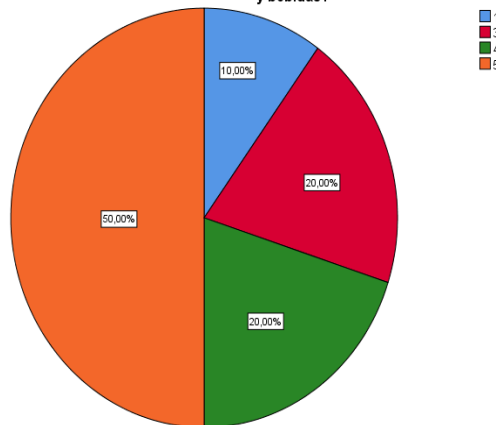
**Tabla 14**

**La administración de la empresa otorga facultades y responsabilidad a la persona en el área de alimentos y bebidas**

**Figura 14**

**La administración de la empresa otorga facultades y responsabilidad a la persona en el área de alimentos y bebidas**

14.¿ La administración de la empresa otorga facultades y responsabilidad a la persona en el área de alimentos y bebidas?



Utilizando la escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución:

Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 3: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 4: El 20.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 50.0% de los participantes seleccionó esta opción.

Los resultados sugieren que hay una mayoría significativa (50.0%) que evalúa positivamente el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas

hoteleras, al seleccionar la opción 5. Sin embargo, también hay un porcentaje considerable (20.0%) que sugiere áreas de mejora al elegir las opciones 3 y 4. Este análisis indica una percepción generalmente positiva, pero con algunas áreas de oportunidad identificadas por los participantes.

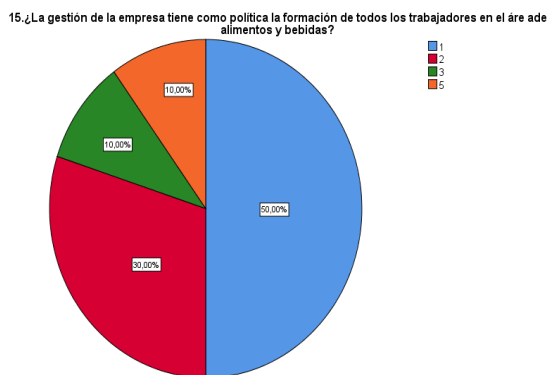
**Tabla 15**

**La gestión de la empresa tiene como política la formación de todos los trabajadores en el área de alimentos y bebidas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	V	1	30	50.0	50.0
		2	18	30.0	80.0
		3	6	10.0	90.0
		5	6	10.0	100.0
	T		60	100.0	
	Total		60	100.0	

**Figura 15**

**La gestión de la empresa tiene como política la formación de todos los trabajadores en el área de alimentos y bebidas**



Utilizando la escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución:

Respuesta 1: El 50.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 30.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 5: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción.

Los resultados sugieren que la mayoría de los participantes (50.0%) tienen una evaluación positiva del control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras, al seleccionar la opción 1. Sin embargo, también hay un porcentaje considerable (30.0%) que indica ciertas áreas de mejora al elegir la opción 2. Este análisis destaca una evaluación generalmente favorable, pero con un grupo significativo que sugiere oportunidades de mejora.

**Tabla 16**

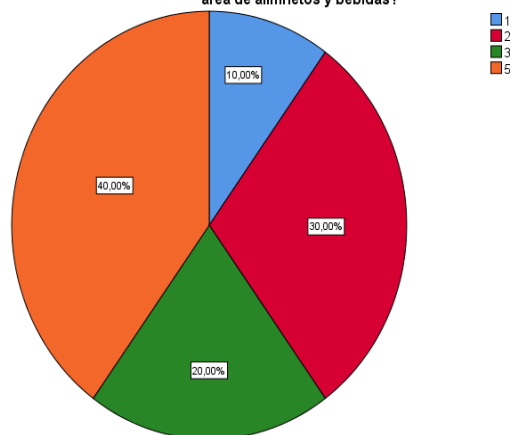
**La gestión de la empresa cuenta con una política de comunicación de los cambios administrativos en el área de alimnetos y bebidas**

		Frecue	Porcen	Porcen	Porcen
		ncia	taje	taje válido	taje acumulado
Vál ido	1	6	10.0	10.0	10.0
	2	18	30.0	30.0	40.0
	3	12	20.0	20.0	60.0
	5	24	40.0	40.0	100.0
	To	60	100.0	100.0	
	tal				

**Figura 16**

**La gestión de la empresa cuenta con una política de comunicación de los cambios administrativos en el área de alimnetos y bebidas**

16. ¿La gestión de la empresa cuenta con una política de comunicación de los cambios administrativos en el área de alimnetos y bebidas?



Utilizando la escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución:

Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 30.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 20.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 40.0% de los participantes seleccionó esta opción.

Los resultados sugieren que un porcentaje considerable de participantes (40.0%) tiene una evaluación positiva y considera que la gestión de control interno y administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras es eficaz (respuesta 5). Sin embargo, también hay un grupo significativo (30.0%) que indica ciertas áreas de mejora al elegir la opción 2. Este análisis destaca la necesidad de atención en ciertos aspectos, a pesar de que la mayoría percibe positivamente el control interno y la administración en el área de alimentos y bebidas.

**Tabla 17**

**La administración de la empresa a menudo realiza los procedimientos correctos en el área de alojamiento y bebidas**

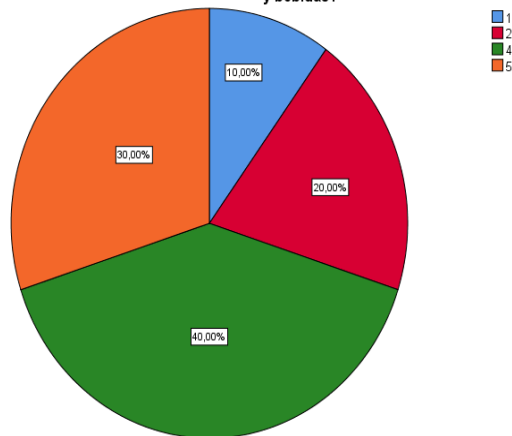
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6	10.0	10.0	10.0
	2	12	20.0	20.0	30.0
	4	24	40.0	40.0	70.0

5	18	30.0	30.0	100.
T	60	100.	100.	0
total	0	0		

**Figura 17**

**La administración de la empresa a menudo realiza los procedimientos correctos en el área de alojamiento y bebidas**

17. ¿La administración de la empresa a menudo realiza los procedimientos correctos en el área de alojamiento y bebidas?



Utilizando la escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución:

Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 4: El 40.0% de los participantes



seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. La mayoría de los participantes (40.0%) evaluó positivamente la administración de alimentos y bebidas con respecto al control interno al seleccionar la opción 4. No obstante, existe una proporción significativa (30.0%) que también considera positiva la situación, pero optó por la respuesta 5. Esto indica una percepción general positiva en cuanto al control interno y la administración en las empresas hoteleras, aunque hay una variabilidad en las respuestas.

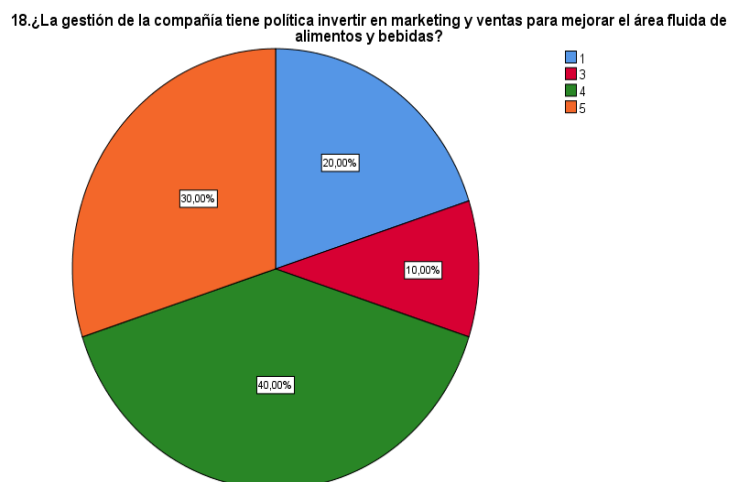
**Tabla 18**

**La gestión de la compañía tiene política invertir en marketing y ventas para mejorar el área fluida de alimentos y bebidas**

		Frecu encia	Porc entaje	Porc entaje válido	Porc entaje acumulado
V álido	1	12	20.0	20.0	20.0
	3	6	10.0	10.0	30.0
	4	24	40.0	40.0	70.0
	5	18	30.0	30.0	100. 0
	T otal	60	100. 0	100. 0	

**Figura 18**

**La gestión de la compañía tiene política invertir en marketing y ventas para mejorar el área fluida de alimentos y bebidas**



Utilizando la escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución:

Respuesta 1: El 20.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes indicó esta alternativa y Respuesta 4: El 40.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. La mayoría de los participantes (40.0%) evaluó positivamente la administración de alimentos y bebidas con respecto al control interno al seleccionar la opción 4. Además, un porcentaje considerable (30.0%) considera positiva la situación y optó por la respuesta 5. Esto sugiere una percepción general positiva respecto al control interno y la administración en las empresas hoteleras, con una variabilidad en las respuestas.

**Tabla 19**

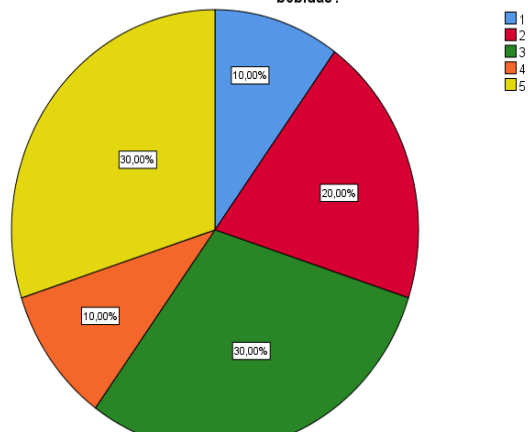
**La gerencia de la empresa no tiene buenos controles para mejorar la eficiencia del área de alimentos y bebidas**

		Frecue	Porcen	Porcen	Porcen
		ncia	taje	taje válido	taje acumulado
Vál ido	1	6	10.0	10.0	10.0
	2	12	20.0	20.0	30.0
	3	18	30.0	30.0	60.0
	4	6	10.0	10.0	70.0
	5	18	30.0	30.0	100.0
To tal		60	100.0	100.0	

**Figura 19**

**La gerencia de la empresa no tiene buenos controles para mejorar la eficiencia del área de alimentos y bebidas**

19. ¿La gerencia de la empresa no tiene buenos controles para mejorar la eficiencia del área de alimentos y bebidas?



Utilizando la escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución:

Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 4: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. La mayoría de los participantes (30.0%) evaluó positivamente la administración de alimentos y bebidas con respecto al control interno al seleccionar la opción 3 y la opción 5. Además, un porcentaje significativo (20.0%) considera positiva la situación al elegir la respuesta 2. Esto sugiere una percepción general positiva respecto al control interno y la administración en las empresas hoteleras, con una variabilidad en las respuestas.

**Tabla 20**

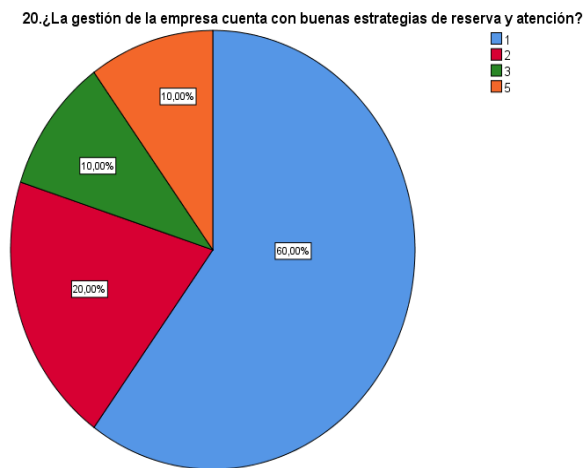
**La gestión de la empresa cuenta con buenas estrategias de reserva y atención**

		Frecu encia	Porc entaje	Porc entaje válido	Porc entaje acumulado
V álido	1	36	60.0	60.0	60.0
	2	12	20.0	20.0	80.0
	3	6	10.0	10.0	90.0

5	6	10.0	10.0	100.
T	60	100.	100.	
total	0	0		

**Figura 20**

**La gestión de la empresa cuenta con buenas estrategias de reserva y atención**



Utilizando la escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución:

Respuesta 1: El 60.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción. La mayoría abrumadora de los participantes (60.0%) evaluó positivamente la administración de alimentos y bebidas con respecto al control interno al seleccionar la opción 1. Esto indica una percepción mayoritariamente positiva de la gestión interna en las

empresas hoteleras en el ámbito de alimentos y bebidas, aunque existe una pequeña variabilidad en las respuestas.

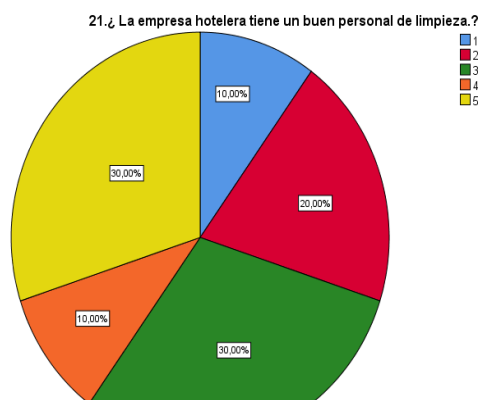
**Tabla 21**

**La empresa hotelera tiene un buen personal de limpieza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6	10.0	10.0	10.0
	2	12	20.0	20.0	30.0
	3	18	30.0	30.0	60.0
	4	6	10.0	10.0	70.0
	5	18	30.0	30.0	100.0
T	Total	60	100.0	100.0	

**Figura 21**

**La empresa hotelera tiene un buen personal de limpieza**



Utilizando la escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución:

Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. Respuesta 4: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. Los resultados muestran una distribución equilibrada en las respuestas. La opción 3, que indica una evaluación intermedia, fue seleccionada por la mayor proporción de participantes (30.0%). Las opciones 2 y 5 también obtuvieron un 20.0% y 30.0%, respectivamente, lo que sugiere cierta variabilidad en las percepciones de los participantes sobre el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras.

**Tabla 22**

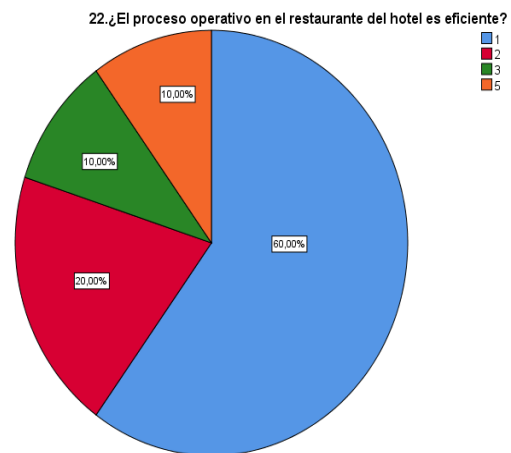
**El proceso operativo en el restaurante del hotel es eficiente**

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	V	1	36	60.0	60.0	60.0
		2	12	20.0	20.0	80.0
		3	6	10.0	10.0	90.0
		5	6	10.0	10.0	100.0
		T		100.	100.	
	Total		60	0	0	

**Figura 22**

**El proceso operativo en el restaurante del hotel es eficiente**





Utilizando la escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución:  
 Respuesta 1: El 60.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción.  
 La opción 1, que indica una evaluación baja, fue seleccionada por la mayor proporción de participantes (60.0%). Por otro lado, las opciones 2, 3 y 5 obtuvieron porcentajes menores, lo que sugiere una tendencia hacia la percepción de que el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras pueden ser mejorados.

		Frecue	Porcen	Porcen	Porcen
		ncia	taje	taje válido	taje acumulado
Vál ido	1	6	10.0	10.0	10.0
	2	12	20.0	20.0	30.0
	3	6	10.0	10.0	40.0
	4	18	30.0	30.0	70.0

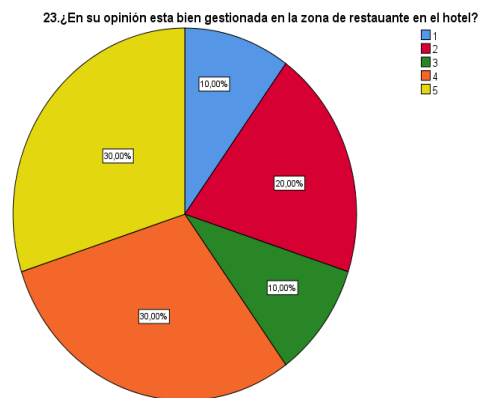
5	18	30.0	30.0	100.0
To	60	100.0	100.0	
tal				

**Tabla 23**

**En su opinión esta bien gestionada en la zona de restaurante en el hotel**

**Figura 23**

**En su opinión esta bien gestionada en la zona de restaurante en el hotel**



La escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución: Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 4: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 30.0% de los participantes seleccionó esta opción. En este caso, las opciones 4 y 5, que indican una evaluación más positiva, fueron seleccionadas por la mayor proporción de participantes (30.0% cada una). Esto podría interpretarse como una percepción más

favorable hacia el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras.

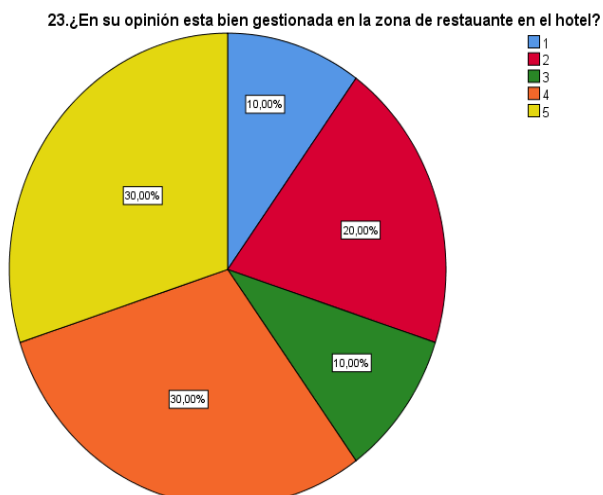
**Tabla 24**

**En la empresa hotelera dispone de un área específica de mantenimiento y servicios generales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6	10.0	10.0	10.0
	3	12	20.0	20.0	30.0
	4	12	20.0	20.0	50.0
	5	30	50.0	50.0	100.0
T	Total	60	100.0	100.0	

**Figura 24 En su opinión esta bien gestionada en la zona de restaurante en el**

**hotel**



La escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución: Respuesta 1: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 3: El 20.0% de los participantes indicó esta alternativa, Respuesta 4: El 20.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 50.0% de los participantes seleccionó esta opción. En este caso, la opción 5, que indica la evaluación más positiva, fue seleccionada por la mayor proporción de participantes (50.0%). Esto sugiere una percepción favorable hacia el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras por parte de la mayoría de los encuestados.

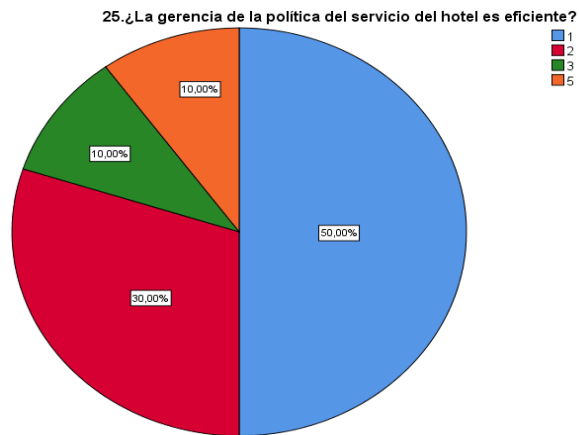
		Frecue	Porcen	Porcen	Porcen
		ncia	taje	taje válido	taje acumulado
Vál ido	1	30	50.0	50.0	50.0
	2	18	30.0	30.0	80.0
	3	6	10.0	10.0	90.0
	5	6	10.0	10.0	100.0

tal	To	60	100.0	100.0	
-----	----	----	-------	-------	--

**Tabla 25**

**La gerencia de la política del servicio del hotel es eficiente**

**Figura 25 La gerencia de la política del servicio del hotel es eficiente**



La escala de Likert en el estudio, se observa la siguiente distribución: Respuesta 1:

El 50.0% de los participantes seleccionó esta opción, Respuesta 2: El 30.0% de los

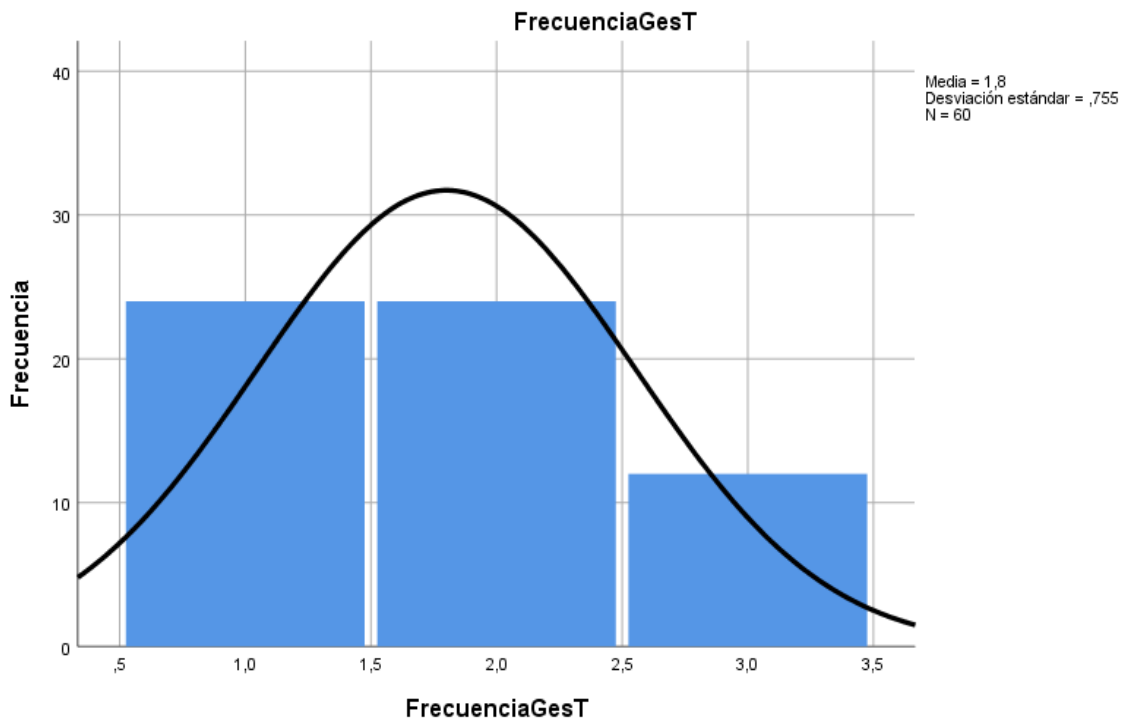
participantes indicó esta alternativa, Respuesta 3: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción y Respuesta 5: El 10.0% de los participantes seleccionó esta opción. En este caso, la opción 1, que indica la evaluación más positiva, fue seleccionada por la mayor proporción de participantes (50.0%). Esto sugiere una percepción mayoritariamente favorable hacia el control interno y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras por parte de los encuestados.

#### Contrastación de Hipótesis

#### Amarilis de la baremación

FrecuenciaGesT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	24	40.0	40.0	40.0
	Nivel medio	24	40.0	40.0	80.0
	Nivel alto	12	20.0	20.0	100.0

	T	60	100.0	100.0	
total					



Formulacion Hipótesis especifica N° 1

Prueba de normalidad

Ho: Distribución / Normal

Ha: Distribución no es / Normal

Correlaciones			
		Dimension	Dimensión
		1.Ambiente de control	4.Estrategia Empresarial
Dimensi on 1.Ambiente de control	Correlaci ón de Pearson	1	,589**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	36	36
Dimensi ón 4.Estrategia Empresarial	Correlaci ón de Pearson	,589**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	36	36
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

La prueba de distribución es normal.



Se deriva a partir de información recopilada.

Se aplica la corrección de significancia de Lilliefors.

De acuerdo con el análisis de la prueba del coeficiente de correlación lineal de PEARSON, se obtuvo un estadístico de 0.589, el cual es menor que 0.05. En consecuencia, se llega a la conclusión de que los datos no siguen una distribución normal, lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa.

### **Prueba de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre el Ambiente de Control y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas de hoteleras, en la Provincia de Canta, período 2023.

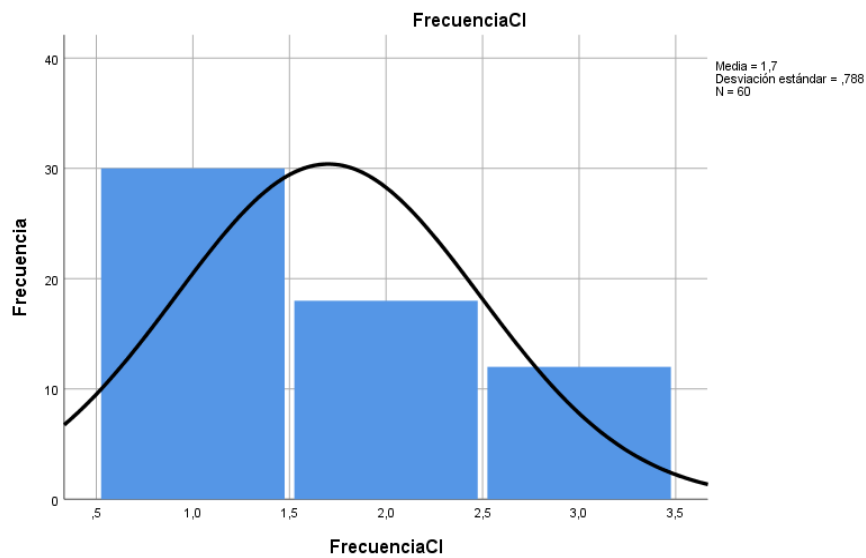
**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre el Ambiente de Control y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas de hoteleras, en la Provincia de Canta, período 2023.

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis, se considera significativa debido a que el valor p es 0.589, inferior a 0,01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. En conclusión, se establece que existe una relación positiva y débil entre las variables ambiente de control y administración de alimentos y bebidas.

### **Análisis de la baremación**

<b>FrecuenciaCI</b>				
	Frecue	Porce	Porce	Porce
	ncia	ntaje	ntaje válido	ntaje acumulado

ido	Vál	Ni	30	50.0	50.0	50.0
		vel bajo				
		Ni	18	30.0	30.0	80.0
		vel medio				
		Ni	12	20.0	20.0	100.0
		vel alto				
	T		60	100.0	100.0	
	total					



Formulacion de Hipótesis especifica N° 2

Prueba de normalidad

Ho: Distribución /Normal

Ha: Distribución no es / Normal

Correlaciones			
		Dimension	Dimensión
		2.Evaluación de Riesgo	5.Actividades principales
Dimension 2.Evaluación de Riesgo	Correlación de Pearson	1	0.31723036
	Sig. (bilateral)		0.059
	N	36	36
Dimensión 5.Actividades principales	Correlación de Pearson	0.31723036	1
	Sig. (bilateral)	0.059	
	N	36	36

1. La prueba de distribución es normal.
2. Se deriva a partir de información recopilada.
3. Se aplica la corrección de significancia de Lilliefors.

De acuerdo con el análisis de la prueba del coeficiente de correlación lineal de PEARSON, el estadístico obtenido es de 0.3172, que es menor al nivel de significancia de

0.05. Por lo tanto, se concluye que los datos no siguen una distribución normal, y se acepta la hipótesis alternativa.

### Prueba de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre la evaluación de riesgos y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas de hoteleras, en la Provincia de Canta, período 2023.

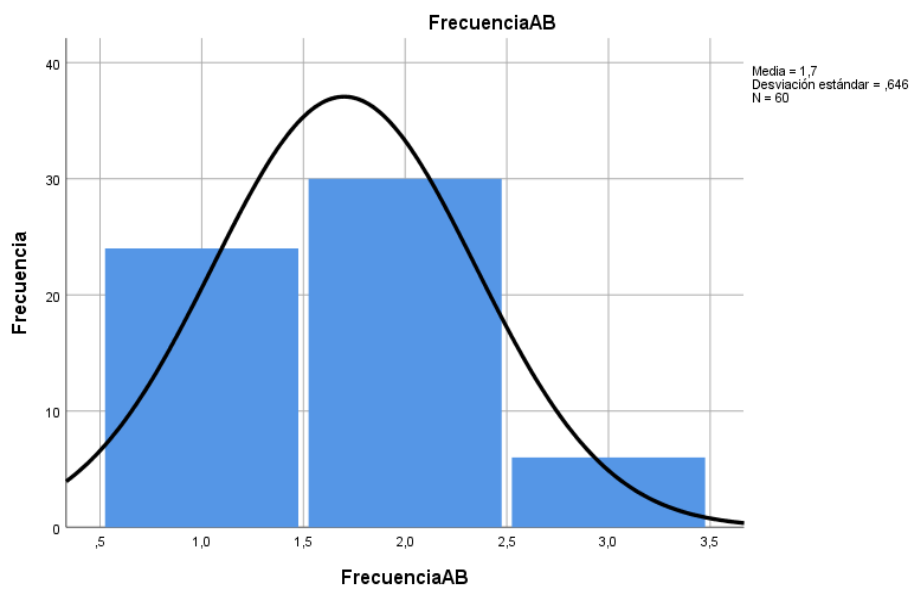
**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la evaluación de riesgos y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas de hoteleras, en la Provincia de Canta, período 2023.

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis, se observa significancia estadística, ya que el p-valor es 0,3172, que es menor que 0,01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula a un nivel de significancia del 1%. Concluimos que existe una relación positiva y débil entre las variables evaluación de riesgo y administración de alimentos y bebidas.

### Análisis de la baremación

FrecuenciaAB		Fr	Porcent	Porcent	Porcent
		ecuencia	aje	aje válido	aje acumulado
Váli do	Nivel bajo	24	40.0	40.0	40.0

	Nivel	30	50.0	50.0	90.0
	medio				
	Nivel	6	10.0	10.0	100.0
	alto				
	Total	60	100.0	100.0	



Formulacion de Hipótesis especifica N° 3

Prueba de normalidad

H<sub>0</sub>: Distribución / Normal

H<sub>a</sub>: Distribución no es / Normal

Correlaciones

		Dimensión	Dimensión
		3.Actividades de Control	6.Actividades operativas
Dimensión 3.Actividades de Control	Correlación de Pearson	1	,927**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	36	36
Dimensión 6.Actividades operativas	Correlación de Pearson	,927**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	36	36
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

De acuerdo con el análisis de la prueba del coeficiente de correlación lineal de PEARSON, con un p-valor de 0.927, que es menor que 0.05. Por lo tanto, llegamos a la conclusión de que los datos no siguen una distribución normal, y se acepta la hipótesis alternativa.

### **Prueba de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre las actividades de control y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas de hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023.

**Ha:** Existe relación entre las actividades de control y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas de hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023.

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis, la significancia es evidente, ya que el p-valor es igual a 0.001, que es menor que 0.01. Por esta razón, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Concluimos, por lo tanto, que existe una relación positiva y débil entre las variables actividades de control y la administración de alimentos y bebidas.

#### Discusión de Resultados

Los controles internos desempeñan un papel fundamental en las organizaciones al establecer un marco que garantizando que se cumplan las tareas de forma eficaz las metas empresariales. Su importancia de esta investigación refleja en la primera evaluación realizada, la cual se centró en esta variable. Es esencial destacar que esta medición se llevó a cabo gracias a la existencia de una teoría, como la propuesta por Chavez (2022), que proporcionó un conjunto de indicadores y dimensiones.

En cuanto al análisis descriptivo, los resultados indican que las empresas hoteleras evalúan objetivos de forma periódica, implementando de manera significativa las actividades de control interno. Esto se refleja en la aplicación destacada de actividades destinadas a asegurar un adecuado ambiente de control, los controles son el soporte de una buena evaluación de riesgos. Cimpliendo estas actividades se sitúa en un nivel alto, alcanzando un 30% en las valoraciones realizadas.

Del mismo modo, en lo que respecta a la administración de servicios, se observan descripciones altamente favorables que evidencian el esfuerzo de las empresas hoteleras

por cumplir de manera efectiva con los procesos estratégicos, procesos principales y procesos de soporte.

Estos hallazgos se alinean con investigaciones previas, como señala Pozo (2019), desta lo importante de los controles internos para asegurar que se cumplan lo procesos internos y operaciones hoteleras. Este compromiso contribuye a una gestión más efectiva, generando resultados positivos en el desarrollo empresarial.

Además, conforme a la perspectiva de Paredes (2020), y corroborado por los resultados de la investigación, es crucial establecer normativas para los procedimientos de control interno. Esto posibilita la obtención de beneficios para los socios, empleados y otros actores vinculados a las operaciones hoteleras, consolidando seguridad en el desarrollo de actividades empresariales que implementan dichos procedimientos.

Asimismo, los procesos de los controles internos eficientes contribuyen a la consecución de los objetivos organizacionales, optimizando eficiencia y la eficacia en su cumplimiento. Esta afirmación se alinea con la perspectiva de Salcedo (2015), propone la implementación de sistemas de controles internos garantizando una mayor precisión en el seguimiento y cumplimiento de las políticas organizacionales.

Asimismo, existen procesos de controles internos eficaces contribuyendo a la consecución de objetivo organizacionales, optimizando eficiencia y la eficacia en su cumplimiento. Esta afirmación se alinea con la perspectiva de Salinas (2020), quien destaca cuando se implementan sistemas de controles internos garantizan una mayor precisión en el seguimiento y cumplimiento de las políticas organizacionales.



Según los hallazgos derivados de la investigación actual, relacionados con nuestras variables de controles internos y administración de alimentos y bebidas de empresas hoteleras, ubicada en provincia de Canta, durante el año 2023, se identificaron los siguientes resultados.

Basándonos en el logro obtenido, concluye en favor de la hipótesis general alternativa respaldada por el examen de Rho de Spearman ( $r= 0.747$ ). Esto se sustenta con un estudio correlacional alto entre las 2 variables. Asimismo, el valor de  $p < 0, 05$  se tiene como análisis existente una relación importante y confiable del 95%. En otras palabras, confirmamos que los controles internos tienen una relación directa en la administración de alimentos y bebidas de las organizaciones hoteleras en Canta año 2023. Esto implica que todas las mejoras implementadas en función de los controles internos y sus tres subvariables repercutirán de manera significativa en la administración de alimentos y bebidas de las empresas hoteleras, de las empresas en estudio, procesos internos, clientes y el capital humano.

Asimismo, los hallazgos de este estudio coinciden con las conclusiones de Castel y Lopeza (2018), quienes indican que los controles internos tienen una influencia moderada en la administración de procesos corporativos en la municipalidad de Sanagoran. Se afirma el respaldo del coeficiente obtenido en el estudio estadístico Rho de Spearman ( $r= 0.398$ ). esta información tiene una relación con los hallazgos de Sstein y Palacin (2019), quienes concluyen que los controles internos tienen un impacto en la administración y gestión de recursos humanos en las instituciones públicas en Lima, Perú. Estas afirmaciones encuentran en la prueba chi cuadrado (41.00%), con un  $p < 0,05$ .

De forma similar, al analizar los datos se tomó la decisión de respaldar la hipótesis específica alterna 1. Esta elección se fundamenta en el coeficiente obtenido mediante la prueba de Rho de Spearman ( $r= 0,570$ ), evidencia una acción moderada entre las dimensiones 1, Ambiente de control, y la variable administración de alimentos y bebidas. Además, el p-valor  $< 0.05$  respalda la significancia de la relación con un nivel de confianza del 95%.

Por consiguiente, se concluye que la subvariable ambiente de control tiene una relación significativa con la administración de las empresas hoteleras en el valle del chillon, en el año 2023. En este sentido, todas las iniciativas y modificaciones relacionadas con la cultura organizacional, la elaboración de políticas en valores, reglamentos de ética y entre otras decisiones, generarán un impacto de magnitud moderada en la administración de alimentos y bebidas de las empresas hoteleras.

Los hallazgos obtenidos en este estudio son congruentes con la investigación llevada a cabo por Stein (2018), donde se determina que el ambiente de control impacta positivamente en la administración de los recursos humanos en las dependencias del estado. Esta conclusión es respaldada con el coeficiente Pearson calculado, que fue de 73 %, con un valor de p igual a 0.001. De igual forma, en el trabajo de Morenos y Reyó (2021), se identifica el grado de influencia positiva de la sub variable ambiente de control en la administración de procesos en las empresas comerciales M.Y.P.E.S –Lima. Esta conclusión esta fundamentada en resultados del chi cuadrado de Pearson, que fue de 3,847.

De igual manera, basándonos en las pruebas de resultado, se logra validar la hipótesis específica 2, se apoya con un coeficiente obtenido de análisis de Rho de Spearman ( $r= 0,612$ ), indica una correlación positiva entre la subvariable evaluación de

riesgos y la variable administración de alimentos y bebidas. Además, el p, valor  $< 0,05$  confirmando la estrecha relación positiva del 95.00%. Así, concluye que los riesgos tienen una relación con la administración de alimentos y bebidas en las empresas en estudio Canta, 2023. Por ende, todas las acciones destinadas a identificar los riesgos operativos y la implementación de estrategias para mitigarlos afectarán de manera significativa la gestión de los alimentos, bebidas de los negocios hoteleros.

Los hallazgos mencionados difieren de la investigación llevada a cabo por Castel y López (2021), se concluye que las subvariables evaluación de riesgos no tiene una influencia significativa en la administración de procesos operativos en la municipalidad del distrito de Sanagoran en 2017. Tiene un fundamento en el coeficiente de Rho de Spearman obtenido ( $r=0,002$ ).

De manera igual, según la información estadística, concluye aceptando hipótesis específica 3. Tiene un respaldado estadístico de coeficiente Rho de Spearman obtenido ( $r=0,661$ ), clasifica información correlacional elevada entre las actividades de control y la administración de alimentos y bebidas. Asimismo, p.-valo.r  $< 0,05$  indica una relación significativa al 95%. Así, se ratifica actividades de controles que ejercen una influencia considerable en la gestión de los alimentos y bebidas en las empresas hoteleras en Canta, De este modo, cualquier mejora implementada y las iniciativas destinadas a desarrollar procedimientos operativos y políticas de control tendrán un impacto significativamente en la administración por procesos de la entidad.

## CONCLUSIONES

Según los resultados derivados de esta investigación, basados en las respuestas proporcionadas por los empleados de las organizaciones hoteleras en el valle del chillon, las encuestas relacionadas con las variables de estudio los controles internos y administración de alimentos y bebidas, se conclusye.

Del estudio obtenido nos ratificamos que existe una buena relación entre los controles internos en la administración de alimentos y bebidas en los negocios hoteleras Provincia de Canta. En el desarrollo estadístico Pearson y el análisis correlacional de ( $r=0,589$ ), se respalda la hipótesis inicial, confirmando que una mejora en los controles internos contribuye a optimizar la administración de alimentos y bebidas. En otras palabras, iniciativas de fortalecimiento de los ambientes de control, evaluaciones de riesgos, el respaldo de los procesos operativos mediante procedimientos de información y la formulación procesos operativos y políticas adecuadas en la administración de alientos y beiudas.

En relación con la hipótesis especifica 1, se valida correlación del ambiente de control y la administración de alimentos y bebidas en las empresas hoteleras Provincia de Canta, se aplica un estadístico de Pearson y un análisis correlacional de ( $r=0, 3162$ ), se

respalda la hipótesis específica alterna 1 propuesta, confirmando la implementación de una adecuado ambiente de control, orientadas a establecer una sólida estrategia empresarial, impactan de manera positiva en la administración de alimentos y bebidas. En resumen, la adaptación de valores éticos, evaluaciones permanentes que se encuentre alineadas a los objetivos y estructura organizativa, junto con la formulación de políticas para la gestión del personal, generarán un impacto moderado en los resultados de la administración de alimentos y bebidas en las organizaciones hoteleras Canta.

En lo que respecta a la relación con la hipótesis específica 2, ratificamos las correlaciones entre la evaluación de riesgos y la administración de alimentos y bebidas en las organizaciones hoteleras Canta, se tiene un estadístico de Pearzon con una correlación de ( $r=0,3162$ ), se respalda la hipótesis específica alterna 2 planteada, confirmando que todas las iniciativas dirigidas a evaluar los riesgos en las actividades fundamentales en los negocios hoteleras generarán un impulso positivo en los resultados en la administración de alimentos y bebidas. En otras palabras, se gestionan métricas para la gestión de riesgos para mejorar las operaciones, se indentifican de forma oportuna estos riesgos, seguida de la formulación de estrategias para su mitigación, tendrá un efecto positivo en la adminiutracion de alimentos y bebidas, reflejándose en sus resultados medidos periódicamente.

En lo que respecta a la hipótesis de estudio 3, se verifica una relación favorable de las actividades de controles sobre la administración de alimentos y bebidas en las organizaciones hoteleras Canta, con el desarrollo estadístico de Pearson y un análisis corelacional de ( $r=0,927$ ), se respalda la hipótesis específica alterna 3 propuesta, se confirma que las mejoras ejecutadas por las actividades de control respalda el resultado

positivo de las operaciones de las empresas hoteleras. En consecuencia, las nuevas políticas en controles están orientados a mejorar la supervisión de la administración de alimentos y bebidas, con el propósito de mejorar la gestión de los riesgos ejerciendo una influencia positiva en la administración de alimentos y bebidas de todas las empresas hoteleras examinadas.

## RECOMENDACIONES

De la información presentada anteriormente, se procede a validar las las sugerencias que se estima que contribuirá a la mejora del control interno en los negocios hoteleros ubicadas en la Provincia de Canta.

Se aconseja a los negocios hoteleros en Canta establecer un departamento de Controles Internos dirigido por un auditor interno. Después de esta acción, se sugiere la formación de un responsable en el manejo de controles internos integrado por juncionarios de las empresas y personal de confianza.

Se aconseja encargar el departamento de Controles Internos a un especialista en auditoria interna aplicando evaluación permanente, utilizando como referencia el sistema COSO ERM 2017. El propósito es hacer evaluación permanente a los procesos y desarrollar e implementar políticas y procedimientos necesarios para respaldar el logro de los objetivos de la organización.

Las empresas hoteleras en la provincia de Canta deben prestar atención deben poner atención en la información antes de su divulgación a las partes interesadas, asegurándose de que sea precisa y oportuna para facilitar la toma de decisiones adecuada y proporcionar el conocimiento necesario para las operaciones. Asimismo, se sugiere realizar evaluaciones semestrales de la información vinculada al control interno de las empresas hoteleras, como procedimientos, políticas y códigos de ética, para garantizar su confiabilidad y su alineación con los cambios en el entorno externo e interno. Además, se recomienda

aprovechar los mecanismos digitales y tecnológicos para la custodia de esta documentación esencial y facilitar el acceso a las partes interesadas. Para llevar a cabo estas acciones de manera efectiva, es crucial implementar un sistema de control mediante una matriz adecuada.

Los negocios hoteleros en Canta deben tener en cuenta los resultados periódicos de la dimensión de evaluación de riesgos y desarrollar estrategias para anticipar la identificación de posibles riesgos que puedan impactar en la operatividad y el logro de los objetivos. La idea es contar con respuestas ágiles para minimizar los riesgos y establecer un seguimiento constante. Para ello, es crucial iniciar con la identificación de objetivos establecidos en un periodo específico y, a través de la evaluación de diversos escenarios de riesgos, identificar las causas que podrían obstaculizar su cumplimiento. Estos datos deben ser comunicados a los directivos para determinar estrategias y mitigar los riesgos de manera oportuna. Al igual que en el componente anterior, es fundamental documentar esta información mediante una matriz de riesgos.

Las empresas hoteleras deben considerar de manera adecuada las políticas laborales, el código de ética y los procedimientos de todos los procesos, asegurándose de que estos sean de conocimiento general para todos los empleados. Se sugiere que las empresas establezcan un área de control interno, especialmente debido a la diversidad de operaciones y procesos asociados a la generación de ingresos. Este enfoque busca implementar un sistema de control interno que establezca las bases necesarias para el funcionamiento



correcto, incluyendo políticas internas, códigos de ética, procedimientos internos, entre otros, y facilite un monitoreo adecuado.

Las empresas del sector hotelero deberían adoptar estrategias apropiadas para llevar a cabo las actividades de monitoreo, tales como la elaboración de una matriz de actividades y la divulgación regular de los resultados. Esta acción busca abordar las deficiencias identificadas y anticipar comportamientos recurrentes. Además, resulta crucial establecer procedimientos de supervisión basados en la evaluación del cumplimiento de cada componente de forma individual, teniendo en cuenta el rol específico asumido por cada responsable dentro de la organización.

Las empresas en la industria hotelera deben considerar la implementación de programas de capacitación a cargo del área de control interno, abordando temas relacionados con riesgos, prevención de fraude, control interno y administración de alimentos y bebidas. Estas capacitaciones deben ser dirigidas a todo el personal, con el objetivo de mantener a los empleados debidamente capacitados y respaldar el cumplimiento de los objetivos, tanto del sistema de control interno como del correcto funcionamiento de los procesos. Esta recomendación se formula con la intención de establecer la senda para avanzar en el desarrollo del sistema de control interno COSO ERM 2017.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Álvarez, G. O. C., Zurita, I. N., & Álvarez, J. C. E. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austro seguridad Cía. Ltda. *Dominio de Las Ciencias*, 6(1), 429–465.

Arroyo Castro, N. L., Guzmán Olvera, F. D., & Hurtado Palmiro, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, agosto.

Byron Napoleón Cadena Oleas, & Irene García Rondón. (2016). El control interno para la gestión de tecnologías de la información. *Octubre 2016*.

Camargo, L. (2021). Estrategias cualitativas de investigación en educación matemática: Recursos para la captura de información y el análisis. In *Universidad de Antioquia*.

Carmona, A., & Mejía, E. (2015). PROPUESTA DEL SISTEMA DE COSTOS BASADO EN ACTIVIDADES ABC APLICADO A LA HOSTERÍA DURÁN S.A. DE LA CIUDAD DE CUENCA PARA EL PERIODO 2013. *Repositorio Universidad de Cuenca*.

Casal, A. M. (2004). El control interno en la administración de empresas. *Contabilidad y Auditoría*.

Castañeda, J. (2018). Gestión, administración de riesgos y modelos de control interno. In *Gestión, administración de riesgos y modelos de control interno*.  
<https://doi.org/10.33132/9789585462786>

Chávez Choque, M. E., Portugal Portales, D. E., Revilla Liu, E. R., Saira Quispe, E. W., & Torres Marron, F. J. (2023). Mejora de la rentabilidad mediante un plan de control interno. In *Mejora de la rentabilidad mediante un plan de control interno*. <https://doi.org/10.55204/cep.3>

Colcha Ortiz, R. V., Luján Johnson, G. L., Maldonado Núñez, A. I., & López Naranjo, A. L. (2022). Control interno como herramienta estratégica para la gestión Tomo 2. In *Control interno como herramienta estratégica para la gestión Tomo 2*. <https://doi.org/10.55204/pmea.16>

Corrales Tamayo, J. L., & Saravia Torres-Llosa, R. E. (2020). Implementación de la metodología Virtual Design & Construction - VDC en las etapas de Diseño y Construcción para reducir el plazo en proyectos de edificaciones en el Perú. In *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*.

Costos De Alimentos Y Bebidas En Restaurantes De Reciente Creación En Base Al Precio De Venta, M. DE, & Luis Cuadrado Álvarez, J. (2013). *ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE SALUD PÚBLICA ESCUELA DE GASTRONOMÍA*.

Elizabeth, M., Mata, S., Jubika, V., Asencio, R., Jamil, C., & Sánchez, B. (2022). Relationship Between Ultra-Processed Foods and Beverages and Overweight in 8 To 11-Year-Old Schoolchildren From Rural Schools Relación Entre Alimentos. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos* , 14.

Estupiñán Gaitán, R. (2006). Control Interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales, análisis de Informe COSO I y II. In *Control Interno: Vol. 2ª. ed* (Issue Ecoe Ediciones).

Fonseca Luna, O. (2013a). Sistemas de Control Interno Para Organizaciones. In *2013*.

Fonseca Luna, O. (2013b). Sistemas de Control Interno Para Organizaciones - Oswaldo Fonseca Luna - Google Libros. In *2013*.

Font Aranda, M., & Blanco González, G. (2018). Calidad del servicio en el proceso alimentos y bebidas de un hotel en Ecuador. *ECA Sinergia*, 9(2).

[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v9i2.1125](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i2.1125)

Guevara-Villalobos, D., Céspedes-Vindas, C., Flores-Soto, N., Úbeda-Carrasquilla, L., Chinnock, A., Gómez, G., & Elans, grupo. (2019). Original Hábitos alimentarios de la población urbana costarricense (Food habits of urban Costa Rican population). In *Acta méd costarric* (Vol. 61, Issue 4).

Hernández, C., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. In *Introducción a la seguridad informática y el análisis de vulnerabilidades*.

Luna, G. A., Alcívar, F. M., González, J. S., & Andrade Garófalo, C. (2019). Los sistemas de Control Interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial. In *2019*.

Maldonado Núñez, A. I., Colcha Ortiz, R. V., López Naranjo, A. L., & Moreno Albuja, M. del C. (2022). Control interno como herramienta estratégica para la gestión

Tomo 3. In *Control interno como herramienta estratégica para la gestión Tomo 3*.

<https://doi.org/10.55204/pmea.18>

Ministerio de Turismo. (2018). Reglamento turístico de Alimentos y Bebidas. *Lexis Finder*.

Mintur, R. turístico de alimentos y bebidas. (2018). Reglamento turístico de Alimentos y Bebidas. *Lexis Finder*.

Monge, E., & Zhunio, B. (2013). Application of managerial models in the food and drink establishments of the Quito ´ s Historic Center . *Revista Turismo, Desarrollo y Buen Vivir*, 5.

Paulino, G. C., Lucena, D. W. A., Madruga, L. C. F., Menezes, P. D. L. de, & Sousa, P. P. R. de. (2012). Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas: La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 21(3).

Pereira, A. (2019). Control interno en las empresas. In *Mayra Yanira Gómez Moran*.

Pereira Palomo, C. A. (2019). Control interno en las empresas. Su aplicación y efectividad. In *México:*

Ríos De la Rosa, O. E., & Ruíz Molina, Y. C. (2017). El control interno como herramienta gerencial. In *El control interno como herramienta gerencial*.

<https://doi.org/10.15332/tg.esp.2020.00125>

Rivera, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*.

Robalino, A. P., Colcha Ortiz, R. V., Maldonado Núñez, A. I., & Vallejo Barreno, C. (2022). Control interno como herramienta estratégica para la gestión Tomo 1. In *Control interno como herramienta estratégica para la gestión Tomo 1*. <https://doi.org/10.55204/pmea.15>

Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1).

Robles Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1).

Varela, R., & Mercado, E. (2016). Restaurantes con servicio completo en el Distrito Federal entre la productividad y competitividad. *Revista Iberoamericana de Turismo*, 6.

## ANEXOS

### CUESTIONARIO

CONTROL INTERNO Y ADMINISTRACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS,  
DE LAS EMPRESAS HOTELERAS, EN LA PROVINCIA DE CANTA, PERÍODO 2023.

Con este cuestionario se pretende realizar un diagnóstico del sistema de control interno en las empresas hoteleras de la provincia de Canta.

En cada ítem marque con una hoja ( X ) la letra correspondiente a la alternativa que más se ajuste a su valoración.

Le agradecería que me indicara el grado de percepción y opinión sobre el servicio que brinda el hotel.

1. Sexo (   )                                  2. Edad en años                                  (           )

3. Grado de estudio

Primaria    (           )

Secundaria    (           )

Universitario    (           )

#### Ambiente de control

¿Conoce las virtudes éticas de la empresa?

a. Frecuentemente

b. Algunas veces

c. Ocasionalmente

d. Casi Nunca

e. Nunca

¿El código de ética es idóneo para la gestión administrativa eficiente del hotel??

- a. Frecuentemente
- b. Algunas veces
- c. Ocasionalmente
- d. Casi Nunca
- e. Nunca

¿Existen metas para lograr un buen desempeño administrativo en el área de alimentos y bebidas?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La gerencia de la organización ejecuta de manera continua estrategias para alcanzar una óptima productividad empresarial.?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La gerencia de la empresa cuenta con una eficiente gestión en el area de alimentos y bebidas?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

Evaluación del riesgo

¿ La gerencia de la compañía está constantemente preocupada por mantener un buen desempeño organizacional?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La gestión de la empresa hotelera se ocupará de prestar una atención de calidad a los clientes?

- a. Frecuentemente



- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La gerencia de la empresa hotelera se preocupa por garantizar recursos necesarios para el área de alimentos y bebidas?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La gerencia de la empresa hotelera distribuye de forma eficiente las funciones de todos los empleados del área de alimentos y bebidas.?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La gerencia de la empresa hotelera tiene como política realizar inspecciones permanentes al área de alimentos y bebidas.?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

Actividades de control

¿La gestión de la empresa hotelera tiene la política de capacitar permanentemente a todos los trabajadores en el área de alimentos y bebidas?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La gerencia de la empresa con frecuencia otorga poderes de gestión y control al personal de alimentos y bebidas?

- a. Frecuentemente

- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿ La administración de la empresa a menudo ejecuta inspercciones permanentes en el área de alimentos y bebidas?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿ La administración de la empresa otorga facultades y responsabilidad a la persona en el área de alimentos y bebidas?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La gestión de la empresa tiene como política la formación de todos los trabajadores en el área de alimentos y bebidas?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La gestión de mepresa cuenta con una política de comunicación de los cambios administrativos en el área de alimnetos y bebidas?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

Variable 2 administración de alimentos y bebidas

Estrategia Empresarial

¿La administración de la empresa a menudo realiza los procedimientos correctos en el área de alojamiento y bebidas??

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La gestión de la compañía tiene política invertir en marketing y ventas para mejorar el área fluida de alimentos y bebidas??

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La gerencia de la empresa no tiene buenos controles para mejorar la eficiencia del área de alimentos y bebidas?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

#### Actividades principales

¿La gestión de la empresa cuenta con buenas estrategias de reserva y atención?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La empresa hotelera tiene un buen personal de limpieza??

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿El proceso operativo en el restaurante del hotel es eficiente?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- 
-

- d. Casi nunca
- e. Nunca

Actividades operativas

¿ En su opinión esta bien gestionada en la zona de restaurante en el hotel?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿En la empresa hotelera dispone de un área específica de mantenimiento y servicios generales??

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

¿La gerencia de la política del servicio del hotel es eficiente?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca



**Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación**
**I. Datos Generales:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Chavez Gallo Rodolfo  
 1.2. Grado Académico: Doctor  
 1.3. Profesión: Administrador  
 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villarreal  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento: Instrumento de Investigación  
 1.7. Autor del instrumento: JUAN FRANCISCO VENTO ROJAS

**II. Validación**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	Mayor	Nulo	Regular	Bueno	Mayor	
		1	2	3	4	5	
2.1. Claridad	Están formalizados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X		
2.2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles,				X		
2.3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X		
2.4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X	
2.5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					✓	
2.6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓		
		Sumatoria parcial					
		Sumatoria Total		850%			

**III. Resultados de la Validación:**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 100%  
 3.2. Opinión: Favorable \_\_\_\_\_ Debe Mejorar X No favorable \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: Después de la revisión del tratamiento del ítem, se puede observar que tiene la misma lógica de la investigación pero que mejora el detalle de la revisión

Fecha: 16 de noviembre del 2023

  
 Firma y sello de experto

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

I. Datos Generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ochoa Parades Fernando Filiberto  
 1.2. Grado Académico: Doctor  
 1.3. Profesión: Licenciado  
 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villarreal  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento: Instrumento para medir 2 variables  
 1.7. Autor del instrumento: JUAN FRANCISCO VENTO ROJAS

II. Validación

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	Mayor	Malo	Regular	Buena	Mejor
		1	2	3	4	5
2.1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2.2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles					X
2.3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
2.4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
2.5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
2.6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
Sumatoria parcial						
Sumatoria Total						100%

III. Resultados de la Validación:

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 100%  
 3.2. Opinión: Favorable X Debe Mejorar \_\_\_\_\_ No favorable \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: El Instrumento del estudiante cumple adecuadamente con los parámetros expuestos y tiene una puntuación por cada variable y Dimensiones.

Fecha: 28 de Noviembre del 2023

  
Firma y sello de experto

**Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación**
**I. Datos Generales:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Aguilar Panduro Daniel Junior  
 1.2. Grado Académico: Maestro  
 1.3. Profesión: Licenciado  
 1.4. Institución donde labora: Universidad Bonariá la Unión  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento: Control de Interés y Actitudes de Adultos + B  
 1.7. Autor del instrumento: JUAN FRANCISCO VENTO ROJAS

**II. Validación**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	Mayor malo	Malo	Regular	Bueno	Mayor bueno
		1	2	3	4	5
2.1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2.2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles					X
2.3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
2.4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
2.5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
2.6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
		Sumatoria parcial				
		Sumatoria Total				100%

**III. Resultados de la Validación:**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 100%  
 3.2. Opinión: Favorable  Debe Mejorar  No favorable   
 3.3. Observaciones: El instrumento desarrollado para el estudio se muestra bien estructurado, hay un consenso en la variable y decisión en el estudio

 Fecha: 12 Noviembre del 2022


Firma y sello de experto



## Matriz de coherencia interna.

Título: CONTROL INTERNO Y ADMINISTRACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, DE LAS EMPRESAS HOTELERAS, EN LA PROVINCIA DE CANTA, PERÍODO 2023.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de relación entre el control interno y administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023?	Determinar el nivel de relación entre el Control Interno y administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023.	Existe relación entre el Control Interno y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras, en la Provincia de Canta, período 2023..		ENFOQUE O PARADIGMA Cuantitativo  TIPO DE INVESTIGACIÓN: Investigación Básica
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 1 CONTROL INTERNO	NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Nivel Correlacional
¿Cuál es el nivel de relación entre el ambiente de control y administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023?	Determinar el nivel de relación entre el ambiente de control interno y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023.	Existe relación entre el Ambiente de Control y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas de hoteleras, en la Provincia de Canta, período 2023.	Dimensiones: Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Investigación No Experimental
¿Cuál es el nivel de relación entre la evaluación de riesgos y administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023?	Determinar el nivel de relación entre la evaluación de riesgos y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023.	Existe relación entre la evaluación de riesgos y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas de hoteleras, en la Provincia de Canta, período 2023.	Variable 2 ADMINISTRACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	POBLACIÓN: 71 hoteles y hospedajes
¿Cuál es el nivel de relación entre las actividades de control y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023?	Determinar el nivel de relación entre las actividades de control y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023.	Existe relación entre las actividades de control y la administración de alimentos y bebidas, de las empresas de hoteleras en la Provincia de Canta, período 2023.	Dimensiones: Estrategia Empresarial Actividades principales Actividades operativas	MUESTRA: 60 hoteles y hospedajes
				MÉTODO GENERAL: Método Científico
				TÉCNICA: Encuesta
				INSTRUMENTO: Cuestionario