

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“ACTIVIDADES DE CONTROL – MODELO COSO,
EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA
HOTEL COLONIAL INN CAJAMARCA, PERIODO
2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Contador Público

Autores:

Joel Duran Rasco

Norma Estrella Calua Bacon

Asesor:

MCs. CPCC Melva Linares Guerrero

<https://orcid.org/0000-0002-7377-423X>

Cajamarca - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ELMER MIGUEL SALDAÑA PÉREZ	43619397
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	SEGUNDO JOSE ISPILCO BOLAÑOS	26731482
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	JUAN ROMELIO MENDOZA SANCHEZ	43679106
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD



DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Joel.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Norma.

AGRADECIMIENTO

A amigos, maestros y tutora que durante mi formación profesional y desarrollo de este trabajo de estudio nos brindaron su apoyo incondicional.

Los autores.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	25
1.2.1. Pregunta general	25
1.2.2. Preguntas específicas	25
1.3. Objetivos	25
1.3.1. Objetivo general	25
1.3.2. Objetivos específicos	25
1.4. Hipótesis	26
1.4.1. Hipótesis generalente	26
1.4.2. Hipótesis específicas	26
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO III: RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	35
REFERENCIAS	38
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Actividades de control - modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021</i>	30
Tabla 2 <i>Area de ventas de la empresa hotel colonial INN Cajamarca, periodo 2021</i> ¡Error! Marcador no definido.	31
Tabla 3 <i>Tecnología de información y comunicación como parte de las actividades de control- modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021</i>	31
Tabla 4 <i>Políticas y procedimientos como parte de las actividades de control- modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021</i>	34
Tabla 5 <i>Operacionalización de la variable de estudio</i>	42
Tabla 6 <i>Matriz de consistencia de la investigación</i>	43
Tabla 7 <i>Fiabilidad del cuestionario aplicado en la investigación</i>	51
Tabla 8 <i>Prueba de normalidad</i>	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Monitoreo del riesgo como parte de las actividades de control- modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021</i>	31
Figura 2 <i>Tecnología de información y comunicación como parte de las actividades de control- modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021</i>	32
Figura 3 <i>Políticas y procedimientos como parte de las actividades de control- modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021</i>	33

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo evaluar las actividades de control - modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021. La metodología del estudio fue cuantitativa, diseño no experimental – transversal, descriptiva, con una población muestral de 8 colaboradores de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca y a quienes se aplicó un cuestionario. Los resultados fueron que la variable actividades de control – Modelo COSO es eficiente en un 81.42% lo que repercute en el área de ventas como en sus dimensiones clientes potenciales, generación de lealtad y ventas los que mostraron un nivel eficiente de 83.30%, 82.50%, 84.20% y 83.30% correspondiente. Con relación a las dimensiones de las actividades de control mitigación de riesgos, tecnología de la información, comunicación y políticas y procedimientos son eficientes en 83.75%, 83 y 77.50% respectivamente. Se concluyó que las actividades de control son eficientes en el área de ventas de la entidad y permiten el cumplimiento de objetivos de la institución.

PALABRAS CLAVES: Actividades de control, área de ventas, empresa.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El control interno empresarial son todas las actividades que se trabajan en conjunto para el buen funcionamiento de un negocio. Este tiene por objetivo resguardar los recursos de la empresa para evitar pérdidas o faltas que puedan afectar su rentabilidad (Terreros, 2021). De acuerdo con Calle *et al.* (2020) el control interno es un proceso fundamental para el desarrollo de grandes, medianas y pequeñas entidades, siendo una herramienta importante para el control de los recursos humanos y materiales que estén establecidos en los procesos, partiendo del hecho elemental de que los procedimientos deben ser ejecutados de manera adecuada y establecida por los entes por los entes responsables de la ejecución y evaluación del control.

En México, un problema cotidiano en las áreas de ventas de las empresas es la falta de un control adecuado de las actividades que se llevan a cabo en ellas, siendo las principales dificultades la ausencia de procesos y procedimientos claros que indiquen cómo se debe realizar las actividades de ventas, falta de supervisión adecuada por parte de los gerentes o supervisores de ventas que da lugar a que el personal no cumpla con sus tareas y objetivos. Otra dificultad que se presenta comúnmente es la falta de medición y evaluación del desempeño de los colaboradores y las dificultades en la gestión de la información que puede llevar a varias consecuencias negativas, como la disminución de las ventas, la pérdida de clientes y el deterioro de la imagen de la empresa (Pelayo et al., 2019).

En empresas de Chile la problemática que se presenta en relación a las actividades de control en áreas de venta es la falta de estandarización en los procesos de ventas, ausencia de capacitaciones y de programas de formación en ventas, carencia de seguimiento y análisis de los resultados, insuficiente coordinación entre los departamentos y omisión de incentivos al personal lo que genera dificultades en la medición de resultados, colaboradores menos efectivos, dificultades en la toma de decisiones, duplicación de esfuerzos, entre otros (Benzaquen, 2019). Según Calle et al. (2020) esta problemática se encuentra vinculada a que las empresas no mantienen

un control permanente en cada uno de sus procesos y sobre todo porque no se muestra un compromiso de la Dirección para alcanzar los objetivos institucionales.

La Fundación Vida Nueva y Digna de la ciudad de Montería de Colombia refiere que las fallas en la implementación y estructuración de las actividades de control determinar en las empresas que no exista un área designada o encargada del manejo del mismo, lo cual afecta la independencia de un proceso frente a otro al momento de establecer los controles y realizar las medidas preventivas y/o correctivas a que hubiese lugar (Causil et al., 2021).

Según Vega y Marrero (2021) para poder implantar de forma adecuada las actividades de control es elemental tener un control interno enfocado en la consecución de metas y objetivos institucionales. En ese sentido, la integración es importante para el desarrollo del sistema empresarial, sin embargo; esta adolece por la ausencia de un fortalecimiento de herramientas como la gestión integral de los procesos y de una mejora en la efectividad de los mismos que en general son parte de un proceso ausente y decaído por actividades de control implantadas a medias y con la finalidad de cumplir determinadas condiciones como directrices o normativas que se establece para desarrollarse en el mercado empresarial.

Espinoza *et al.* (2021) indican que las actividades de control en las entidades peruanas se encuentran vinculadas a la gestión empresarial, siendo fundamental para tal fin las áreas de contabilidad, producción y tesorería, así como los gerentes y administradores y en general todos aquellos que participen directa o indirectamente en las actividades de control que tan elemental son para la rentabilidad y la solvencia económica. Para ello, las actividades de control deben estar en concordancia continua con las actividades funcionales y la toma de decisiones con la finalidad de minimizar las ineficiencias y que se evidencian continuamente en las unidades empresariales.

Las actividades de control en las entidades peruanas según Escobar (2023) muestran ser deficientes lo que impacta en la rentabilidad. Esto se debe a la falta de supervisión efectiva y una cultura de cumplimiento deficiente en torno a las políticas y procedimientos de ventas establecidos. En muchas empresas peruanas los responsables de ventas no son supervisados adecuadamente, lo que conlleva a prácticas no éticas e ilegales como la falsificación de documentos, sobornos de clientes, entre otros. Otro factor es el asociado a las políticas y procedimientos y la

falta de capacitación que hace que los empleados no sigan los lineamientos establecidos por falta de conocimiento o por la presión de alcanzar objetivos a corto plazo lo que genera a errores de facturación, fraude y mala atención al cliente. Un factor elemental ante estos problemas es la implementación idónea de mecanismos de supervisión y seguimiento efectivo de las actividades de ventas, la capacitación medidas adecuadas para los empleados, la determinación de políticas y procedimientos de ventas claros y el uso de tecnología y herramientas de ventas efectivas.

En Cajamarca las actividades de control en las entidades privadas no es diferente al contexto internacional y nacional como la que se muestra en la empresa Hotel Colonial INN donde los procesos de control en el área de ventas son efectuados de forma deficiente y en algunos casos no se percibe acciones de control porque estos son realizados de forma directa y empírica lo que causa que lo no logre las metas propuestas y los objetivos institucionales dentro de la empresa se trunquen y se genere una baja rentabilidad y por ende una solvencia económica que no permite a la empresa seguir en un desarrollo continuó. Por lo tanto, es esencial que se comprenda que al desarrollar actividades de control en la empresa hotel Colonial INN Cajamarca se logrará maximizar los ingresos y mejorar la toma de decisiones.

Es por ello que la investigación se justifica, en la identificación de actividades de control ineficientes con el fin de que la entidad implemente procesos que permitan una mejora eficiente y una reducción de costos. Por otro lado, la investigación permitirá generar conocimientos vinculados a las actividades de control a través del modelo COSO en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca. Finalmente, el estudio servirá como medio de consulta para personas interesadas, docentes y estudiantes interesados en conocer sobre las actividades de control en un área de ventas de un hotel; admitiendo además que los tesisistas obtengan el título de contador público.

Lo anterior permite referir algunos trabajos previos a la investigación que se muestran a continuación:

Fuentes y Forero (2021), Colombia; en su tesis “Modelos de control interno y su aplicación en las pequeñas y medianas empresas de Colombia”, tuvo por objetivo la exposición de los modelos de control interno y cuál es su aplicación en las Pymes

colombianas. La metodología utilizada en la investigación fue de tipo descriptiva, con análisis documental. Los resultados de la investigación fueron que, es fundamental que las pymes cuenten con un sistema de control que ayude a mitigar los delitos económicos que puedan surgir en el trayecto del desarrollo de su actividad. Por otro lado, las pymes colombianas deben tener en cuenta una gestión de riesgos ya que es necesario para permitir el logro de metas que se tenga y para lo cual se debe tener en cuenta la identificación, evaluación, respuesta y supervisión, pero en la etapa de identificación de riesgos es donde mayor cuidado se debe prestar porque se puede detectar además de amenazas, las oportunidades de negocio. Se concluyó del estudio que, las Pymes tienen la necesidad de implementar actividades de control con el fin de lograr la reducción de fraudes que pueden ocurrir durante el proceso de operaciones, además de servirles de ayuda para la toma de decisiones acertadas. Una implementación correcta de actividades de control por parte de las empresas Pymes en Colombia, asegurará el seguimiento correcto a la consecución de objetivos, de tal forma estar preparados para enfrentar y tomar las oportunidades de negocio que se puede presentar. El estudio antes descrito permitirá tener una visión internacional de los beneficios que puede brindar las actividades de control.

Moreno (2021), Colombia; en su tesis “Beneficios en empresas privadas que realizan la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo Coso ERM”; planteó como objetivo fue identificar cuáles son los beneficios de las actividades de control a partir del modelo COSO. La metodología del estudio fue, descriptiva con análisis documental. Los resultados fueron que, las actividades de control en determinadas entidades no se encuentran definido esto por la omisión de controles importantes hacia la mitigación de riesgos, además que las entidades no establecen los riesgos inherentes a sus procesos. En lo referente al flujo de información y comunicación este se efectúa de manera verbal por lo que no existe soportes en autorizaciones en las áreas de venta. Se arribó a la conclusión de que al vivir en mundo muy globalizado donde a diario tenemos nuevas normas, leyes, tecnología, entre otros; se hace necesario implementar el sistema de actividades de control - COSO ERM, de implementarse correctamente permitirá la toma de decisiones bajo el marco de la realidad, reduciendo los riesgos el mal uso de recursos, permitiendo conseguir los objetivos planteados. A través del modelo COSO se busca generar información veraz y confiable, ahorrando el tiempo y uso de recursos. Es

importante recalcar que este modelo debe ser adaptado de acuerdo a las necesidades de cada organización. La tesis antes mencionada, servirá como base para el presente estudio ya que nos brinda conocimientos de las actividades de control a través del modelo COSO.

Villagómez (2021), Ecuador; en su tesis “Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II para la empresa Ginsberg Ecuador S.A.” planteó como objetivo el promover actividades de control por intermedio de un modelo COSO en la empresa Ginsberg Ecuador S.A. La metodología fue de tipo cuantitativa, de carácter descriptivo y en la que se aplicó como instrumento el análisis documental. Los resultados permitieron reconocer que, el nivel de confianza del ambiente del control se encuentra en 55.38% ubicándolo en un nivel medio, en tanto el 44.62% se mostró en un nivel de riesgo moderado, además en cuanto a la confianza para establecer objetivos se evidenció un 52.04% ubicándolo en un nivel medio, mientras que el 47.96% está ubicado en un nivel moderado de riesgo. Con relación a la implementación de actividades de control se determinó que, la confiabilidad en un nivel medio fue de 58.89%, con un riesgo está en nivel moderado de 41.11%, las actividades de control son confiables en 67.35% para evaluar riesgos, mientras que el riesgo es de 32.65%, en cuanto al monitoreo las actividades de control son confiables en un 65% en nivel medio, además el riesgo es de 35% muy inferior a la confiabilidad que este ofrece. Se concluyó que, las actividades de control darán las herramientas a la empresa para optimizar los recursos obteniendo mayor rentabilidad. La investigación será de gran ayuda para desarrollar el presente, porque nos permite reconocer los beneficios que se puede obtener del sistema en cuanto a las diferentes variables dentro de una empresa.

Gómez y Guerra (2020) Ecuador, en su tesis “Sistema de control interno basado en el modelo Coso III, para la empresa Zulac S.A. de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura Ecuador”, tuvo como objetivo diseñar una herramienta de control interno basado en el modelo COSO III, de tal modo que sirva como herramienta de gestión administrativa. La metodología de investigación fue, deductiva, inductiva, analítica, sintética y estadística; la población muestral fue de 13 integrantes de la entidad, en la recolección de la información se hizo uso de las técnicas análisis documental y la encuesta y los instrumentos fueron el cuestionario, entrevista y ficha de observación. Los resultados del estudio fueron la determinación

de un incumplimiento de evaluaciones de control de acuerdo al 62%, de forma ocasional se realiza una evaluación de actividades de control conforme al 46%, no se conoce nada del modelo Coso III en la organización conforme al 62% y no se aplicó ningún método para la evaluación del control en la entidad según el 69%. Por otra parte, la ausencia de documentos formales que hayan sido aprobados dentro de un plan estratégico, además en la entidad no se ha establecido políticas que rijan la marcha de las operaciones diarias, asimismo fue notorio la falta de práctica de valores éticos, esto a raíz de que no se han realizado las capacitaciones correspondientes. El tema contable no es ajeno a estas deficiencias mostrando una descoordinación en el proceso contable, por último, no se ha comunicado los resultados a las auditorías a todos los trabajadores. Se concluyó del estudio que es necesario implementar un sistema de control en la entidad Zulac S.A. con la finalidad de minimizar las debilidades. La tesis antes descrita favorece para nuestra investigación porque permitirá contrastar los resultados del estudio con lo descrito en la investigación.

Rivera y Ipanaqué (2022), Lima – Perú, en su tesis “Propuesta de diseño de un sistema de control según modelo COSO III en la empresa servicios GHYC Armer SAC. Año 2021”, planteó como objetivo proponer a través del modelo COSO las actividades de control en la empresa del rubro de servicios GHyC Armer SAC. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y de diseño no experimental – transversal, con una población muestral de 20 empleados de la empresa en estudio a los que se les aplicó un cuestionario. Los resultados obtenidos manifestaron que, es deficiente las actividades de control según el 42%, en 60% la evaluación de riesgos y en un 35% la información y comunicación. Se determinó que la empresa no cuenta con actividades de control, aunado a esto en periodos anteriores no se realizó ninguna auditoría, asimismo la ausencia de manual de procedimientos en la empresa hace que los procesos sean complicados. Asimismo, se evidenció un desorden y falta de documentos y registros contables lo que ha generado que la empresa no tenga orden, ni esta clara la información para la toma de decisiones, lo que hace necesario el desarrollo de actividades de control bajo el modelo COSO, los cuales permitan la consecución de objetivos. Se concluyó del estudio que, la entidad carece de una deficiente actividad de control, así mismo el análisis de sus actividades de control y se requiere procesos de mejora desde el ambiente de control hasta la supervisión. La investigación descrita, es importante porque reconoce las carencias en

las actividades de control y como este impacta en el logro de objetivos lo cual permite contrastarlo con los resultados que se logran obtener del presente estudio.

Loli (2021), Huaraz – Perú, en su tesis “Factores relevantes del control interno para la microempresa constructora Inver Sancy EIRL Huaraz, 2019”; tuvo como objetivo la determinación de los factores incidentes del control interno en la constructora “Inver Sancy”. La metodología de la investigación fue, cuantitativa, descriptiva, con diseño simple - no experimental. Se usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados fueron que, según el 75% se da la identificación de riesgos, el 87% señaló que se da respuesta inmediata al riesgo, el 74% afirma que se tiene una responsabilidad de la información brindada, se evidencia una comunicación constante entre directivos y trabajadores conforme al 62% de colaboradores, el 74% infirió sobre un monitoreo constante a las diversas áreas. Se concluyó que, los factores relevantes del control interno lo constituyen los aspectos más notables de cada componente del modelo COSO de las actividades de control, siendo estas la práctica de valores éticos, la identificación, valoración y mitigación de riesgos, la calidad de la información y la celeridad de la comunicación y finalmente la retroalimentación elementos fundamentales para una mejora continua. La investigación descrita, señala que los aspectos de las actividades de control conforme el modelo COSO son pertinentes para lograr obtener beneficios de carácter económico y organizacional.

Pachas (2021), Chimbote – Perú, en su investigación “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso restaurante My Way SAC – Chimbote, 2019”, planteó como objetivo la descripción del control interno en las Mypes del sector servicio del Perú, especialmente del restaurante “My Way S.A.C.”. El estudio fue de tipo no experimental, descriptivo - documental – bibliográfico teniendo como población a las micro y pequeñas empresas del sector servicios, utilizándose como instrumento la ficha bibliográfica y un cuestionario. Los resultados del estudio fueron que, en el restaurante no hay una adecuada ejecución de actividades de control conforme el 80%. En cuanto a la evaluación de riesgos se evidenció que la empresa si efectúa una evaluación de riesgos siendo esta afirmada por el 80%, en lo concerniente a los componentes de las actividades de control se manifiesta que, si se ejerce de manera regular, por parte de los administradores conforme el 100%, además la comunicación es realizada de manera

media en 80%. Se concluyó que, las actividades de control son una herramienta que tiene por finalidad salvaguardar los activos perdidos provenientes de fraudes o errores que pueden salvaguardarse mejorando su gestión empresarial, promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, mitigando riesgos para el logro de objetivos. En el caso del restaurante “My Way SAC” y conforme a lo manifestado por el gerente, la empresa no tiene implementado formalmente actividades de control, pero este si se aplica de manera empírica, asimismo se muestra con mayor énfasis acciones de control y supervisión que busca mejorar las metas y objetivos. La tesis antes descrita, se asocia al estudio de actividades de control modelo COSO, porque permite reconocer el impacto de las acciones en el proceso y la consecución de metas y objetivos.

Pérez y Polo (2022), Cajamarca – Perú, en su tesis “Sistema de control basado en el modelo COSO para optimizar el desempeño en la empresa Mainin SRL en la ciudad de Cajamarca, 2020”, planteó como objetivo actividades de control a partir del modelo COSO con el fin de que se optimice el desempeño en la empresa Mainin SRL. El estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo, de diseño no experimental con una población lo conformaron a 358 trabajadores de la empresa, de estos la muestra fue 295, a quienes se les aplicó como técnica de análisis documental. Los resultados de la investigación fueron que, las actividades de control se encuentran en un nivel regular de acuerdo con el 28%, y deficiente la información y comunicación con un 68%, el análisis de riesgos con un 75% y la supervisión y monitoreo con 17%. Se concluyó que, el sistema de control dentro de las operaciones como márgenes altos de tolerancia al riesgo se encuentra en un 50% índice superior al permitido, sin embargo, es necesario una mejora continua para mejorar el control y el desempeño dentro de la organización con la finalidad de un cumplimiento de metas adecuado. Esta tesis reconoce el impacto que tiene las actividades de control en el cumplimiento de objetivos con el fin de obtener el máximo de beneficios económicos.

Chavez (2021), Cajamarca – Perú, en su tesis “El control interno modelo COSO y su relación con la gestión de la empresa de Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción SA, Cajamarca, año 2019”, planteó como objetivo la determinación de la relación de la gestión y el modelo de control interno COSO III en la empresa Servicios Generales Quishuar Minera y Construcción SA. El estudio realizado fue de tipo cuantitativo, relacional, diseño no experimental y de tipo básica.

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual se aplicó a 78 empleados que formaron la población de los cuales 29 fueron seleccionados para la muestra. Los resultados mostraron que, las actividades de control se encuentran en un nivel medio, existe dudas sobre el logro de objetivos esto reflejado en el 69.1%, lo cual pone en riesgo el cumplimiento de sus objetivos afectando de manera importante su operatividad. Se evidenció, por otra parte, que la empresa cuenta con políticas y procedimientos cumplidos de forma eficiente y que se determina por el cumplimiento del manual de organización y funciones, así como la gerencia hace de conocimiento la visión, metas, misión, con el fin de que los empleados se sientan identificados con el respeto al logro de objetivos. Se concluyó que, dentro de las actividades de control los responsables de cada área si tienen claro los procesos de autorización y aprobación de actividades diarias, sin embargo, hay personal que no tiene claro los procesos que realiza en el área donde desarrollan sus actividades, así también la gerencia no realiza rotaciones periódicas del personal en el área donde están para mitigar el fraude. La tesis, ayudará a poder enfatizar la importancia de las actividades de control modelo coso en la adecuada gestión administrativa.

Vallejos y Ostos (2021), Cajamarca – Perú, en su tesis “El control interno modelo COSO 2013 y su influencia en el proceso de ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca – 2020”, planteó como objetivo la determinación de la incidencia de modelo COSO 2013 en el control interno sobre el proceso de ejecución de presupuestos del municipio de Baños del Inca. El estudio fue, aplicada – descriptiva - relacional, no experimental y enfoque cuantitativo, con una población muestral de 79 servidores de la entidad en mención. Se determinó que el modelo COSO 2013 se asocia de manera significativa al proceso presupuestal, lo que ha permitido desarrollar actividades de control sobre los recursos invertidos, así como permitir que los colaboradores no incurran en faltas contra la ley que les podría generar problemas legales. Además, se tiene una eficiente actividad de control como de políticas y procedimientos para un adecuado uso de recursos. Se concluyó que, las actividades de control son un factor elemental sobre los niveles de riesgo, conforme a lo indicado por el 34% y 21.5% respectivamente. La investigación se vincula a la investigación, porque señala la importancia de las actividades de control en el proceso de actividades de control de las entidades.

Formulado la problemática y los trabajos previos de la investigación se procede a efectuar la presentación del marco teórico y conceptual como se muestra a continuación:

La teoría del control de acuerdo con Polania (1997), es un proceso generado por algún movimiento o acción que tiene lugar a medida que el tiempo transcurre. En general, se describe al control como un sistema, cuyo estado se describe por un continuo cambio y mejora continua. Sobre el proceso de control interno se formulará una estructura que permitirá, una vez se especifique una “política de control”, determinar el curso posterior del proceso en base a, conocimiento del estado previo del control. Una política de control, o simplemente un control establece el desarrollo de mecanismos que mejoren las acciones de control.

Con referencia al control, Fayol citado Schmidt et al. (2018) por planteó que el control es una función esencial de la gestión empresarial, que consiste en supervisar y evaluar el desempeño de la organización para asegurarse de que se cumplieran los objetivos establecidos. El control es un proceso continuo que implicaba el establecimiento de estándares y medidas de desempeño, la evaluación del desempeño real en comparación con los estándares, y la toma de medidas correctivas para corregir cualquier desviación. En ese aspecto, se comprende que la retroalimentación en el proceso de control es elemental, porque la información obtenida durante el proceso de control debe ser utilizada para mejorar el desempeño de la organización.

La teoría de la contingencia sostiene que no existe un enfoque universalmente aplicable en la gestión y que el éxito de las actividades de control depende de varios factores, incluyendo el entorno externo, la estructura y cultura organizacional, y las características individuales de los empleados. Por lo tanto, las actividades de control efectivas deben diseñarse de acuerdo con las circunstancias específicas de cada organización. En el contexto de las actividades de control, la teoría de contingencia implica que el diseño y la implementación de los controles internos deben basarse en la evaluación de los riesgos específicos de la organización. Los controles deben ser proporcionales a los riesgos identificados y deben estar diseñados para mitigar los riesgos y proteger los activos de la organización como de la importancia de adaptar los controles a medida que cambian las circunstancias de la organización. Los cambios en el entorno externo o en la estructura y cultura organizacional pueden requerir

ajustes en los controles internos para garantizar que sigan siendo efectivos y relevantes (Velásquez, 2000).

El control interno de acuerdo a Estupiñan (2011) comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración De acuerdo a Meléndez (2016) es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad.

Con referencia al control interno, el Modelo Integrado de Control Interno. Modelo COSO, de acuerdo con Gonzáles (2018) tiene como objetivo aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno y ampliar su aplicación. El modelo COSO define al control interno como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. El modelo de control interno COSO está compuesto por cinco componentes y 17 principios de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente.

De acuerdo a Gonzáles (2018) se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios como mayores expectativas del gobierno corporativo, globalización de mercados y operaciones, cambio continuo en mayor complejidad en los negocios, mayor demanda y complejidad en leyes, expectativa de competencias y responsabilidades, uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente y expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude.

El Marco Integrado de Control Interno establece tres categorías de objetivos. El primero relacionado a los objetivos operativos, los cuales se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. Los segundos son los objetivos de

información estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia. Finalmente, los objetivos de cumplimiento relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones a las que está sometida la entidad. La entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas (González, 2018).

Los componentes de control interno el Modelo COSO establece cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación y actividades de monitoreo y supervisión. Un adecuado entorno de control, una metodología de evaluación de riesgos, un sistema de elaboración y difusión de información oportuna y fiable para la organización y un proceso eficiente, apoyado en actividades de control efectivas, se constituyen en poderosas herramientas gerenciales (Estupiñan, 2011).

Al respecto, las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de objetivos (Paredes, 2014). Según Quinalisa (2018) son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen.

De acuerdo a Quinalisa (2018) la estructura conceptual integrada COSO incluye diversas actividades de control que pueden resumirse en el alto nivel que implica comparar el desempeño con presupuestos, pronósticos, entre otras medidas, procesamiento de información que engloba una variedad de controles para verificar la precisión, integridad y autorización de las transacciones, funciones directas o actividades administrativas que son supervisadas por los administradores mediante la revisión de informes de desempeño, control físicos que implica la protección periódica y comparación de equipos, inventarios y otros activos con los registros de control, indicadores de desempeño que permitan relacionar y analizar diferentes

conjuntos de datos operativos y financieros para corregir acciones inapropiadas y segregación de responsabilidades, para minimizar el riesgo de errores o acciones inadecuadas.

Según Gonzáles (2018) con base al modelo COSO los principios de las actividades de control permiten la mitigación de riesgos con el fin de lograr los objetivos organizacionales. En ese aspecto se establece que las directrices de las actividades de control como la integración de la evaluación de riesgos los que buscan asegurar que se implementen medidas de control adecuadas para reducir los riesgos identificados, los factores específicos de la organización los que plantean un ambiente, complejidad y naturaleza de las operaciones, para seleccionar y desarrollar actividades de control adecuadas, evaluación de la importancia de los procesos de negocio en las actividades de control, utilización de una combinación de diferentes tipos de actividades de control que incluyen controles manuales y automatizados, así como controles preventivos y de detección, la aplicación de las actividades de control en diferentes niveles de la organización y segregación de funciones incompatibles y cuando no sea posible establecer implementar actividades de control alternativas.

Según Dávila (2020) los principios que rigen las actividades de control son la definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos. una entidad que define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos. Este principio incluye las tareas y responsabilidades de autorización, aprobación registro y revisiones de las operaciones, transacciones, controles físicos, reconciliaciones, y hechos que deben ser asignados a personas diferentes a fin de reducir el riesgo de errores o acciones inapropiadas de fraude u otros.

Controles para tecnología de la información y comunicaciones para apoyar la consecución de los objetivos institucionales: Una entidad debe definir y desarrollar actividades de control con base a las tecnologías de la información y comunicación con el fin de apoyar la consecución de los objetivos. Las actividades de control en la entidad son efectuadas mediante el uso de tecnologías de la Información y comunicaciones [TIC]. Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento

misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas (Dávila, 2020).

Finalmente, Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos, Una entidad que despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del Control Interno y los procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica. La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. Por tanto, la ejecución o modificación de los procesos actividades o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios en el rango de autoridad respectivo (Dávila, 2020).

Respecto al área de ventas, se comprende que esta es una parte fundamental de una empresa que se encarga de generar ingresos a través de la comercialización de productos o servicios. Esta área se dedica a la promoción, negociación, cierre y seguimiento de las ventas, y su objetivo es persuadir a los clientes para que adquieran los productos o servicios ofrecidos por la empresa. Las actividades que realizan el área de ventas pueden incluir la identificación de clientes potenciales, la realización de llamadas de ventas, el envío de correos electrónicos o mensajes de texto, la participación en ferias comerciales y la visita a clientes actuales o potenciales. En ese aspecto se comprende que el área de ventas debe establecer un seguimiento a sus clientes, a fin de conocer sus necesidades y expectativas, para poder ofrecer soluciones personalizadas. Un punto importante dentro de las ventas es su gestión, la cual es una disciplina muy significativa para cualquier empresa, ya que una buena estrategia de ventas puede significar el éxito o fracaso de la empresa en el mercado (Johnston y Marshall, 2009).

La gestión de ventas es el proceso de planificar, implementar y controlar las actividades relacionadas con la venta de productos o servicios para lograr los objetivos de la organización. Incluye actividades como la identificación de clientes potenciales, la generación de lealtad, el seguimiento de oportunidades, la presentación de propuestas, la negociación y el cierre de ventas, así como el análisis de los datos de ventas esto puede incluir el análisis de las tendencias del mercado, la evaluación de la competencia y la medición del éxito de las campañas de marketing y ventas. Un buen

proceso de gestión de ventas puede mejorar la eficiencia de la empresa, aumentar la satisfacción del cliente y aumentar la rentabilidad (Acosta et al., 2018).

En este proceso de la gestión de ventas se establece como indica Acosta et al (2018) es la identificación de clientes potenciales, el cual es el proceso de identificar a los individuos o empresas que pueden estar interesados en adquirir los productos o servicios que ofrece una empresa. Esto se logra a través de la recolección y análisis de información demográfica, comportamiento de compra, necesidades y preferencias de los consumidores potenciales. Otro aspecto es la generación de lealtad, el cual establece el proceso de fidelizar a los clientes existentes de una empresa, a través de la creación de una relación de confianza y satisfacción. Se busca crear un vínculo emocional con el cliente para que éste prefiera los productos o servicios de la empresa sobre los de la competencia.

Un punto fundamental dentro de la gestión de ventas también es el seguimiento de oportunidades que trata de monitorear y evaluar las oportunidades de venta que se presentan para una empresa. Se realiza un seguimiento continuo de los clientes potenciales y las oportunidades de negocios, para asegurar que se estén aprovechando al máximo. La presentación de propuestas que es el proceso de presentar una propuesta de venta a un cliente potencial, que incluye la descripción detallada de los productos o servicios ofrecidos, así como los beneficios y ventajas que se obtendrán al adquirirlos, la negociación que es proceso de llegar a un acuerdo con el cliente potencial sobre los términos y condiciones de la venta, como el precio, la forma de pago, el plazo de entrega, entre otros aspectos; cierre de ventas que trata del proceso de finalizar la venta y llevar a cabo la transacción que incluye la entrega del producto o servicio, la emisión de facturas y recibos de pago, así como la entrega de garantías y/o soporte técnico y finalmente, análisis de los datos de ventas que se vincula al proceso de recolectar, clasificar y analizar los datos relacionados con las ventas de una empresa. Esto incluye el seguimiento de las ventas por producto, por región, por cliente, por período de tiempo, entre otros aspectos, para identificar tendencias, oportunidades de mejora y áreas de crecimiento potencial (Da silva, 2020).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cuáles son las actividades de control - modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo es la evaluación de riesgos, como parte de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021?
- ¿Cómo es tecnología de información y comunicación, como parte de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021?
- ¿Cómo es las políticas y procedimientos, como parte de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas en la empresa hotel colonial INN Cajamarca, periodo 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Evaluar las actividades de control - modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar los riesgos como parte de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021.
- Evaluar la tecnología de información y comunicación como parte de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021.
- Evaluar las políticas y procedimientos como parte de las actividades de control – modelo COSO, en área de ventas de la empresa hotel colonial INN Cajamarca, periodo 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis generalente

Las actividades de control modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021; se dan de manera eficiente.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La evaluación de riesgos de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021, es eficiente.
- La tecnología de información y comunicación de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021, es eficiente.
- Las políticas y procedimientos de las actividades de control – modelo COSO, en área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, son eficientes.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La investigación básica no está interesada en un objetivo económico y su motivación es la simple curiosidad con la finalidad de descubrir nuevos conocimientos (Ñaupas et al., 2018); por lo tanto la presente investigación resalta la importancia de los principios que forman parte de las actividades de control en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca; por lo tanto esta investigación es de tipo básica.

El enfoque cuantitativo es aquel que se expresa en valores o datos numéricos (Arias F. , 2012); por lo que el enfoque de esta investigación será de tipo cuantitativo; por lo que se hizo uso de datos numéricos y porcentuales con el fin de analizar los resultados obtenidos a través de los colaboradores referente a las actividades de control en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca.

En cuanto al diseño de la investigación es no experimental – transversal; en donde la investigación no experimental establece que la variable o variables solo serán observadas sin ser manipulada y transversal porque el proceso y el análisis de datos se dieron en un determinado momento y lugar; por lo tanto, en la presente investigación la variable actividades de control se desarrolló sin inferencia de los investigadores y se dio durante el 2021 en la empresa hotel Colonial INN Cajamarca.

El nivel de la investigación descriptiva está orientada a la descripción, el registro, el análisis y la interpretación de las condiciones existentes en el momento (Rodríguez, 2011). El estudio se orientó al análisis de las características de la variable actividades de control – modelo COSO en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca.

Los métodos utilizados en la investigación fueron el descriptivo y el deductivo; en donde el descriptivo implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación (Bernal, 2010). En la investigación este método sirvió para describir las características de la variable actividades de control en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca y el método deductivo es un procedimiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares (Bernal, 2010). En la investigación este método permitió a través de las teorías de actividades de control y de ventas efectuar un análisis de las acciones de control en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca;

de la misma manera el método analítico es un factor cognoscitivo que consiste en descomponer un objetivo de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual (Bernal, 2010). En la investigación se descompuso en dimensiones la variable actividades de control con el fin de efectuar el análisis adecuado.

2.2. Población, muestra, unidad de análisis

La población se define como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales (Ñaupas et al., 2018). La población en el presente estudio estuvo conformada por 8 trabajadores de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca.

La muestra es una proporción de la población que por lo tanto tienen las características necesarias para la investigación (Ñaupas et al., 2018). Por ser la población pequeña, la muestra estará conformada por el total de los 8 colaboradores de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca.

Finalmente, la unidad de análisis en una investigación es todos aquellos que tienen características similares y que se encuentran en un ámbito determinado (Ñaupas et al., 2018). La unidad de análisis está conformada por la empresa Hotel Colonial INN Cajamarca.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección datos

Las técnicas que se aplicó en la investigación fueron la encuesta debido a que es una técnica comúnmente utilizada en el ámbito de las ciencias sociales (Arias J. , 2020); por lo tanto, en el estudio la técnica señalada permitió a través del instrumento como el cuestionario recolectar la información vinculada a las actividades de control en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca.

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos utilizado en los trabajos de investigación científica y consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder. En el estudio se elaboró un cuestionario que permitió recolectar la percepción de los encuestados referentes a las actividades de control modelo COSO en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca; el mismo que se encuentra estructurado en 22 preguntas con respuestas en escala de Likert como siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca con valores de 5, 4, 3, 2 y 1 respectivamente y relacionada al estudio sobre las actividades de control y área de

ventas. Finalmente, la fiabilidad del instrumento se encontró en un rango de 0.830 lo que establece un rango alto de confiabilidad del instrumento.

2.4. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de información se realizó a través de la hoja de cálculo y excel. La hoja de cálculo permitió el procesamiento de datos y el software permitió determinar la confiabilidad del cuestionario, como también la generación de tablas y gráficos que contienen los resultados.

La validez del cuestionario se realizó a través del juicio de tres expertos con conocimientos en control interno o actividades de control en organizaciones, la confiabilidad del instrumento se determinó a través del análisis de datos aplicando la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach.

En cuanto a las tablas en la investigación permitieron presentar la información recolectada de manera resumida en datos numéricos y porcentuales con base a las actividades de control – Modelo COSO en el área de ventas de la empresa Hotel INN Cajamarca, los gráficos en la investigación mostraron los datos porcentuales determinados en las tablas con referencia a las actividades de control – Modelo COSO en el área de ventas de la empresa hotel INN Cajamarca.

2.8. Aspectos éticos y de rigor científico de investigación

Los aspectos éticos que se consideraron en el estudio fueron tomados según la propuesta del informe Belmont, en donde las personas que conforma el estudio son consideradas como autónomas y con derecho a ser protegidas, por otro lado la confidencialidad que señala el respeto a las opiniones vertidas y el resguardo de su opinión y veracidad de la información esto con base a los procesos de la obtención de la información (Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación biomédica y comportamental, 2003), así como el uso adecuado de la Norma APA y por último considerando los derechos de cada autor sobre la definición y conceptualización referente a las actividades de control – Modelo COSO y de ventas.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

La investigación permitió determinar a través del cuestionario los resultados sobre las actividades de control – modelo coso, en el área de ventas de la empresa Hotel Colonial, INN Cajamarca, periodo 2021 conforme se muestran a continuación:

Objetivo general: Actividades de control - modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021

Tabla 1

Actividades de control - modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021

VARIABLE	Actividades de Control			TOTAL	
	Recuento	Eficiente	Poco eficiente		Deficiente
	8.00	-		8.00	
Actividades de control					
	%	81.42%	18.58%	0.0%	100.0%

Nota. Base de datos con base al cuestionario aplicado.

La tabla muestra que las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca conforme a los colaboradores es 81.42% eficiente y 18.58% poco eficiente. En referencia a ello se reconoce como las actividades de control - del modelo COSO han impactado en el área de ventas.

Tabla 2

Área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021

VARIABLE	Área de Ventas			TOTAL
	Eficiente	Poco eficiente	Deficiente	
	Recuento	-	-	8
Clientes Potenciales	83.0%	17.0%	0.00%	100.00%
Generación de Lealtad	84.0%	16.0%	0.00%	100.00%
Ventas	83.0%	17.0%	0.00%	100.00%
	83.3%	16.7%		

Nota. Base de datos con base al cuestionario aplicado.

La tabla muestra que en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca conforme a los colaboradores es 83.30% eficiente y 16.70% poco eficiente. Con referencia a sus dimensiones se reconoce clientes potenciales es eficiente según el 83% y poco eficiente conforme el 17%, la generación de lealtad es eficiente de acuerdo con el 84% y poco eficiente según el 16% y el proceso de ventas o ventas es eficiente conforme el 83% y poco eficiente de acuerdo con el 17%.

Objetivo específico 01: Riesgos como parte de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021.

Tabla 3

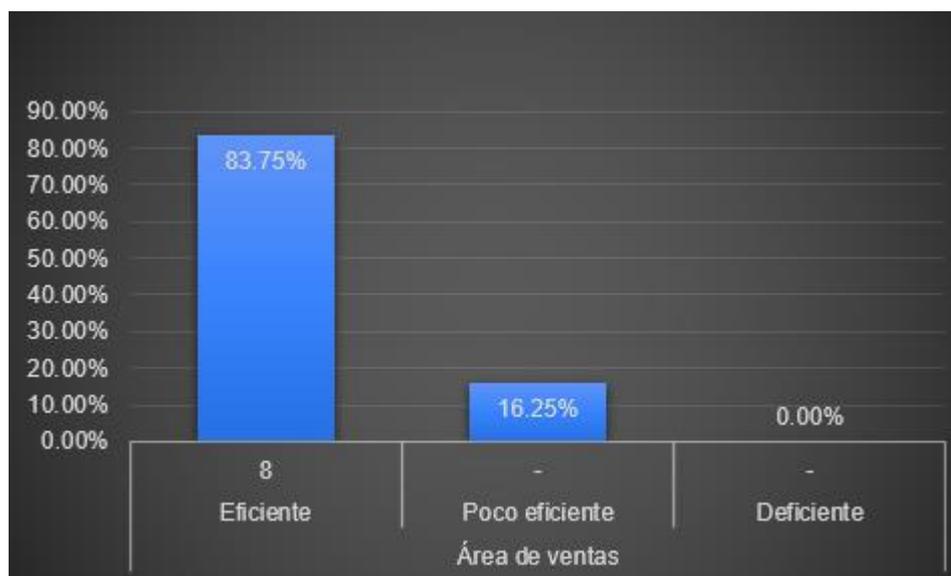
Monitoreo del riesgo como parte de las actividades de control- modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021

		Actividades de control			TOTAL
		Eficiente	Poco eficiente	Deficiente	
Mitigación de	Recuento	6.00	2	-	8.00
riesgos	%	83.75%	16.25%	0.0%	100.0%

Nota. Base de datos con base al cuestionario aplicado.

Figura 1

Monitoreo del riesgo como parte de las actividades de control- modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021



La tabla y figura muestran que la mitigación de riesgos como parte de las actividades de control – modelo COSO, es 83.75% eficiente en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca.

Objetivo específico 02: Tecnología de información y comunicación como parte de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021.

Tabla 4

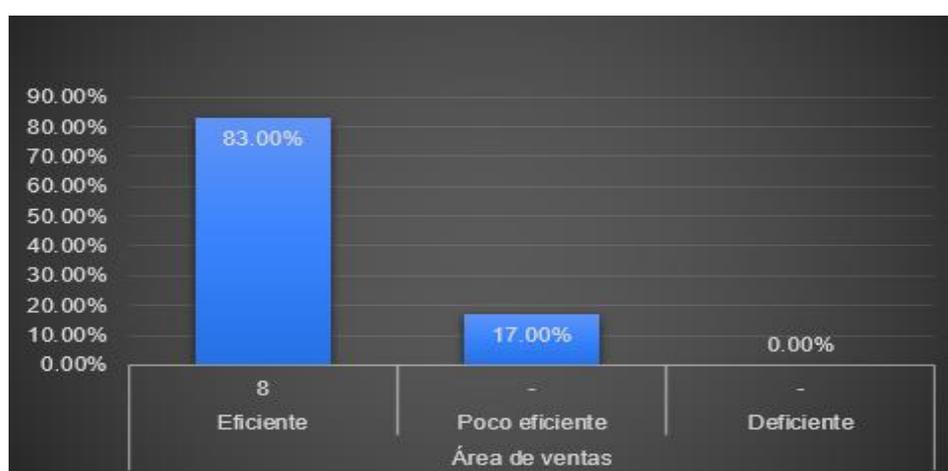
Tecnología de información y comunicación como parte de las actividades de control-modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021

		Área de control			TOTAL
		Eficiente	Poco eficiente	Deficiente	
Tecnología de la información y comunicación	Recuento	7.00	1	-	8.00
	%	83.0%	17.0%	0.0%	100.0%

Nota. Base de datos con base al cuestionario aplicado.

Figura 2

Tecnología de información y comunicación como parte de las actividades de control-modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021



La tabla 3 y figura 2 muestra que la tecnología de la información y comunicación como parte de las actividades de control modelo COSO, es 83% eficiente en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca.

Objetivo específico 03: Políticas y procedimientos como parte de las actividades de control – modelo COSO, en área de ventas de la empresa hotel colonial INN Cajamarca, periodo 2021.

Tabla 2

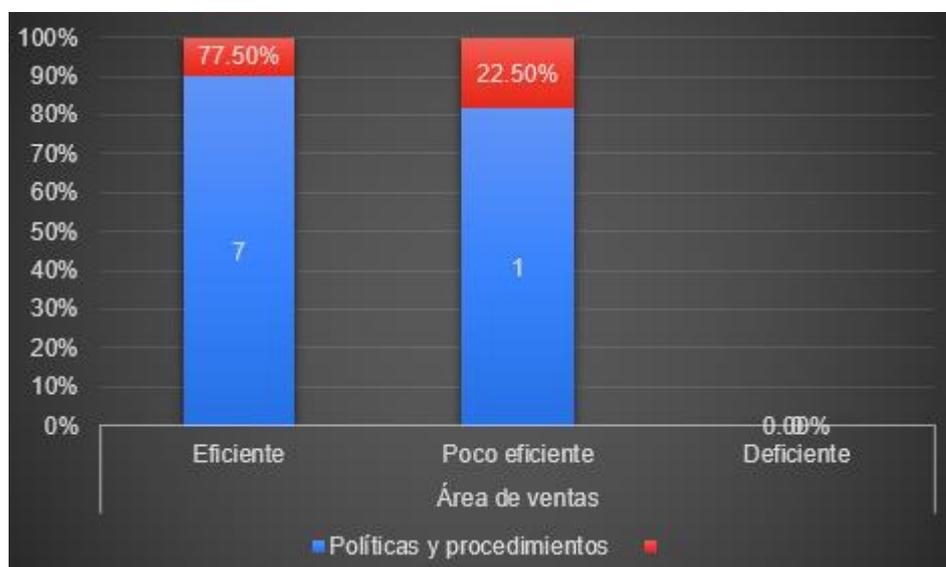
Políticas y procedimientos como parte de las actividades de control- modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021

		Área de control			TOTAL
		Eficiente	Poco eficiente	Deficiente	
Políticas y procedimientos	Recuento	6.00	2.00	-	8.00
	%	77.5%	22.5%	0.0%	100.0%

Nota. Base de datos con base al cuestionario aplicado.

Figura 3

Políticas y procedimientos como parte de las actividades de control- modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021



La tabla 4 y figura 3 muestra que las políticas y procedimientos como parte de las actividades de control modelo COSO, es 77.5% eficiente y 22.5% poco eficiente en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

La investigación ha logrado cumplir con los objetivos planteados, sin embargo, en su desarrollo se ha presentado limitaciones vinculadas a los estudios o trabajos previos asociados con la investigación debido a una carencia de estudios vinculados con las variables, sin embargo, esta fue superada con la búsqueda exhaustiva y detallada en cada uno de los repositorios y bases de datos. Otro factor que limitó fue las demoras de los permisos otorgado por la entidad y en el proceso de participación de los colaboradores en el llenado del cuestionario, pero estos fueron subsanados a través de la comunicación sobre la finalidad del estudio, así como posteriormente se logró que el personal del área de estudio de la entidad participe activamente en la investigación.

Con referencia a la implicancia del estudio esta se puede decir que desde el punto teórico la investigación aporta conocimientos sobre las actividades de control – modelo COSO y del área de ventas con base a los autores y organismos institucionales que sustentan las variables. En un aspecto práctico la investigación permite a la organización conocer sobre sus procesos asociados a las actividades de control – Modelo COSO en el área de ventas. Finalmente, el estudio desde un aspecto metodológico permitirá el uso de instrumentos como el cuestionario con la finalidad de poder analizar las variables y dimensiones de estudio, así como permitir tener material de consulta para futuras investigaciones.

Con respecto a los objetivos planteados se tiene con base al objetivo general se estableció que las actividades de control modelo – COSO, es 81.42% eficiente en empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021 lo que se refleja en el área de ventas y en las dimensiones de clientes potenciales, generación de lealtad y ventas que son eficientes en un 83.30%, 82.50%, 84.20% y 83.30% respectivamente. Los resultados son semejantes a Villagómez (2021) quien reconoció que las actividades de control son confiables en 58.89%. Por el contrario, Pachas (2021) determinó en su estudio que las actividades de control no son ejecutadas de forma eficiente afectando los componentes de control lo que demuestra falencias en la entidad y por ende carencias en el desarrollo de actividades en la entidad evaluada. Se reconoce de los resultados y de la contrastación que las actividades de control que este es un mecanismo fundamental para la consecución de objetivos y metas y permite un desarrollo eficiente de operaciones en una entidad.

Con referencia al objetivo específico uno se estableció que la evaluación de riesgos como parte de actividades de control modelo – COSO, es 83.75% eficiente en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodos 2021. Los resultados son contrastables con Pachas (2021) quien determinó que este es adecuado en un 80% lo que impacta en el desarrollo de procesos organizaciones dentro de la entidad y los objetivos dentro de la entidad. Por su parte, Loli (2021) infirió que la evaluación de riesgos es 87% adecuado lo que permite a la entidad responder a las correcciones de errores e inconvenientes. Con respecto a los resultados y lo identificado se determina que la evaluación de riesgos es un elemento que permite a las entidades lograr sus objetivos y en la consecución de estos corrija inconvenientes que se pueda estar presentando como parte de lo planificado.

El objetivo específico segundo determinó que la información y comunicación como parte de las actividades de control – modelo COSO, es 83% eficiente en el área de ventas de la empresa Colonial INN Cajamarca, periodo 2021. Los resultados son similares a Rivera y Ipanaqué (2020) quien determinó que la información y comunicación en la entidad de estudio es eficiente es un 65%. Por su parte, Moreno (2021) refiere que la información y comunicación son fundamentales para una adecuada toma de decisiones además permite una que los recursos se usen de forma eficiente. Se reconoce de los contrastado y los resultados que la información y comunicación es un mecanismo elemental en el desarrollo de procesos idóneos y la coordinación entre oficinas y áreas como la toma de decisiones adecuadas.

El objetivo específico tercero estableció que las políticas y procedimientos como parte de las actividades de control – modelo COSO, es 77.5% eficiente en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021. Los resultados son semejantes a Chávez (2021) quien refiere que las políticas y procedimientos se dan de forma eficiente lo que se demuestra en que la entidad muestre un manual de organización y funciones, así como gerencia tiene conocimiento sobre la visión, metas misión como los empleados se sientan identificados con el cumplimiento de objetivos. Vallejos y Ostos (2021) por su parte determinaron que una gestión de políticas y procedimientos permite una adecuada administración de recursos. Se reconoce de los resultados y lo evidenciado por otras investigaciones que las políticas y procedimientos es un mecanismo elemental en el manejo de recursos y sobre todo en el compromiso del personal para el cumplimiento de objetivos.

Conclusiones

Se determinó que las actividades de control – modelo COSO es 83.3% eficiente en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021 con lo que se reconoce que las acciones de control son importantes en la empresa y permiten la consecución de objetivos establecidos por la gerencia.

La evaluación de riesgos como parte de las actividades de control – modelo COSO, es 100% eficiente en el área de venta de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021 con lo que se establece que la evaluación de riesgos en la empresa permite a que las metas y objetivos no se vean afectados por deficiencias que no son corregidas en su determinado tiempo.

La tecnología de la información y comunicación como parte de las actividades de control – modelo COSO, es 100% eficiente en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021 con lo que se determina que son los procesos tecnológicos y el flujo de información son elementales para el desarrollo de procesos idóneos en el área de ventas de la entidad.

Las políticas y procedimientos como parte de las actividades de control – modelo COSO, es 87.5% eficiente en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021 con lo que se infiere que si bien las políticas y procedimientos han permitido el desarrollo pertinente de procedimientos en el área de ventas aún falta ser implementados y adecuados para prevenir en un futuro inconvenientes o inconsistencias de información económica y contable.

REFERENCIAS

- Johnston, M., & Marshall, G. (2009). *Administración de ventas* (9° ed.). McGraw Hill Educación. <https://utecno.files.wordpress.com/2013/06/administrac3b3n-de-ventas.pdf>
- Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Centro de Estudios de Administración*, 2(2), 71-93. <https://doi.org/https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349/816>
- Acosta, M., Salas, L., Jiménez, M., & Guerra, A. (2018). *La administración de ventas: Conceptos clave en el siglo XXI*. Área de Innovación y Desarrollo. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2017.34>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6° ed.). Episteme.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (1° ed.). Enfoques Consulting.
- Benzaquen, J. (21 de mayo de 2019). *La Calidad de las Empresas en Chile*. Centro de Investigación en Innovación de la Cadena de Valor de la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú : <https://centrumthink.pucp.edu.pe/publicaciones/lacalidad-de-las-empresas-en-chile/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3° ed.). Pearson Educación.
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Domino de las Ciencias*, 6(1), 429-465. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Causil, C., Bravo, A., & Becerra, J. (2021). Diagnóstico del sistema de control interno en la Fundación Vida Nueva y Digna de la ciudad de Montería. *Anfibios*, 4(2), 11-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.37979/afb.2021v4n2.90>
- Chavez, O. (2021). *El control interno modelo COSO y su relación con la gestión administrativa de la empresa de servicios generales Quishuar minería y construcción S.A., Cajamarca, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29826/Chavez%20Julcamoro%20Orlando.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación biomédica y comportamental. (2003). Informe Belmont Principios y Guías Éticos para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación. *National Institutes of Health*, 1(1), 1-12. https://doi.org/https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._INTL_Informe_Belmont.pdf
- Da silva, D. (29 de septiembre de 2020). *Etapas del proceso de ventas: guía de 7 pasos prácticos*. Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/etapas-proceso-ventas/>
- Dávila, L. (10 de febrero de 2020). *El sistema de control interno*. SEDACAJ SA: <https://www.sedacaj.com.pe/sci/docs/sci.pptx>
- Escobar, H., Surichahui, L., & Calvanapón, F. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Visión de Futuro*, 27(1), 160-174. <https://doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es>
- Espinoza, M., Espinoza, N., & Chumpitaz, H. (2021). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia (2020). *Contabilidad y Negocios*, 31(16), 57-70. <https://doi.org/https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.004>
- Estupiñan, R. (2011). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II* (2° ed.). Ecoe Ediciones.
- Fuentes, L., & Forero, M. (2021). *Modelos de control interno y su aplicación en las pequeñas y medianas empresas de Colombia*. [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomas]. Repositorio Institucional USTA. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35179/2021%20Fuentes%20y%20Forero.pdf?sequence=1>
- Gómez, M., & Guerra, Y. (2020). *Sistema de control interno basado en el modelo COSO III, para la empresa Zulac S.A. de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura - Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Institucional UTN.

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10696/2/02%20ICA%201670%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

- González, R. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III* (1° ed.). Qualpro Consulting, S. C.
- Loli, W. (2021). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa constructora "Inver Sancy" E.I.R.L. Huaraz, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22709/CONTRO_INTERNO_LOLI_DIAZ_WILFREDO_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno* (1° ed.). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Moreno, D. (2021). *Beneficios en empresas privadas que realizan la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo Coso ERM*. [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional UNIMILITAR.
https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38773/MORENOPREC_IADODANIELA2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (5° ed.). Ediciones de la U.
- Pachas, M. (2021). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso restaurante "My Way S.A.C." - Chimbote, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20353/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_PACHAS_GRADOS_MARCOS_ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, J. (2014). *Auditoría I* (1° ed.). Universidad Peruana Unión.
- Pelayo, M., Joya, R., Velázquez, J., & García, B. (2019). Supervisión del control interno en microempresas mexicanas. *Retos de la Dirección*, 13(1), 1-16.
<https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v13n1/2306-9155-rdir-13-01-1.pdf>

- Perez, J., & Polo, D. (2022). *Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO para optimizar el desempeño laboral en la empresa Mainin SRL en la ciudad de Cajamarca, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31894/Perez%20Paredes%2c%20Jhonny%20Manuel%20-%20Polo%20Gil%2c%20Daysi%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Polania, L. (1997). Teoría del control. *Paideia Surcolombiana*, 1(6), 77-81. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7835981.pdf>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Confín Habana*, 12(1), 268-283. <https://doi.org/https://revistas.uh.cu/cofinhab/article/view/978/823>
- Rivera, N., & Ipanaqué, V. (2022). *Propuesta de diseño de un sistema de control interno según modelo COSO III en la empresa Servicios GHyC Armer S.A.C. año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5387/Nancy_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, W. (2011). *Guía de investigación científica* (1º ed.). Universidad de Ciencias y Humanidades. https://repositorio.uclm.es/bitstream/handle/20.500.12872/23/rodriguez_arainaga_walabonso_guia%20_investigacion_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terreros, D. (26 de julio de 2021). *Control interno empresarial: Sus elementos, objetivos e importancia*. Blog Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Vallejos, J., & Ostos, M. (2021). *El control interno modelo COSO 2013 y su influencia en el proceso de ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca - 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29276/Ostos%20Espinoza%2c%20Marcos%20Alexander%20-%20Vallejos%20Diaz%2c%20Jogo%20Mele%20-%20Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión*, 1(10), 211-230.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>
- Velásquez, F. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo. *Estudios Gerenciales*, 1(77), 27-40.
https://doi.org/https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/231
- Villagómez, T. (2021). *Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II para la empresa Ginsberg Ecuador S.A.* [Tesis doctoral, Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE.
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19217/Tesis%20Final%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1 Operacionalización

Tabla 3

Operacionalización de la variable de estudio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Metodología
Actividades de control – Modelo COSO	Acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar riesgos con impacto potencial en los objetivos (Paredes, 2014).	Las actividades de control – Modelo COSO se encuentran relacionadas a las dimensiones de mitigación de riesgos, tecnología de información y comunicación, así como políticas y procedimientos que son los factores que permitirán describir las acciones efectuadas en el área de ventas	Mitigación de riesgos	Evaluación de riesgos	P1 - P2	Cuestionario	TIPO DE INVESTIGACIÓN Investigación: básica Enfoque: cuantitativo Diseño: No experimental – transversal. Métodos: descriptivo – deductivo.
				Control de riesgos	P3 – P4		
			Tecnología de información y comunicación	Flujo de información	P5 – P6 – P7		
				Flujo de comunicación	P8 – P9		
				Políticas de control	P9 – P10		
				Procedimientos de control	P11 – P12		
Área de ventas	Se comprende que esta es una parte fundamental de una empresa que se encarga de generar ingresos a través de la comercialización de productos o servicios (Johnston y Marshall, 2009).	El área de ventas se encuentra dimensionada por aspectos clientes potenciales, generación de lealtad y ventas en la empresa Hotel Colonial INN Cajamarca.	Clientes potenciales	Necesidades	P13	Cuestionario	POBLACIÓN, MUESTRA, UNIDAD DE ANÁLISIS Población: 8 trabajadores. Muestra: 8 trabajadores. Unidad de análisis: Empresa Hotel Colonial INN Cajamarca.
				Preferencias	P14 – P15		
			Generación de lealtad	Fidelización	P16 – P17		
				Satisfacción	P18		
		Ventas	Análisis de datos de ventas	P19 – P 20 - 021			

Anexo 2 Matriz de consistencia

Tabla 4

Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: Actividades de control – Modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021			
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Tipo de investigación
¿Cómo son las actividades de control - modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021?	Evaluar las actividades de control - modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021.	Las actividades de control modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021; son poco eficientes.	Investigación: básica Enfoque: cuantitativo Diseño: No experimental – transversal. Métodos: descriptivo – deductivo.
Problemas específicos	Objetivos específicos	hipótesis específicos	Población, muestra, unidad de análisis
¿Cómo es la evaluación de riesgos, como parte de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021?	Evaluar la evaluación de riesgos de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021.	La evaluación de riesgos de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021, es poco eficiente.	Población: 8 trabajadores. Muestra: 8 trabajadores. Unidad de análisis: empresa Hotel Colonial INN Cajamarca.
¿Cómo es tecnología de información y comunicación, como parte de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021?	Evaluar la tecnología de información y comunicación como parte de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021.	La tecnología de información y comunicación de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021, es poco eficiente.	Técnicas e instrumentos Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario.
¿Cómo es las políticas y procedimientos, como parte de las actividades de control – modelo COSO, en el área de ventas en la empresa hotel colonial INN Cajamarca, periodo 2021?	Evaluar las políticas y procedimientos como parte de las actividades de control – modelo COSO, en área de ventas de la empresa hotel colonial INN Cajamarca, periodo 2021.	Las políticas y procedimientos de las actividades de control – modelo COSO, en área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021, son poco eficientes.	

Anexo 3 Instrumento de investigación

CUESTIONARIO DE ACTIVIDADES DE CONTROL – MODELO COSO ÁREA DE VENTAS

I. OBJETIVO

El cuestionario tiene como objetivo determinar las actividades de control - modelo COSO, en el área de ventas de la empresa hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021.

II. INSTRUCCIONES

Es indispensable señalar que el llenado del cuestionario es anónimo y confidencial. Se le agradece de antemano por su participación y apoyo. Marque con una aspa [X] o [+] la respuesta que usted considere pertinente.

NUNCA [1] CASI NUNCA [2] A VECES [3] CASI SIEMPRE [4] SIEMPRE [5]

V1. Actividades de control – Modelo COSO						
Mitigación de Riesgos						
N °	PREGUNTAS	ESCALA				
1	En el área de ventas se identifican los riesgos	1	2	3	4	5
2	En el área de ventas se mide el nivel de los riesgos, considerando la normativa legal.	1	2	3	4	5
3	En el área de ventas se hacen seguimiento a los riesgos.	1	2	3	4	5
4	Se involucra al personal del área de ventas en el control de los riesgos.	1	2	3	4	5
Tecnología de información y comunicación						
5	Se utilizan recursos y herramientas informáticas para la generación de información.	1	2	3	4	5
6	Se realiza un proceso de compilación de información.	1	2	3	4	5
7	Se realiza un proceso de procesamiento de información.	1	2	3	4	5
8	Se realiza un proceso de almacenamiento de información	1	2	3	4	5
9	Se realiza un proceso de, transmisión de información al área de contabilidad.	1	2	3	4	5
Políticas y procedimientos						
10	Se establecen políticas de control de riesgos.	1	2	3	4	5
11	Se establecen procedimientos de control de riesgos.	1	2	3	4	5

12	Se socializa con los trabajadores las políticas y procedimientos de control.	1	2	3	4	5
13	Las políticas y procedimientos son autorizadas por la gerencia general.	1	2	3	4	5
V2. Área de ventas						
Cientes potenciales						
14	Se identifican las necesidades de los clientes antes de ser requeridas.	1	2	3	4	5
15	Se identifican los servicios que son de preferencia para los clientes.	1	2	3	4	5
16	Se generan reportes de clientes potenciales.	1	2	3	4	5
Generación de lealtad						
17	Existe una relación positiva entre la empresa y los usuarios del servicio.	1	2	3	4	5
18	Se generan reportes de los principales clientes	1	2	3	4	5
19	Los clientes manifiestan su satisfacción ante el servicio recibido.	1	2	3	4	5
Ventas						
20	Se recopilan datos durante el proceso comercial para establecer nuevas estrategias de ventas	1	2	3	4	5
21	Se genera información a partir de los datos reportados por el área de ventas.	1	2	3	4	5
22	Se establecen tendencias y métricas de las ventas para establecer objetivos y pronosticar rendimientos a futuro.	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4 Documento de autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo **MARISABEL PRADO RABANAL** identificado con DNI **44359664**, en mi calidad de **GERENTE GENERAL** del área de recepción (**VENTAS**) de la empresa **HOTEL COLONIAL INN** con R.U.C N° **20529353694**, ubicada en la ciudad de **CAJAMARCA**.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor. **JOEL DURAN RASCO**

identificado con DNI N° **47860294**, egresado de la () Carrera profesional **CONTABILIDAD Y FINANZAS** para que utilice la siguiente información de la empresa:

Actividades de Control- modelo Coso, en el área de Ventas de la empresa Hotel Colonial INN Cajamarca, periodo 2021.

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, () Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o () Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. (para el caso de empresas privadas).
- ROF / MCF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

() Mencionar el nombre de la empresa.

HOTEL COLONIAL INN
SYSTEMA S.R.L.

Ing. Marisabel Prado Rabanal
GERENTE PROPIETARIA

Firma y sello del Representante Legal o
Representante del área
DNI: 44359664

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Egresado
DNI: 47860294

Anexo 5 Validación del instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : LINARES GUERRERO MELVA
 1.2 GRADO ACADÉMICO : MAESTRO EN CIENCIAS, MENCIÓN AUDITORIA
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : “ACTIVIDADES DE CONTROL – MODELO COSO, EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA HOTEL COLONIAL INN CAJAMARCA, PERIODO 2021”.
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Joel, DURAN RASCO/ Norma Estrella, CALUA BACON
 1.6 CRITERIOS DE APLICACIÓN. :

a) De 01 a 09: (No válido, reformular) d) De 15 a 18: Válido, precisar
 b) De 10 a 12: (No válido, modificar) e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (12 - 15)	Muy Bueno (15 - 18)	Excelente (18 - 20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					18	20
TOTAL					19	

VALORACIÓN CUANTITATIVA :19.....

VALORACIÓN CUALITATIVA :VALIDO.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : VALIDO APLICAR

Lugar y fecha: 26 de mayo del 2023



Firma y Post Firma del experto

DNI: 26704105

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Obillas Jaeger Luis Eduardo
 - 1.2 GRADO ACADÉMICO : Maestro
 - 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Privada del Norte
 - 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : “ACTIVIDADES DE CONTROL – MODELO COSO, EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA HOTEL COLONIAL INN CAJAMARCA, PERIODO 2021”.
 - 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Joel, DURAN RASCO/ Norma Estrella, CALUA BACON
 - 1.6 CRITERIOS DE APLICACIÓN :
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular) d) De 15 a 18: Válido, precisar
b) De 10 a 12: (No válido, modificar) e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)
c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						20
TOTAL						20

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :20.....

VALORACIÓN CUALITATIVA :VALIDO.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Cajamarca, 28 de mayo del 2023



Mg. Luis Eduardo Obillas Jaeger

DNI 40246103

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Mendoza Culqui Edinson Nestor
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : Contador Público
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : Instituto Privado la Libertad
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "ACTIVIDADES DE CONTROL – MODELO COSO, EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA HOTEL COLONIAL INN CAJAMARCA, PERIODO 2021".
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Joel, DURAN RASCO/ Norma Estrella, CALUA BACON
- 1.6 CRITERIOS DE APLICACIÓN. :

 - a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
 - b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 - c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)
 - d) De 15 a 18: Válido, precisar
 - e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (12 - 15)	Muy Bueno (15 - 18)	Excelente (18 - 20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					18	20
TOTAL					19	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :19.....

VALORACIÓN CUALITATIVA :VALIDO.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Cajamarca, 28 de mayo del 2023



CPC. Edinson Nestor Mendoza Culqui

DNI 48026147

Anexo 5 Confiabilidad del instrumento**Tabla 5***Fiabilidad del cuestionario aplicado en la investigación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.830	22

Nota. Base de datos con base al cuestionario

Se reconoce que la fiabilidad del cuestionario se encuentra en un rango de 0.830 lo que establece que el cuestionario es fiable y adecuado para su aplicación.