

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“CONTROL INTERNO DEL IGV DE TURISTAS NO
DOMICILIADOS EN LA EMPRESA HOTELERA
MIRAMAR, LIMA - 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

Autor:

Edgar Anderson Pariona Soto

Asesor:

Mg. Juan Antonio León Muñoz

<https://orcid.org/0000-0002-7028-5916>

Lima - Perú

CONTROL INTERNO DEL IGV DE
TURISTAS NO DOMICILIADOS EN LA
EMPRESA HOTELERA MIRAMAR, LIMA 2020

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Maximo Villavicencio Eizaguirre	07023616
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Maria Betsabe Rodriguez Reynoso	07184463
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Victoria Haydee Vejarano Garcia	17860294
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

En primer lugar, dedicar este trabajo a Dios, por iluminarme día a día, a nivel profesional y académico, en todo lo que me he propuesto, gracias a mi familia por el apoyo en cada momento y cuando más lo he necesitado siempre han estado allí apoyándome, agradecer de igual manera a mis profesores que fueron la base fundamental de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi esposa e hijos por el gran apoyo incondicional y también a mis docentes de la universidad, quienes fueron los motores de esfuerzo y aprendizaje en cada una de las etapas de la vida universitaria.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Antecedentes	13
1.2.1. Antecedentes Internacionales	13
1.2.2. Antecedentes Nacionales	15
1.3. Marco teórico	17
1.3.1. Bases Teóricas	17
1.3.2. Marco Conceptual	32
1.4. Formulación del problema	36
1.4.1. Problema general	36
1.4.2. Problemas específicos	36
1.5. Objetivos	37
1.5.1. Objetivo general	37
1.5.2. Objetivos específicos	37
1.6. Justificación	38
1.6.1. Justificación Académica	38

1.6.2.	Justificación Teórica	38
1.6.3.	Justificación Práctica	38
1.7.	Limitaciones	38
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA		39
2.1.	Tipo de investigación	39
2.2.	Unidad de estudio	39
2.3.	Población y muestra	40
2.3.1.	Población	40
2.3.2.	Muestra	40
2.4.	Técnicas e instrumento de recolección y análisis de datos	40
2.4.1.	Técnica	40
2.4.2.	Instrumento de investigación	41
2.4.3.	Análisis de datos	45
2.5.	Procedimiento	45
2.6.	Aspectos éticos	45
CAPÍTULO III: RESULTADOS		47
3.1.	Descripción general de la unidad de estudio	47
3.2.	Resultados obtenidos	50
3.2.1.	Ambiente de control	50
3.2.2.	Evaluación de riesgo	51
3.2.3.	Actividades de control	52
3.2.4.	Información y comunicación	53
3.2.5.	Actividades de monitoreo	54
3.2.6.	Exportación de servicio	55
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		57
4.1	Discusiones	57

4.2 Conclusiones

REFERENCIAS	61
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Esquema general de los casos en que la norma considera como renta de fuente peruana a los siguientes bienes, patrimonios, ingresos y actividades	33
Tabla 2. Lista de cotejo.....	41
Tabla 3. Ambiente de control	50
Tabla 4. Evaluación de riesgo.....	51
Tabla 5. Actividades de control	52
Tabla 6. Información y comunicación.....	53
Tabla 7. Actividades de monitoreo.....	54
Tabla 8. Exportación del servicio	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Los 5 componentes del control interno	22
Figura 2.	Componentes del control interno base COSO	28
Figura 3.	Organigrama de la empresa.....	48
Figura 4.	Flujograma de comercialización	49
Figura 5.	Instalaciones del establecimiento.....	50

RESUMEN

La presente investigación denominada: “ CONTROL INTERNO DEL IGV DE LOS TURISTAS NO DOMICILIADOS EN LA EMPRESA HOTELERA MIRAMAR, LIMA - 2020”, tuvo como objetivo determinar la manera como se administra el control interno a través de la administración del ambiente de control, la evaluación de riesgos, la evaluación de las actividades de control, el análisis del proceso de información y comunicación y el monitoreo del IGV en los turistas no domiciliados de la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020, para lo cual se desarrolló un enfoque cualitativo, a través de un diseño no experimental descriptivo, con la técnica de observación y se consideró como instrumento la lista de cotejo, tomando como referencias los indicadores de las dimensiones evaluadas, para posteriormente obtener los resultados. Se logro detectar que en la mayoría de las dimensiones estudiadas del control interno del Impuesto General a la Ventas (IGV), están encaminados al cumplimiento, por lo que se concluye que están mejorando el control interno del IGV no domiciliado.

PALABRAS CLAVES: Control interno, evaluación de riesgos, comunicación, impuesto general a las ventas, hoteles.

ABSTRACT

The present investigation called: "INTERNAL CONTROL OF THE IGV OF THE TOURISTS NOT HOME IN THE HOTEL COMPANY MIRAMAR, LIMA - 2020", had as objective to determine the way in which the internal control is administered through the administration of the control environment, the evaluation of risks, the evaluation of the control activities, the analysis of the information and communication process and the monitoring of the IGV in the non-resident tourists of the hotel company Miramar, Lima - 2020, for which a qualitative approach was developed, through of a descriptive non-experimental design, with the observation technique and the checklist was considered as an instrument, taking as references the indicators of the evaluated dimensions, to subsequently obtain the results. It was possible to detect that in most of the studied dimensions of the internal control of the General Sales Tax (IGV), they are aimed at compliance, so it is concluded that they are improving the internal control of the non-domiciled IVA.

PALABRAS CLAVE: Internal control, risk assessment, communication, general sales tax, hotels.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el mundo globalizado en las empresas exige que se implementen sistemas de control adecuados para todas las áreas, para así tener una correcta marcha en las operaciones de la empresa y como beneficio obtener una rentabilidad, que les permita también una correcta determinación de los impuestos ante la entidad reguladora. Un sistema conocido es el control interno, el cual permite a las organizaciones implementar un ambiente de control adecuado, con la finalidad de tener una seguridad razonable de que todas las actividades y operaciones que realizan, se desarrollan de manera correcta minimizando los riesgos de fraudes, dolos, malversaciones y/o distorsiones, que le impidan alcanzar sus objetivos. (Aliaga, 2015)

En Latinoamérica, la entidad recaudadora cobra un impuesto al valor agregado (IVA), similar al griego, por los constantes incrementos que se han registrado en los últimos tiempos. Por ejemplo, tenemos a nuestro vecino país de Argentina que empezó a cobrar el IVA a los servicios generales, que antes no estaban gravados, otro caso es con el país de Uruguay que restauró el IVA a la compra de carnes. Lo que quiere decir que se está incrementando el alza a los precios de los consumidores finales. (Garrido, 2011)

En el Perú tenemos el impuesto general a las ventas (IGV), que es un impuesto que grava todas las fases del ciclo de producción y distribución, orientado a ser asumido por el consumidor final, encontrándose normalmente en el precio de compra de los productos que adquiere. Se aplica una tasa de 16% en las operaciones gravadas con el IGV, a la cual se le agrega la tasa de 2% del Impuesto de Promoción Municipal (IPM), por lo que a cada operación gravada se le aplica una tasa total del 18%, la cual es transferida al consumidor o usuario final. (Vásquez, 2016)

En la empresa hotelera Miramar tenemos clientes nacionales y extranjeros; por lo cual, debemos considerar en el tema de impuesto general a las ventas (IGV) para personas domiciliadas y no domiciliadas, estos últimos tienen una aplicación particular ya que debemos definir la situación del contribuyente a fin de evitar la doble imposición tributaria, debido a esto es necesario tener un buen control en la administración de la empresa Miramar, para no caer en una infracción tributaria.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Ortiz y Vega (2017), realizó una tesis en la que buscó como objetivo identificar el “Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera”, para lo cual desarrollo un estudio de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel descriptivo, para lo cual se desarrolló una metodología de seguimiento interno en el control de la información sobre el cumplimiento de los impuestos, obteniendo como resultado que el sistema de control interno se debe implementar bajo ciertas pautas ayudando a perfeccionar las entidades empresariales; concluyendo en que los diferentes procesos que determinan el control interno de la República de Cuba, permitiendo trabajar a las empresas hoteleras de una manera más dinámica.

Polo y Villasmil (2018), en su trabajo de tesis formularon como objetivo académico regularizar estudios sobre el impuesto valor agregado en el país de Colombia y España, dentro del mismo estudio de tesis se formuló un enfoque descriptivo, de diseño no experimental, con un nivel referencial, en donde quedo como resultado que estos dos países en más del 50% se incumple con sus impuestos, concluyendo en que estas son fuentes generadoras de buenos progresos y enriquecimiento que van de la mano con estos tributos, así poder

satisfacer ciertas necesidades de los turistas extranjeros que acuden a los servicios en estos dos países.

Jiménez (2017), desarrolló una tesis en la cual se estableció como objetivo examinar el papel del control interno en el funcionamiento de las empresas hoteleras y ver si una implementación adecuada del control interno es importante para su funcionamiento, para lo que el autor desarrollo una investigación de enfoque cualitativo, obteniendo como resultados que el sistema de control interno está enfocado sobre el cumplimiento de los objetivos de las empresas de turismo para lograr asegurar la eficiencia de las operaciones, concluyendo dentro de su tesis que los gerentes entienden la importante contribución del Sistema de Control Interno Contable para la toma de decisiones.

Vega y Ortiz (2017), desarrolló un trabajo de tesis formulando comó objetivo identificar los procesos más relevantes del control interno en una entidad hotelera dicho estudio de tesis tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel descriptivo, para lo cual se desarrolló una metodología que uso como instrumento la gestión por proceso, apoyado en herramientas estadísticas pertinentes como el análisis de motricidad. Como principal resultado se presenta la descripción de los procesos más relevantes del control interno definidos en la Resolución 60 del año 2011 de la Contraloría General de la República de Cuba, concluyendo en que a través de la confección de la ficha de procesos y la realización del despliegue y el plan de actividades de los mismos.

Salinas y Serrano, (2021), realizó un trabajo de tesis en donde se formuló el objetivo de analizar la forma que emplean estas empresas para reconocer, medir y revelar los ingresos de actividades ordinarias por los servicios de alojamiento de huéspedes, dentro de la misma se tuvo como una metodología dinámica que incluye la revisión documental del marco legal y normativo contable, mediante un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo en la

investigación. Resultados: los ingresos por servicios hoteleros se realizan conforme a los Decretos 2706 de 2016 y 3022 de 2017. Son reconocidos cuando se puede realizar una medición fiable y se traslada el control, los riesgos y las ventajas del bien o servicio al cliente. Conclusiones: las empresas del grupo dos y tres aplican NIIF para pymes, las cuales pueden incorporar la sección 23 a sus políticas individuales.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Alvines (2016), desarrolló un trabajo de tesis en donde se buscó como objetivo analizar la “Tratamiento y aplicación y del IGV de clientes extranjeros de la empresa hotelera Ingenia Soluciones SAC en el periodo 2016”, para lo que el autor desarrollo una metodología de enfoque cualitativo, con un nivel referencial, y se desarrolló un seguimiento de los Tributos de la empresa, observó en sus resultados que hay un procedimiento errado que no está permitiendo ver cifras reales , concluyendo en que se plantearon nuevas reestructuraciones para mejorar la problemática en la determinación de los impuestos del IGV por concepto de servicios prestados a clientes extranjeros, y por lo cual se ha estado incurriendo evasiones de impuesto.

Fuertes y Pamela (2017), en su tesis desarrollarán como objetivo analizar los “servicios prestado por vía web a clientes no domiciliados y su incidencia en el impuesto general a las ventas en Lima Metropolitana en el periodo -2016”, para lo que los autores desarrollaron una metodología referencial, de enfoque no aplicado y diseño descriptivo, en el cual se mencionan los avances de las tecnologías de la información y comunicación han influido en servicios prestados de forma tradicional desplazados por los servicios a través de Internet, lo que ha generado, indiscutiblemente, problemas fiscales a nivel internacional, concluyendo que el desarrollo de Internet permite realizar operaciones a nivel internacional

que, hace algunos años, eran inimaginables, estos grandes beneficios han traído consigo desafíos en el ámbito tributario.

Castillo (2017), en su tesis buscó como objetivo académico analizar “Caracterización los tributos aplicados a las empresas hoteleras en el Perú: caso Los Gavilanes Hotel SRL - Pucallpa, 2017”, para lo cual se realizó una investigación cuantitativa, usando un método no experimental, la técnica que se tomó es de encuestar a las personas involucradas al giro del negocio y hacer una observación directa, donde las preguntas fueron seleccionadas para realizar la respectiva encuesta que está relacionada a la investigación, concluyendo en que el empresario tiene escasos conocimientos tributarios incurriría una infracción que tiene como consecuencia el cierre de dicho establecimiento, por lo tanto la entidad encargada de dicha fiscalización es la SUNAT.

Pantoja (2018), en su estudio de tesis estableció como objetivo académico determinar “los beneficios tributarios y las actividades económicas de los pequeños negocios del sector hoteles Huánuco 2018”, se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, usando un método no experimental, la técnica que se tomó es de encuestar a las personas involucradas al giro del negocio y hacer una observación directa, como resultados se determina que hay un porcentaje mayor de empresarios del rubro hotelero que no tienen conocimientos de los incentivos tributarios, que es el Impuesto Generado a las ventas, que está contemplada en la ley N° 27037. donde especifica las inafectaciones que no alcanzan a las empresas hoteleras, el principal propósito es establecer los beneficios que se relacionan con las actividades económicas de los hoteles.

Cardeña (2019), en su tesis de grado se formuló como objetivo académico analizar la “problemática actual y propuesta del tratamiento tributario del IGV en la utilización de servicios digitales prestados por sujetos no domiciliados a consumidores finales, la

necesidad de su regulación en la política tributaria del Perú moderno”, se desarrolló para esto un análisis de enfoque cuantitativo, usando una metodología no experimental, obteniendo como resultados que el desarrollo de la tecnología, los modelos de negocios desarrollados por las empresas sobre los cimientos de nuevas tecnologías, a su vez concluye en que la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria y Ministerio de Economía y Finanzas han percibido esta dificultad, ya que la actual regulación del IGV no hace posible realizar la imposición y el pago del IGV.

1.3. Marco teórico

1.3.1. Bases Teóricas

1.3.1.1. Control Interno del IGV

El control interno dentro de la empresa, tiene como implicancia en el área de recursos humano por el desconocimiento del reglamento interno de la empresa da como consecuencia que los riesgos y deficiencias sean mayores originando de esta forma que los objetivos de la empresa no sean los que se planifico en la empresa, por lo que este comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la Información Financiera.

Según el autor Apaza Meza (2015), el control interno se implementa para contrarrestar riesgos de negocio que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos respecto de la confiabilidad de la Información Financiera, efectividad, eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables.

(Muñoz, 2017), El control interno es el conjunto de procedimientos que se optan una empresa con el fin de salvaguardar sus activos, comprobar la confiabilidad financiera y

proveer las herramientas necesarias para la detección de riesgos potenciales, cumpliendo las leyes y normas vigentes.

Teniendo como objetivos del control interno,

- a) La protección de los activos de la empresa,
- b) La obtención de Información Financiera veraz, confiable y oportuna,
- c) La promoción de la eficiencia en las operaciones del negocio,

d) Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa (Apaza Meza, 2015, pág. 418), este representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable.

Un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables.

1.3.1.1.1 Definición del control interno

El control son las acciones de verificar las actividades a fin de asegurarse de que se estén llevando a cabo como se planeó y de corregir alguna desviación relevante, (Henao 2017). Además, se determina que el control interno es un conjunto de mecanismos, políticas, directrices y planes de organización, que tienen por objeto garantizar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión contable, administrativa y financiera de la empresa (Mantilla, 2018).

1.3.1.1.2 Objetivo del control interno

El sistema de control interno constituye una parte de los sistemas financieros, contables, así mismo de información operacional, de planeación de un negocio o empresa. Por lo tanto, se comprende el conjunto de normas y leyes que son aplicables a una entidad que busquen lograr la eficacia y eficiencia de las operaciones mediante el manejo adecuado del control de la contabilidad y la información financiera. De la misma manera, el control interno se inserta para mantener a la empresa en la dirección de sus objetivos (Mendoza y Bayón, 2019).

El control interno es un método realizado por la administración, dirección y el resto del personal de una empresa planificada con el objetivo de disponer un nivel de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos, los siguientes son:

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios de rendir cuenta por los fondos y bienes adquiridos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- Promover que se genere valor a los bienes destinados a la venta. La lista de objetivos recopilados de Mendoza y Bayón (2019)

1.3.1.1.3 Principios del control interno

Para obtener un perfecto control interno es necesario considerar lo siguiente:

- En su ejercicio debe contemplar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales.
- Deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando, por lo que se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal. Mendoza, Delgado, García y Barreiro (2018).
- La integridad y los valores son componentes esenciales del ambiente del control, para prevenir alguna razón que puedan inducir al personal de una organización a comportamientos indeseables, que incluyen fraude, engaño o negligencia grave. Castromán y Porto (2005).

1.3.1.1.4 Importancia del Control interno

A finales del siglo XIX se demostró la importancia del control sobre la gestión de los negocios y que este se había quedado rezagado frente a un acelerado proceso de la producción. El control interno es transcendental para la estructura administrativa de una

empresa o negocio, es un proceso que constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo; es realizado por personas, no son solo manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización. Lozano y Tenorio (2015)

Según Servín (2020) “la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización (...). Desarrollar un control interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad”.

Chacón (como se citó en Mendoza, (ed al.), 2018) “la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. Se puede afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades”

1.3.1.2. Fundamento del “COSO”

1.3.1.2.1 Definición COSO

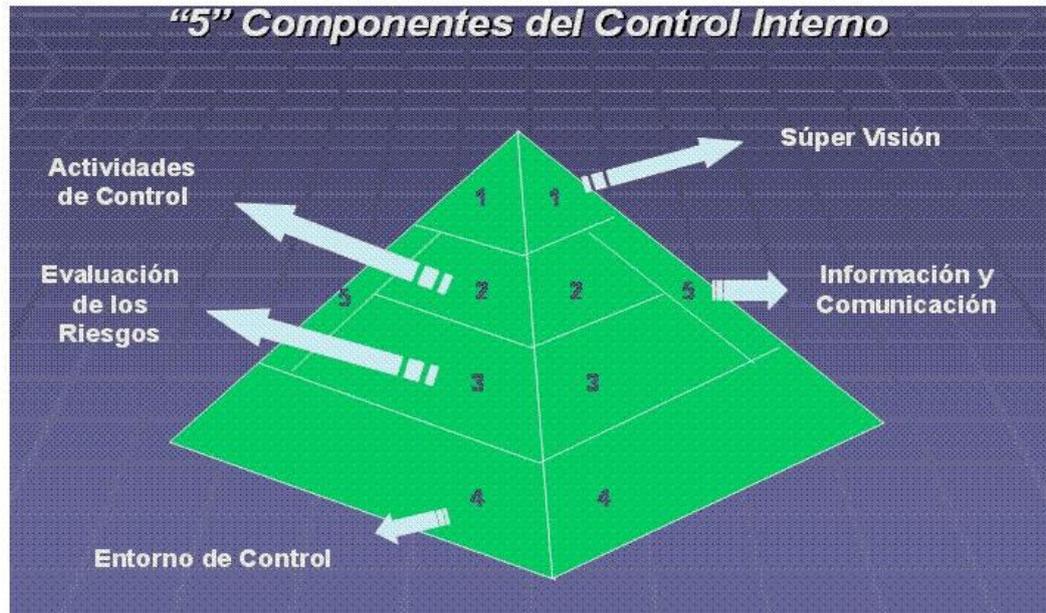
COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria, la componen varias empresas del sector privado en EEUU, para suministrar liderazgo intelectual de cara a tres asuntos que se encuentran interconectados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el CI, y la disuasión del fraude. Estas organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

COSO examina aquellos aspectos que son capaces de generar información financiera falsa y crea textos y sugerencias para cualquier clase de empresas e instituciones reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

Figura 1.

Los 5 componentes del control interno



El modelo COSO I Este proyecto inició en el 2001 con la implantación de los principios del COSO I. Organización voluntaria del sector privado, establecida en los EEUU, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de informes financieros. COSO ha establecido un modelo común de control interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control. El control interno presentaría estos componentes (Santa, 2015):

- Ambiente de Control. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.
- Valoración de Riesgos. Identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

- Actividades de Control. Políticas y procedimientos que ayudan asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.
- Información y Comunicación. Identificación, obtención y comunicación de información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.
- Monitoreo. Proceso que valora el desempeño de sistema en el tiempo. Es la probabilidad que ocurra un determinado evento que puede tener efectos negativos para la institución.

El modelo El COSO II es un sistema de gestión de riesgo y control interno para cualquier organización. Se basa en un marco cuyo objetivo es diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de los mismos. Sus siglas se refieren al Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, una institución dedicada a guiar a los ejecutivos y las entidades de gobierno en aspectos relevantes del gobierno corporativo, ética empresarial, control interno, gestión de riesgos empresariales, fraude e informes financieros (conexionEsan, 2019).

En el 2004 se modificó para una versión mejorada: el COSO II o COSO ERM (Enterprise Risk Management). Se trata de un proceso continuo efectuado por el personal de una compañía (en todos los niveles) y diseñado para identificar eventos potenciales y evaluarlos. Así, provee de seguridad a todo tipo de organización para el cumplimiento de objetivos o proyectos sin el impacto de los riesgos. Como resultado, el COSO II brinda una serie de beneficios, entre los cuales están (conexionEsan, 2019):, Alinea la gestión de riesgos con la estrategia para analizarlos, Mejora las decisiones importantes de respuesta ante los riesgos o crisis, Reduce el número de eventos sorpresivos y, en consecuencia, de pérdidas operacionales, identifica, agrupa y gestiona toda la diversidad de eventos perjudiciales para

la empresa, mejora la inversión y el presupuesto de una compañía, disminuyendo los impactos negativos.

Los componentes claves del COSO II se basan en los siguientes ocho elementos.

El correcto manejo de estos aspectos brindará una operación efectiva de este sistema.

- Ambiente interno. Hace referencia al entorno interno de una empresa y establece la base de cómo el personal percibe y trata los riesgos.
- Establecimiento de objetivos. Deben estar alineados con la visión y misión de la organización, teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto.
- Identificación de acontecimientos. Deben identificarse los eventos que afectan los objetivos de la compañía, para que la empresa los pueda enfrentar y prevenir de la mejor forma posible.
- Evaluación de riesgos. Estos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.
- Respuesta a los riesgos. Luego de ser evaluado el riesgo, la gerencia debe identificar y evaluar posibles repuestas en relación a las necesidades de la organización.
- Actividades de control. Comprenden las políticas y procedimientos que permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.
- Información y comunicación. La primera es necesaria para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta ante ellos. Asimismo, debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

- Supervisión. Se monitorea que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los elementos del marco COSO funcionen adecuadamente. (conexionEsan, 2019).

Finalmente, al más actual modelo de COSO III que se origina en función a lo establecido por los anteriores modelos, estableciendo una configuración ya mejorada. Este modelo presentado por COSO ha enfocado la atención hacia el mejoramiento del control interno y del gobierno corporativo, y responde a la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, como consecuencia de los numerosos escándalos, la crisis financiera y los fraudes presentados. Un sistema de control interno efectivo requiere la toma de decisiones y es diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos en relación con la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes y normas aplicables. El Marco Integrado de Control Interno abarca cada una de las áreas de la empresa, y engloba cinco componentes relacionados entre sí:

- El entorno de control
- La evaluación del riesgo
- El sistema de información y comunicación
- Las actividades de control
- La supervisión del sistema de control. (González, 2017)

1.3.1.2.2 Ventajas del COSO

Llevar a cabo un sistema de CI permite (conexionEsan, 2019):

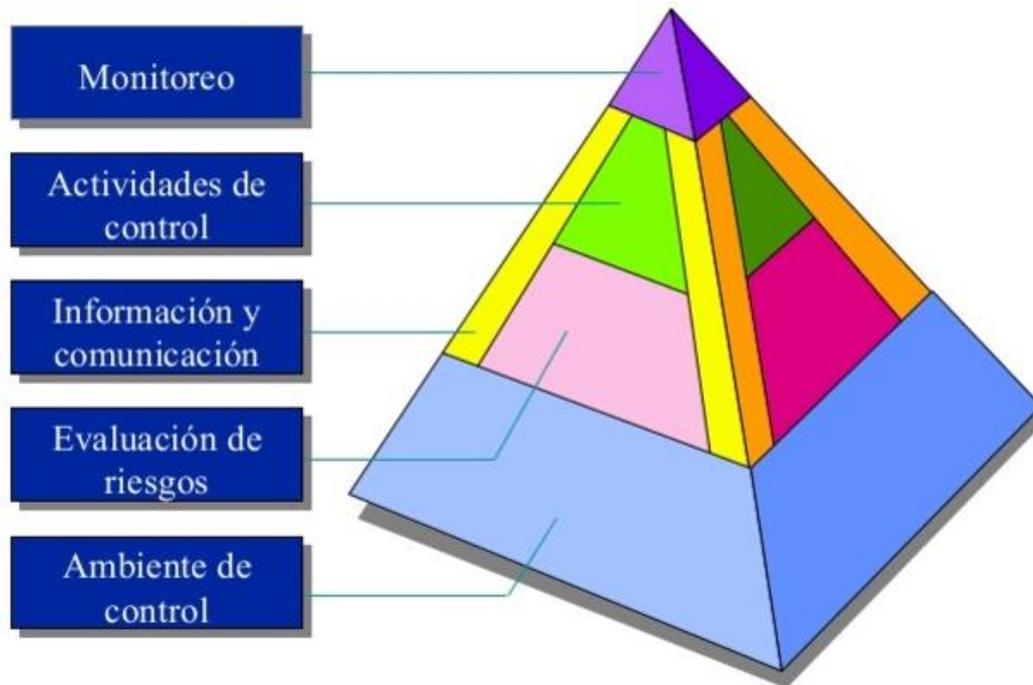
- Lograr los objetivos de rentabilidad de la empresa y provecho para la prevención de la pérdida de recursos.
- Eficiencia en sus rutinas.
- Realización de trabajos y acciones continuas, determinadas como un medio para alcanzar las metas delineadas.
- Creación de informes financieros confiables.
- Leyes, normativas y regulaciones pertinentes cumplidas.
- Fortalecer la rendición de cuentas.
- Dar importancia al fraude para evitarlo.
- Un nivel de competencia mayor entre los funcionarios.
- Relevancia de los Sistemas de Información.
- Ajuste a la estructura de la entidad.
- Uso y superior confianza en tecnologías que progresan velozmente.

1.3.1.2.3 Elemento del COSO

El COSO III cuenta con cinco componentes, los cuales a su vez forman parte de 17 principios que simbolizan las nociones esenciales afines con las unidades para establecer un seguro sistema de CI.

Figura 2.

Componentes del control interno base COSO



Fuente: (Vega & Ortiz 2017).

1.3.1.2.4 Componentes

El control interno no es un proceso secuencial, donde algunos de los componentes afectan solo al siguiente, sino es un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. El control interno según el referido por el COSO III establece los siguientes componentes: (Estupiñán, 2016)

1.3.1.2.4.1 Ambiente de control

Este se refiere al entorno que influye en los integrantes de una organización y en el control de sus actividades. Este ambiente es la base de la administración de riesgos corporativos, pues proporciona disciplina y estructura, además, impacta en todos los componentes de la gestión de riesgo, analiza la estructura organizacional y determina la asignación de autoridad y responsabilidades. Asimismo, según (Garrido, 2011).

Son el conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se esperan. Un buen ambiente de control tiene un impacto en todo el sistema general de Control Interno.

1.3.1.2.4.2 Evaluación de riesgo

El riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra o afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno. (EL Comercio. 25 de 11 de 2015).

Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor debería hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de importancia relativa. La evaluación preliminar del riesgo de control para una aseveración del estado financiero debería ser alta a menos que el auditor: la identificación del riesgo, la estimación del riesgo, la determinación de los objetivos de control; esta es la documentación de la comprensión y de la evaluación del riesgo de control.

1.3.1.2.4.3 Actividades de control

Son aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo con un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control; asimismo algunos otros autores la definen como las acciones establecidas por la empresa, mediante políticas y procedimientos, para responder a los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento y logro de los objetivos. (Carbajal. 2017).

Ayuda a asegurar que las respuestas a los riesgos sean ejecutadas, de forma apropiada y oportuna, siendo todas las actividades que se trabajan en conjunto para el buen funcionamiento de un negocio, determinar la coordinación entre áreas y el mayor control de la tecnología de información, con objetivo resguardar los recursos de la empresa para evitar pérdidas o faltas que puedan afectar su rentabilidad.

1.3.1.2.4.4 Información y comunicación

La comunicación se ha definido como "el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales". De otra parte, se considera la información como la materia prima de las organizaciones para poder actuar y resulta vital tenerla en cuenta para la toma acertada de decisiones gerenciales; en tal sentido al referirnos a la comunicación gerencial, ésta juega un papel primordial en el sistema de control interno de una organización, ya que por sí sola presupone la coordinación en la divulgación y la interacción que se ejercerá para transmitir los planes, estrategias, políticas y demás instrucciones y tareas a realizar, a sus clientes tanto internos como externos.

Es la información que necesita la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene, genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno, esta se origina del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

1.3.1.2.4.5 Actividad de monitoreo

Es el conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de mejora y evaluación, estas actividades de monitoreo y supervisión son llevadas a cabo a través de evaluaciones continuas e independientes.

Las evaluaciones continuas están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad y suministran información oportuna, debido a que permiten una supervisión en tiempo real y gran rapidez de adaptación a través de la evaluación del sistema de control interno y del tratamiento de las deficiencias detectadas; esto debe enfocarse a través del uso de la tecnología apoya las evaluaciones continuas, tienen un alto estándar de objetividad y permiten una revisión eficiente de grandes cantidades de datos a un bajo costo. Asimismo, según (Foro de Expertos. 16 de junio de 2016),

Las evaluaciones independientes se ejecutan periódicamente y pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Estas evaluaciones no están incluidas en los procesos del negocio, pero permiten determinar si cada uno de los

componentes está presente y funcionando. Las evaluaciones incluyen observaciones, investigaciones, revisiones y exámenes, apropiadas para determinar si los controles para llevar a cabo los principios a través de la entidad son diseñados, implementados y conducidos.

1.3.1.3. Exportación de servicios

En la legislación tributaria peruana la exportación de bienes o servicios, así como los contratos de construcción ejecutados en el exterior, no están afectos al IGV. Esto obedece al principio de no exportación de impuestos, esto según el artículo 33 de la Ley del IGV; y expresado a su vez en el procediendo de comprobantes de pago de los turistas no domiciliados, el mismo que se analiza a través de indicadores tales como el registro de huésped, el registro de los comprobantes de pago emitidos a turistas no domiciliados, el procedimiento de declaración y pago del IGV no domiciliado y el procedimiento del Saldo a Favor Materia del Beneficio SFMB.

1.3.2. Marco Conceptual

Turistas no domiciliados

Las personas son no domiciliadas, cuando siendo peruanos adquieren residencia fuera del país y de otro lado cuando son extranjeros sin domicilio permanente en el Perú o que teniendo el domicilio se ausentan por más de 183 días durante un período cualquiera que comprende 12 meses. (Carrasco Odar, M. d., & Farro Espino, C. 2016).

Para adquirir la condición de no domiciliado, debes tener en cuenta las siguientes situaciones:

a) Siendo peruano adquiriste la residencia en otro país (lo cual lo acreditas con la visa o con contrato de trabajo por un plazo no menor a un año) y saliste del Perú, si no puedes

acreditar la condición de residente en otro país, se te considerará no domiciliado si permaneces ausente del Perú más de 183 días calendario durante un período cualquiera de 12 meses. Recobrarás la condición de domiciliado en cuando retournes al país, salvo que permanezcan en el Perú 183 o menos días dentro de un período de doce meses;

b) Eres extranjero y no tienes domicilio en el Perú o teniéndolo permaneciste ausente del país más 183 días calendario durante un período cualquiera de 12 meses. Al ser no domiciliado te encuentras obligado a cumplir con tus obligaciones tributarias únicamente respecto de tus rentas de fuente peruana.

Tabla 1.

Esquema general de los casos en que la norma considera como renta de fuente peruana a los siguientes bienes, patrimonios, ingresos y actividades

Fuente:	Detalle:
Predios ubicados en el Perú	Ingresos por la venta de predios ubicados en el Perú
Situados o utilizados económicamente en el Perú Pagados por domiciliados	Bienes, derechos y Regalías.
Utilizados económicamente en el Perú Capital colocado en el Perú Pagados por domiciliados	Capitales, intereses, comisiones, primas y toda suma adicional al interés pactada por préstamos, créditos u otra operación financiera
Actividades en el territorio nacional	Ingresos por actividades civiles, comerciales, empresariales o de cualquier índole. Originadas por el trabajo personal
Otorgadas por el Sector Público Nacional	Honorarios o remuneraciones por desempeño en el exterior de funciones de representación o cargos oficiales
Pagados o acreditados por domiciliados	Dividendos Otra forma de distribución de actividades
Emitidas por domiciliados	Venta y redención de acciones, participaciones y valores mobiliarios.

Rescate de valores mobiliarios.

Fuente: (<https://orientacion.sunat.gob.pe/no-domiciliados-impuesto-a-la-renta-personas>)

Para la determinación de renta de fuente peruana no se considera la nacionalidad o domicilio de las partes que intervengan en tus operaciones ni el lugar de celebración o cumplimiento de tus contratos. La relación de supuestos brindados no incluye la totalidad de los establecidos por la Ley del Impuesto a la Renta, para mayor detalle de la misma, consulta los artículos 9 y 10 del Decreto Supremo N° 179-2004-EF.

Contribuyentes

Es el sujeto que se encuentra obligado a cumplir con las obligaciones tributarias, como responsable de los impuestos generados por los ingresos logrados en un periodo determinado.

El IGV o Impuesto General a las Ventas

Es un impuesto que grava todas las fases del ciclo de producción y distribución, está orientado a ser asumido por el consumidor final, encontrándose normalmente en el precio de compra de los productos que adquiere.

Control interno

El control interno es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos.

Declaración Tributaria

Es la manifestación de hechos comunicados a la Administración Tributaria en la forma y lugar establecidos por Ley, Reglamento, Resolución de Superintendencia o norma

de rango similar, la cual podrá constituir la base para la determinación de la obligación tributaria. (Artículo 88° del Código Tributario).

Tributos

Prestación generalmente pecuniaria que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio, en virtud de una ley, para cubrir gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines. El Código Tributario rige las relaciones jurídicas originadas por los tributos. Para estos efectos, el término genérico tributo comprende impuestos, contribuciones y tasas. (Norma II del Código Tributario).

Impuestos

Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado. (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario).

Recaudación Tributaria

De acuerdo al artículo 55 del libro segundo del Texto Único Ordenado Del Código Tributario (Código Tributario), se interpreta que la recaudación es una de las facultades que tienes la Administración Tributaria (SUNAT) para recibir el pago de deudas correspondiente a tributos.

Registro Único De Contribuyentes

Registro de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria que incluye información sobre toda persona natural o jurídica, sucesión indivisa, sociedades de hecho u otro ente colectivo sea peruano o extranjero, domiciliado o no en el país, que conforme a las leyes vigentes sea contribuyente y/o responsable de aquellos tributos que administra la SUNAT.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿De qué manera se aplica el control interno al IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera el ambiente de control permite controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?
- ¿De qué manera la evaluación de riesgo permite controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?
- ¿De qué manera las actividades de control permiten identificar el IGV que generan los turistas no domiciliado en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?
- ¿De qué manera el proceso de información y comunicación permite identificar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?
- ¿De qué manera las actividades de monitoreo permiten controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?
- ¿De qué manera las actividades de exportación del servicio de los turistas no domiciliados son controladas, en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar de qué manera se aplica el control interno al IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera el ambiente de control permite controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020.
- Determinar de qué manera la evaluación de riesgo permite controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020.
- Determinar de qué manera las actividades de control permiten identificar el IGV que generan los turistas no domiciliado en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020.
- Determinar de qué manera el proceso de información y comunicación permite identificar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020.
- Determinar de qué manera las actividades de monitoreo permiten controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020.
- Determinar de qué manera las actividades de exportación del servicio de los turistas no domiciliados son controladas, en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020.

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación Académica

La realización de esta investigación se justifica desde el punto de vista académico, pues consideramos que pueden servir como material de consulta para futuras investigaciones que se realicen sobre la materia.

1.6.2. Justificación Teórica

La realización de esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico, pues está fundamentada y sustentada en toda las definiciones, conceptos y teorías que forman parte de nuestro marco teórico.

1.6.3. Justificación Práctica

La realización de esta investigación se justifica desde el punto de vista práctico, ya que podría servir como marco de referencia para su aplicación práctica en este tipo de negocio.

1.7. Limitaciones

En la presente investigación se presentaron diversas limitaciones que son las siguientes:

- El estado de emergencia “COVID 19” ha limitado el trabajo de observaciones para la investigación.
- Al no tener información completa por parte del personal que formo parte de la muestra de nuestro estudio.
- Falta de documentos importantes que lleva la empresa.
- Se presentaron limitaciones al seleccionar el material bibliográfico como son las revistas, libros virtuales, tesis y páginas web acreditadas.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La metodología aplicada para realizar la presente investigación, fue de tipo descriptiva, de enfoque cualitativo, bajo el diseño no experimental y de corte transversal.

Esta investigación es considerada de tipo descriptiva, pues analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas; la investigación descriptiva, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir (Hernández 2016).

Así mismo, esta investigación es considerada de enfoque cualitativo, que consiste en comprender los fenómenos, explorándolos desde las perspectivas de los participantes en un ambiente natural, examinando la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

Igualmente, esta investigación se realizó bajo el diseño no experimental, la misma que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, pues se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos (Tamayo y Tamayo, 1997).

Finalmente, esta investigación es de corte transversal, se recolecta datos en un tiempo único con la finalidad de describir las variables de estudio y analizar la incidencia en un momento (Hernandez y Mendoza, 2018).

2.2. Unidad de estudio

La unidad a estudiar es una empresa peruana económicamente activa y habida, persona jurídica identificada por el Registro Nacional de Contribuyentes con el número:

20512450165, la cual se dedica a brindar el servicio de alojamiento a extranjeros y nacionales, reconocida en el rubro hotelero desde el año 2007.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Está conformado por la empresa INVERSIONES ALDANA S.A.C. al respecto según mencionan (Tamayo y Tamayo, 1997), la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (P.114).

2.3.2. Muestra

En la investigación se descarta el uso de una unidad muestral. No aplica ningún procedimiento, ya que se trata de una investigación descriptiva, el cual cuenta con reconocer las situaciones, hábitos y actitudes preponderantes mediante la descripción precisa de las acciones, cosas y métodos, sobre la empresa, sobre el objeto de estudio a la empresa INVERSIONES ALDANA S.A.C.

2.4. Técnicas e instrumento de recolección y análisis de datos

2.4.1. Técnica

La técnica principal utilizada fue la observación, para validar la información con criterios de confiabilidad, donde fue necesario cumplir con cada uno de los procesos de la empresa de manera que se descubra acciones importantes para poder observarlas de mejor manera.

- Revisión de datos teóricos
- Análisis documental
- Lista de cotejo

- Observación directa
- Conciliación de datos
- Indagación
- Estructuración de datos
- Procesamiento de datos obtenidos mediante el programa Excel

2.4.2. Instrumento de investigación

Las herramientas o instrumentos de investigación seleccionado, este tenía que mostrar un enfoque y/o estrategia que nos permitiera un acercamiento aplicado en el nivel de formación de pregrado, y en el que se recalcaran en aspectos de tipo educativo partiendo de los ámbitos de la gestión académica, curricular y del bienestar en la institución, para lo cual se utiliza una Lista de cotejo o Check list, y un análisis de documentos que serán necesarios para que nos permita evidenciar la situación en la que se encuentra la empresa.

Tabla 2.

Lista de cotejo

N°	Lista de Cotejo	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1.1	Estructura organizacional		
1	El diseño del organigrama se ajusta a las necesidades de control de todas las operaciones del IGV		
2	Se evalúa periódicamente los conocimientos y habilidades de los colaboradores relacionados con el control de las operaciones del IGV		
3	Cuenta con norma de control contable sobre las operaciones al IGV		
1.2	Asignación de autoridad y responsabilidad.		

4	Ha asignado y limita responsabilidades de los colaboradores en el control de las operaciones del IGV		
EVALUACIÓN DE RIESGO			
2.2	Identificación del riesgo		
5	Logra identificar los riesgos relacionados con las operaciones del IGV		
6	Logra verificar los movimientos de los cargos y abonos de las operaciones del IGV		
7	Analizan periódicamente los movimientos de los cargos y abonos de las operaciones del IGV		
2.3	Estimación de riesgo.		
8	Estima la importancia de los riesgos identificados relacionados con las operaciones del IGV		
9	Considera el cumplimiento del control de las operaciones del IGV para cuantificar las posibles distorsiones		
2.4	Determinación de los objetivos de control		
10	Evalúa estrategias que permitan realizar un mejor control de las operaciones del IGV		
11	Se especifican objetivos de control de las operaciones del IGV		
ACTIVIDADES DE CONTROL			
3.1	Coordinación entre áreas		
12	Existe una coordinación adecuada entre las áreas involucradas con el control de las operaciones del IGV		
13	El personal responsable de las actividades de control de las operaciones del IGV investiga sobre asuntos identificados como resultado del cumplimiento de dichas actividades		
3.2	Control de la tecnología de información		

14	Existe un plan de mantenimiento (cambio de claves) del sistema de la información contable de la entidad		
15	Aplica un plan de contingencia para evitar interrupciones en el registro de las operaciones en el software contable		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
4.1	Información y responsabilidad.		
16	La información es fluida y oportuna entre las áreas involucradas con el registro de las operaciones del IGV		
17	Se analiza la información de las operaciones del IGV, para luego procesarla y registrarla como parte de la mejora continua del Control interno		
4.2	Canales de comunicación.		
18	La empresa tiene canales de comunicación adecuados con los colaboradores, proveedores y clientes involucrados con las operaciones del IGV		
ACTIVIDADES DE MONITOREO			
5.1.	Evaluación del sistema de control interno		
19	Los encargados del registro contable de las operaciones del IGV, tiene el conocimiento suficiente para el registro de dichas operaciones		
20	Existen procedimiento de control para el registro contable de las operaciones del IGV		
5.2.	Tratamiento de las deficiencias detectadas		
21	Las deficiencias detectadas en el registro contable de las operaciones del IGV, se comunican al responsable de área		

22	Ha implementado un procedimiento de mejora y seguimiento de las medidas correctivas de las operaciones del IGV		
EXPORTACION DE SERVICIO			
6.1	Artículo 33 de la Ley del IGV.		
23	Conoce la norma tributaria relacionada con las prestación de servicio de hospedaje a turistas no domiciliados (Artículo 33)		
6.2	Procedimiento de comprobantes de pago de los turistas no domiciliados		
24	Conoce como se emiten los comprobantes de pago (facturas) por servicios de hospedaje a turistas no domiciliados		
6.3	Registro de huésped.		
25	Conoce como se realiza el llenado del registro de huésped por servicios de hospedaje prestados a turistas no domiciliados		
6.4	Registro de los comprobantes de pago emitidos a turistas no domiciliados.		
26	Conoce como se realiza el registro de los comprobantes de pago emitidos a turistas no domiciliados por servicios de hospedaje		
6.5	Procedimiento de declaración y pago del IGV no domiciliados		
27	Conoce como se realiza el procedimiento del IGV no domiciliados por servicios de hospedaje prestados a turistas extranjeros		
6.6.	Procedimiento del Saldo a Favor Materia del Beneficio SFMB.		
28	Conoce cuál es el procedimiento para solicitar el Saldo a Favor Materia del Beneficio de las operaciones derivadas por servicios de hospedaje prestados a turistas no domiciliados		

Nota: elaboración propia.

2.4.3. Análisis de datos

La investigación se ha desarrollado en base a los criterios y reglamentos vigentes de la Universidad Privada del Norte. Se determina que estos son los métodos de procedimiento realizándose un análisis profundo de la problemática interna y las necesidades que esto acarrea.

2.5. Procedimiento

Se inició con la realización de un estudio de las teorías sobre los temas de estudio, seguidamente, se formularon las matrices de investigación con el propósito de llegar a identificar los indicadores que permitan el entendimiento del control interno.

Luego se desarrolló la formulación de los instrumentos, para la realidad estudiada se utilizó la técnica de observaciones, para este fin se implementó la elaboración de la Lista de cotejo. Este último fue aplicado en la institución de estudio, de modo que se hizo el cotejo de la realidad de los hechos estudiados. Por último, se elaboró la presentación de resultados acompañados por una interpretación a cada dimensión de estudio.

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio de tipo investigativo fue elaborado valorando las normas establecidas por la Universidad Privada del Norte, el código de ética nos define y definirá como futuros profesionales, asimismo la totalidad de la información recogida durante la investigación es de carácter reservado. La elaboración de la tesis es para fines académicos.

Con el modelo de investigación, es posible definir un objeto de estudio o un escenario específico, demostrar sus propiedades y rasgos. Mezclada con algunos elementos de

categorización que es útil para organizar, congregar o simplificar los objetos implicados en la presente investigación. Así como el estudio descrito previamente, es posible que sirva para estudios futuros que demanden un mayor nivel. La presente investigación se desarrolló al amparo de aspectos éticos como confidencialidad, originalidad, objetivas y veracidad. Además, se respetó la guía de investigación, en base a las Normas APA en su 7ma edición.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Al recoger la información de la Lista de cotejo realizado en este análisis, se aplicaron las técnicas con lógica, interpretación y deducción de análisis para lograr lo trazado en la investigación, con el fin de observar la variable que se consideró con relación a la Lista de cotejo.

3.1. Descripción general de la unidad de estudio

- Ruc:20512450165
- Razon Social: Inversiones Aldana S.A.C.
- Nombre Comercial: Hotel Miramar
- Tipo Empresa: Sociedad Anónima Cerrada
- Condición: Activo
- Fecha Inicio Actividades: 01 / Setiembre / 2007
- Actividad Comercial: Otras actividades de Alojamiento.
- Otras actividades de servicios de comidas.
- Dirección Legal: Calle Bolognesi 921
- Urbanización: Miraflores
- Distrito / Ciudad: Lima
- Departamento: Lima, Perú

Misión

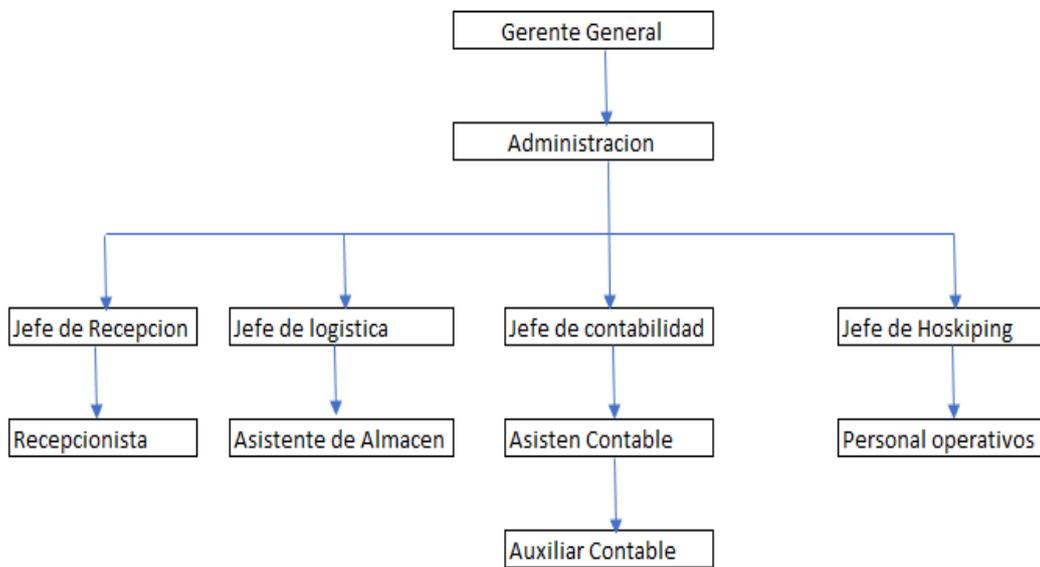
Ser reconocidos como una organización sólida y líder en el sector hotelero y empresarial a nivel nacional, logrando altos estándares de calidad en los servicios que ofrecemos y considerando la formación y crecimiento de nuestro equipo de trabajo; siendo una empresa responsable de nuestras acciones para lograr el bienestar de nuestra comunidad y la sostenibilidad del medio ambiente.

Visión

Ser la compañía que brinde servicios de alojamiento de calidad a todo aquel cliente que decida ser parte de nosotros, ofreciéndole una atención esmerada, en excelente trato y demostrando un alto nivel de compromiso por parte de nuestro equipo humano quienes están orientados a que el servicio brindado supere las expectativas de nuestros clientes.

Figura 3.

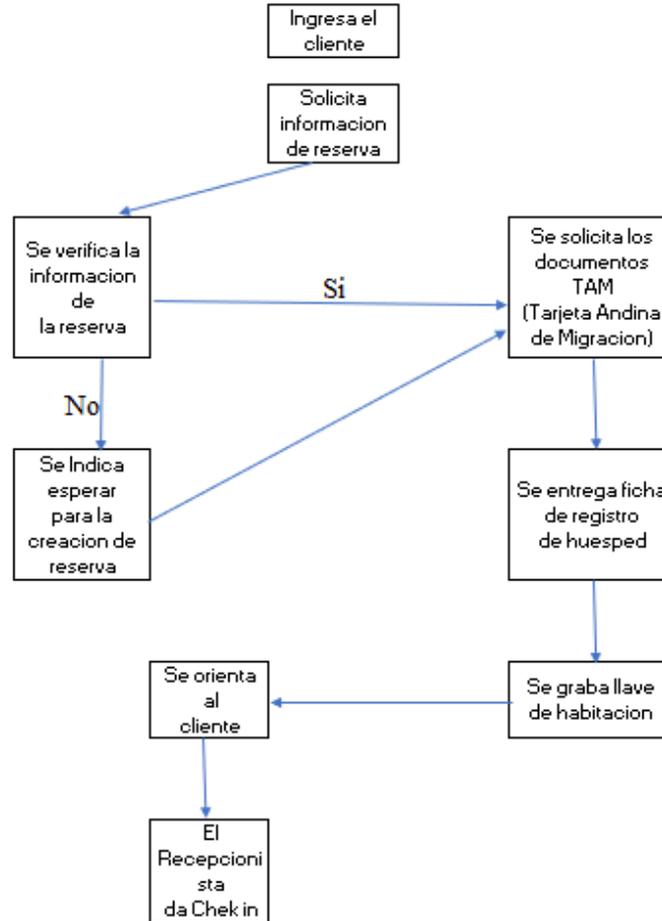
Organigrama de la empresa



Nota: Elaboración Propia

Figura 4.

Flujograma de comercialización



Nota: Elaboración Propia

Figura 5.

Instalaciones del establecimiento



Entrada



Spa



Recepcion



Restaurante



Lobby



Habitación

Nota: Elaboración Propia

3.2. Resultados obtenidos

3.2.1. Ambiente de control

Según la lista de cotejo del punto 1.1 y 1.2

Tabla 3.

Ambiente de control

N°	Lista de Cotejo	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1,1	Estructura organizacional		
1	El diseño del organigrama se ajusta a las necesidades de control de todas las operaciones del IGV	X	
2	Se evalúa periódicamente los conocimientos y habilidades de los colaboradores relacionados con el control de las operaciones del IGV		X

3	Cuenta con norma de control contable sobre las operaciones al IGV		X
1,2	Asignación de autoridad y responsabilidad.		
4	Ha asignado y limita responsabilidades de los colaboradores en el control de las operaciones del IGV	X	

Estructura organizacional

- › Se aprecia que el diseño del organigrama se ajusta a las necesidades de control de todas las operaciones del IGV
- › Asimismo, no se evalúa periódicamente los conocimientos y habilidades de los colaboradores relacionados con el control de las operaciones del IGV
- › Del mismo modo no se cuenta con norma de control contable sobre las operaciones al IGV

Asignación de autoridad y responsabilidad.

- › Por otro. lado si se ha asignado y limitado las responsabilidades de los colaboradores en el control de las operaciones del IGV

3.2.2. Evaluación de riesgo

Según la lista de cotejo del punto 2.2, 2.3 y 2.4

Tabla 4.

Evaluación de riesgo

EVALUACIÓN DE RIESGO			
2,2	Identificación del riesgo		
5	Logra identificar los riesgos relacionados con las operaciones del IGV		X
6	Logra verificar los movimientos de los cargos y abonos de las operaciones del IGV	X	
7	Analizan periódicamente los movimientos de los cargos y abonos de las operaciones del IGV		X
2,3	Estimación de riesgo.		
8	Estima la importancia de los riesgos identificados relacionados con las operaciones del IGV		X
9	Considera el cumplimiento del control de las operaciones del IGV para cuantificar las posibles distorsiones		X
2,4	Determinación de los objetivos de control		
10	Evalúa estrategias que permitan realizar un mejor control de las operaciones del IGV	X	
11	Se especifican objetivos de control de las operaciones del IGV		X

Identificación del riesgo

- › En primer lugar, no se logra identificar los riesgos relacionados con las operaciones del IGV
- › Del mismo modo se logra verificar los movimientos de los cargos y abonos de las operaciones del IGV
- › Por otro lado, no se logran analizar periódicamente los movimientos de los cargos y abonos de las operaciones del IGV

Estimación del riesgo

- › No se logra estimar la importancia de los riesgos identificados relacionados con las operaciones del IGV
- › Asimismo, no se considera el cumplimiento del control de las operaciones del IGV para cuantificar las posibles distorsiones

Determinación de los objetivos de control

- › En primer lugar, se evalúa estrategias que permitan realizar un mejor control de las operaciones del IGV
- › Sin embargo, no se especifican objetivos de control de las operaciones del IGV

3.2.3. Actividades de control

Según la lista de cotejo del punto 3.1 y 3.2

Tabla 5.

Actividades de control

ACTIVIDADES DE CONTROL			
3,1	Coordinación entre áreas		
12	Existe una coordinación adecuada entre las áreas involucradas con el control de las operaciones del IGV	X	
13	El personal responsable de las actividades de control de las operaciones del IGV investiga sobre asuntos identificados como resultado del cumplimiento de dichas actividades	X	
3,2	Control de la tecnología de información		
14	Existe un plan de mantenimiento (cambio de claves) del sistema de la información contable de la entidad		X
15	Aplica un plan de contingencia para evitar interrupciones en el registro de las operaciones en el software contable	X	

Coordinación entre áreas

- › En primer lugar, efectivamente si existe una coordinación adecuada entre las áreas involucradas con el control de las operaciones del IGV
- › Asimismo, en segundo lugar, el personal responsable de las actividades de control de las operaciones del IGV si investiga sobre asuntos identificados como resultado del cumplimiento de dichas actividades

Control de la tecnología de información

- › En tercer lugar, se existe un plan de mantenimiento (cambio de claves) del sistema de la información contable de la entidad
- › Sin embargo, no se aplica un plan de contingencia para evitar interrupciones en el registro de las operaciones en el software contable

3.2.4. Información y comunicación

Según la lista de cotejo del punto 4.1 y 4.2

Tabla 6.

Información y comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
4,1	Información y responsabilidad.		
16	La información es fluida y oportuna entre las áreas involucradas con el registro de las operaciones del IGV	X	
17	Se analiza la información de las operaciones del IGV, para luego procesarla y registrarla como parte de la mejora continua del Control interno	X	
4,2	Canales de comunicación.		
18	La empresa tiene canales de comunicación adecuados con los colaboradores, proveedores y clientes involucrados con las operaciones del IGV		X

Información y responsabilidad.

- › La información Se considera que es fluida y oportuna entre las áreas involucradas con el registro de las operaciones del IGV
- › Es afirmativo el que se analice la información de las operaciones del IGV, para luego procesarla y registrarla como parte de la mejora continua del Control interno

Canales de comunicación.

- › Se manifiesta por otro lado que la empresa no tiene canales de comunicación adecuados con los colaboradores, proveedores y clientes involucrados con las operaciones del IGV

3.2.5. Actividades de monitoreo

Según la lista de cotejo del punto 5.1 y 5.2

Tabla 7.

Actividades de monitoreo

ACTIVIDADES DE MONITOREO			
5.1	Evaluación del sistema de control interno		
19	Los encargado del registro contable de las operaciones del IGV, tiene el conocimiento suficiente para el registro de dichas operaciones		X
20	Existen procedimiento de control para el registro contable de las operaciones del IGV	X	
5.2	Tratamiento de las deficiencias detectadas		
21	Las deficiencias detectadas en el registro contable de las operaciones del IGV, se comunican al responsable de área	X	
22	Ha implementado un procedimiento de mejora y seguimiento de las medidas correctivas de las operaciones del IGV	X	

Evaluación del sistema de control interno

- › Los encargados del registro contable de las operaciones del IGV, no tienen el conocimiento suficiente para el registro de dichas operaciones.
- › Por otro lado, se encontró que si existen procedimiento de control para el registro contable de las operaciones del IGV.

Tratamiento de las deficiencias detectadas

- › Se pudo observar que existen deficiencias detectadas en el registro contable de las operaciones del IGV, se comunican al responsable de área.
- › Del mismo modo se han logrado implementar un procedimiento de mejora y seguimiento de las medidas correctivas de las operaciones del IGV

3.2.6. Exportación de servicio

Según la lista de cotejo del punto 6.1, 6.2, 6.3, ,6. 4, 6.5 y 6.6

Tabla 8.

Exportación del servicio

EXPORTACION DE SERVICIO			
6,1	Artículo 33 de la Ley del IGV.		
23	Conoce la norma tributaria relacionada con la prestación de servicio de hospedaje a turistas no domiciliados (Artículo 33)	X	
6,2	Procedimiento de comprobantes de pago de los turistas no domiciliados		
24	Conoce como se emiten los comprobantes de pago (facturas) por servicios de hospedaje a turistas no domiciliados	X	
6,3	Registro de huésped.		
25	Conoce como se realiza el llenado del registro de huésped por servicios de hospedaje prestados a turistas no domiciliados		X
6,4	Registro de los comprobantes de pago emitidos a turistas no domiciliados.		
26	Conoce como se realiza el registro de los comprobantes de pago emitidos a turistas no domiciliados por servicios de hospedaje	X	
6,5	Procedimiento de declaración y pago del IGV no domiciliados		
27	Conoce como se realiza el procedimiento del IGV no domiciliados por servicios de hospedaje prestados a turistas extranjeros		X
6.6.	Procedimiento del Saldo a Favor Materia del Beneficio SFMB.		
28	Conoce cuál es el procedimiento para solicitar el Saldo a Favor Materia del Beneficio de las operaciones derivadas por servicios de hospedaje prestados a turistas no domiciliados		X

Artículo 33 de la Ley del IGV.

- › Los resultados muestran que si se conoce la norma tributaria relacionada con la prestación de servicio de hospedaje a turistas no domiciliados (Artículo 33)

Procedimiento de comprobantes de pago de los turistas no domiciliados

- › Del mismo modo también se conoce como se emiten los comprobantes de pago (facturas) por servicios de hospedaje a turistas no domiciliados

Registro de huésped.

- › En los resultados se muestra que no se conoce como se realiza el llenado del registro de huésped por servicios de hospedaje prestados a turistas no domiciliados.

Registro de los comprobantes de pago emitidos a turistas no domiciliados.

- › Sobre el resultado de registro se encontró que si se conoce como se realiza el registro de los comprobantes de pago emitidos a turistas no domiciliados por servicios de hospedaje

Procedimiento de declaración y pago del IGV no domiciliados

- › Sin embargo, se encontró que no se conoce como se realiza el procedimiento del IGV no domiciliados por servicios de hospedaje prestados a turistas extranjeros.

Procedimiento del Saldo a Favor Materia del Beneficio SFMB.

- › Asimismo, tampoco se conoce cual acerca del procedimiento para solicitar el Saldo a Favor Materia del Beneficio de las operaciones derivadas por servicios de hospedaje prestados a turistas no domiciliados

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusiones

En lo relacionado a los resultados encontrados, sobre nuestros supuestos, podemos discutir, en lo relacionado al aspecto general, en donde se manifiesta que la aplicación del control interno al IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, se encontró que existe deficiencia en el control interno del IGV dentro de la empresa hotelera Miramar, Lima, lo cual establecería el enunciado de que existe una aplicación del control interno del IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020, deficiente; asimismo según, Alvines en el año 2016, manifiesta en su estudio que para mejorar la problemática en la determinación de los impuestos del IGV por concepto de servicios prestados a clientes extranjeros es recomendable la aplicación de un mayor control.

En lo relacionado al primer objetivo específico, el cual pide establecer la manera en que el ambiente de control interno permite identificar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020, se acepta el supuesto de deficiencia en el control interno del IGV dentro de la empresa hotelera Miramar, Lima, Estos hallazgos se relaciona con, Fuertes y Pamela en el año 2017, encontró que existen deficiencias en la presentación del impuesto en operaciones de Internet a nivel internacional, existiendo un elevado índice de presentación de dichos impuestos, existiendo grandes beneficios han traído consigo desafíos en el ámbito tributario, no sólo para Perú sino también para todos los países.

En lo relacionado al segundo de los objetivos específicos, el cual pide identificar la manera en que la evaluación de riesgo permite controlar el IGV que generan los turistas no

domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020, los hallazgos muestran en la evaluación de riesgo dentro de la empresa hotelera Miramar, Lima, así pues según, Cardeña en el año 2019, manifiesta en su estudio que los servicios digitales se podría vulnerar por lo que el servicio en la evaluación de riesgos es deficiente y se recomienda subsanar la utilización de servicios por tratarse de clientes que en su mayoría son extranjeros, por lo que se les consideran como no domiciliados.

Por lo que respecta al tercero de los objetivos específicos, el mismo que pide determinar la manera en que las actividades de control permiten identificar el IGV, que generan los turistas no domiciliado en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020, se validó el supuesto de deficiencia en las actividades de control dentro de la empresa hotelera Miramar, Lima, según, Pantoja en el año 2018, encontró que el principal propósito de las empresas hoteleras, es implementar mayores actividades de control, que se relacionan con las actividades económicas de los hoteles, teniendo como beneficio las herramientas que ayudaran a determinar los Precios y otros servicios de empresas que se encuentran en el rubro hotelero.

En cuanto al cuarto de los objetivos específicos, el mismo que pide identificar la manera en que el proceso de información y comunicación permite identificar el IGV que generan los turistas no domiciliados con las actividades de información y comunicación en la empresa hotelera Miramar, Lima, asimismo según, Salinas y Serrano, en el año 2021, se espera formular una guía de implementación de la norma contable para el reconocimiento, es recomendable implementar el proceso de información y comunicación permite identificar el IGV para la medición y revelación de ingresos por servicios para las empresas hoteleras del sector ecoturismo que cumplan las exigencias para aplicar las NIIF del grupo.

En cuanto al quinto objetivo específico, el mismo que pide analizar la manera en que las actividades de monitoreo permiten controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020, se acepta el supuesto de ligeramente deficiente en las actividades de información y comunicación en la empresa hotelera Miramar, Lima, según Ortiz y Vega en el año 2017, quien en su estudio menciona que los diferentes procesos que determinan el control interno de la República de Cuba, permitiendo un mejor proceso, despliegue y el plan de actividades, permitiendo trabajar a las empresas hoteleras de una manera más dinámica, las mismas que deben ser adicionadas a las actividades de monitoreo permiten controlar el IGV, para mejorar el proceso de despliegue de estas empresas de hotelería.

Por ultimo en cuanto al sexto de los objetivos específicos, el cual pide indagar la manera en que las actividades de exportación del servicio permite la declaración del IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020, los resultados en las actividades de información y comunicación en la empresa hotelera Miramar, Lima, es ligeramente deficiente, según los resultados, Polo y Villasmil en el 2018, se deben enfocar los recursos en el desarrollo de las actividades de exportación del servicio, que estas son fuentes generadoras de buenos progresos y enriquecimiento que van de la mano con estos tributos, de esta manera poder satisfacer ciertas necesidades de los turistas extranjeros que acuden a los servicios en estos dos países.

4.2 Conclusiones

Concluimos en primer lugar, que la aplicación del control interno al IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, según los resultados encontrados, es deficiente.

En lo relacionado al primer objetivo específico, sobre el ambiente de control interno permite identificar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020, se encontró en los resultados que este es ligeramente deficiente.

Sobre el segundo de los objetivos específicos, el cual pide identificar la manera en que la evaluación de riesgo permite controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, según los resultados se encontró que este presenta unas características de deficiente.

Por lo que respecta al tercero de los objetivos específicos, el mismo que pide determinar la manera en que las actividades de control permiten identificar el IGV que generan los turistas no domiciliado en la empresa hotelera Miramar, según los resultados esta muestra un aspecto ligeramente deficiente en relación a nuestra escala de valoración.

En cuanto al cuarto de los objetivos específicos, el mismo que pide identificar la manera en que el proceso de información y comunicación permite identificar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, esta es ligeramente deficiente.

Sobre el quinto objetivo específico, el mismo que pide analizar la manera en que las actividades de monitoreo permiten controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020, según nuestros cálculos, se encontró un resultado de valoración de ligeramente deficiente en lo relacionado a las actividades de monitoreo permiten controlar el IGV.

Por último, en cuanto al sexto de los objetivos específicos, el cual pide indagar la manera en que las actividades de exportación del servicio permiten la declaración del IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, del mismo modo según nuestros resultados se encontró que estas actividades son ligeramente deficientes.

REFERENCIAS

- Aliaga, M. (2015). *Auditoría tributaria en los servicios prestados por no domiciliados en el fondo Mi Vivienda S.A.* Tesis. <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/140>.
- Alvines, A. (2016). *Tratamiento y Aplicación del IGV No Domiciliado y Su Influencia en La Determinación de Los Tributos de la empresa Ingenia Soluciones SAC en el periodo 2016.* Tesis.
- Apaza Meza, M. (2015). *Auditoría Financiera Basada En Las Normas Internacionales De Auditoría Conforme a las NIIF.* Lima: Instituto Pacifico SAC -2015.
- Carbajal, A. (2017). *“Herramienta integrada y control de riesgos”.*
- Carrasco Odar, M. d., & Farro Espino, C. (2016). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios vanina e.i.r.l., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2016.* Chiclayo.
- Castillo, D. (2017). *Caracterización de los tributos aplicados a las empresas hoteleras en el Perú: caso Los Gavilanes Hotel SRL - Pucallpa, 2017.* Tesis.
- Delfín, O; Barriga, P; y Sepúlveda, N. (2016). *La evasión fiscal del Iva en México 2004-2017. Revista Nicolaíta de Estudios Económicos; jul-dic2016, Vol. 11 Issue 2, p61-79, 19p. DOI 18705464.*
- Diario EL Comercio. (25 de 11 de 2015). *El comercio. Obtenido de El comercio:* <http://elcomercio.pe/economia/peru/contraloria-solo-25-entes-publicos-tienen-controlinterno-noticia-1858954>

Durand, C. y Arregui, J. (2019). *El IVA en atenciones a clientes: ¿dónde queda la neutralidad? Actualidad Jurídica (1578-956X)*. 2019, Issue 51, p83-89. 7p.

DOI: 1578-956X.

Foro de Expertos. (16 de junio de 2016). *Auditoría & CO el portal de la auditoría*.

Obtenido de Auditoría & CO el portal de la auditoría: <http://auditoria-audidores.com/articulos/articuloauditoria-los-audidores-internos-analizan-las-implicaciones-de-la-innovacion-en-los-sistemas-de-control-de-las-empresas/>

Garrido, B. (2011). *“Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”*. Ejido-Venezuela.

Gómez, D; Blanco, B; Conde, J. (2017). *El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba (Internal Control System for the Improvement of Corporate Governance in Cuba)*.

GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, Vol 1, Iss 2, Pp 53-65 (2017). 2255-5684
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/745>

Jiménez, S. (2017). *El sistema de control interno y la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba. Facultad de contabilidad y auditoría - Universidad Técnica de Ambato; Ecuador. Consultado en URL.:*
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26490/1/T4123i.pdf>

Lagunas, S. y Aguilar G. (2019). *Razón de cambio en la recaudación del Impuesto al Valor Agregado en México. Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa. jun2019, Issue 27, p3-29. 27p. 1886-516X*.

- Lozano S., Santillán M y Del Rosario, K. (2018). *Los beneficios tributarios como mecanismos para incentivar la donación de alimentos en supermercados en el área metropolitana de Lima, Perú*. Activos; ene-jun2018, Vol. 16 Issue 30, p55-78, 24p. 01245805.
- Mariños, I. (2017). *El sistema de control interno en el proceso de operaciones y la mejora en la situación económica de Transportes Mariños en el año 2015 Trujillo*. Tesis.
- Muñoz, Á. Y. (2017). *“El Control Interno En El Área De Compras Y Su Influencia En La Rentabilidad De La Empresa Inversiones Davel SAC. Nuevo Chimbote 2016-2017”*. Nuevo Chimbote.
- Nieve, A. y Vega, L. (2017). *Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno*. Ciencias Holguín, Vol 22, Iss 1, Pp 1-19 (2016). Doi 1027-2127.
- Pantoja, G. (2018). *Los beneficios tributarios y las actividades económicas de los pequeños negocios del sector hoteles Huánuco 2018 pregrado*. Tesis.
- Polo, F. y Villasmil M. (2018). *Estudio comparado sobre la regulación del impuesto al valor agregado (IVA) en Colombia y España. Dictamen Libre; jul-dec2018, Issue 23, p11-31, 20p*. Tesis.
- Salazar, L. (2017). *El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*. Tesis. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5543>.
- Salinas, O; Serrano, J. (2021). *Análisis en el reconocimiento, medición y revelación de ingresos por servicios para las pymes hoteleras del sector ecoturismo a*

- partir de las NIIF para pymes.* Facultad de administración de empresas hoteleras; Universidad de Medellín; Colombia. Consultado en URL.: <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/498/832>
- Tamayo, M. (2017). *Tipos de investigación metodológica.* ed. Apuntes de investigación en ciencias sociales. México DF.
- Vásquez, P. (2016). *Visión integral del control interno.* Contaduría Universidad de Antioquia, Iss 69, Pp 139-154 (2016). 0120-4203 2590-4604 <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/viewFile/328434/20785274>
- Vega, L; Ortiz, A. (2017). *Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera.* Facultad de administración de emperesas hoteleras; Universidad de Medellín; Colombia. Consultado en URL.: <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v20n45/0120-6346-seec-20-45-00217.pdf>
- Vega, L; Pérez, M; Nieves, A. (2017). *Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del Control interno / Procedure to evaluate the level of Maturity and Efficiency of the Internal Control. Visión de futuro.* December 2017 21(2). 1669-7634. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357955446006/html/index.html>
- Villarroel, V. (2016). *Derechos de emisión y fiscalidad en el derecho español. Estudios de Derecho; jul-dic2015, Vol. 72 Issue 160, p331-349, 19p. DOI.1201867.*
- Villarroel, V. (2018). *Proceso de auditoría de la información y comunicación dentro del control interno según el marco Coso II - ERM.* Tesis.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014)

Metodología de la Investigación. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Henao, Y. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales (tesis de pregrado)*. Zarzal, Colombia: Universidad del Valle. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=5728EC54050A48EC7BF4FF439EF6383D?sequence=1>

Mantilla, S. (s.f.). *Auditoria del control interno*. Obtenido de ECOE Ediciones: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-ControllInterno-4ed.pdf>

Mendoza, M., & Bayón, M. (2019). *El control interno y las pymes*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7399802>

Mendoza, W., Garcia, T., Delgado, M., & Barreiro, i. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>

Castromán, J., & Porto, N. (2005). *Responsabilidad social y control interno*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1170/117015130007.pdf>

Servin, L. (s.f.). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?* Obtenido de Deloitte:

<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

ConexionEsan. (25 de enero de 2019). Obtenido de *COSO II: los sistemas para el control interno*: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-controlinterno/#:~:text=El%20COSO%20II%20es%20un,la%20efectividad%20de%20los%20mismos.&text=Mejora%20las%20decisiones%20importantes%20de%20respuesta%20ante%20los%20riesgos>

Santa, C. M. (17 de MAYO de 2015). *El control interno basado en el modelo COSO*. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN DE CONTABILIDAD VOL. 1 N.º 1 AÑO 2014*. Obtenido de <http://auditoriadegestioncoso1.blogspot.com/2015/05/coso-i.html>

Carro, P. R., & Gonzales, G. D. (2017). *Modelos de Lineas de espera*. *Facultad de ciencias sociales*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1622/1/17_modelos_lineas_espera.pdf

Estupiñán, G. R. (2016). *Control interno y fraudes. Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. ECOE ediciones.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz Operacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
CONTROL INTERNO DEL IGV	El control interno del IGV comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúen correcta y eficientemente, es el control posterior ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según su plan anual de control. (Lagunas y Aguilar. 2019).	La variable de control interno del IGV es el conjunto de procedimientos que se optan una empresa con el fin de salvaguardar sus activos, comprobar la confiabilidad financiera y proveer las herramientas necesarias para la detección de riesgos potenciales, cumpliendo las leyes y normas vigentes. (Villarroel. 2018).	Ambiente de control	* Estructura organizacional * Asignación de autoridad y responsabilidades
			Evaluación de riesgo	*Identificación del riesgo *Estimación del riesgo *Determinación de los objetivos de control
			Actividades de control	*Coordinación entre áreas * Control de la tecnología de información
			Información y comunicación	* Información y responsabilidad * Canales de comunicación
			Actividad de monitoreo	* Evaluación del sistema de control interno * Tratamiento de las deficiencias detectadas
			Exportación de servicio	*Artículo 33 de la Ley del IGV. *Procedimiento de comprobantes de pago de los turistas no domiciliados. *Registro de huesped. *Registro de los comprobantes de pago emitidos a turistas no domiciliados. *Procedimeinto de declaración y pago del IGV no domiciliado. * Procedimiento del Saldo a Favor Materia del Beneficio SFMB.

CONTROL INTERNO DEL IGV DE
TURISTAS NO DOMICILIADOS EN LA
EMPRESA HOTELERA MIRAMAR, LIMA 2020

Anexo 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	POBLACION	METODOLOGIA
¿De qué manera se aplica el control interno al IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?	Determinar la manera en que se aplica el control interno al IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020.	Empresa Inversiones Aldana S.A.C. (Hotel Miramar)	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Tipo: Transversal</p> <p>Técnicas e instrumento de recolección de datos * Lista de cotejo * Observación * Revisión declaración jurada PDT 621 *Revisión de Registro de Ventas</p>
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO		
1. ¿De qué manera el ambiente de control permite controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?	1. Determinar de qué manera el ambiente de control permite controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020.		
2. ¿De qué manera la evaluación de riesgo permite controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?	2. Determinar de qué manera en que la evaluación de riesgo permite controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020.		
3. ¿De qué manera las actividades de control permiten identificar el IGV que generan los turistas no domiciliado en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?	3. Determinar de qué manera en que las actividades de control permiten identificar el IGV que generan los turistas no domiciliado en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020.		
4. ¿De qué manera el proceso de información y comunicación permite identificar el IGV que generan los	4. Determinar de qué manera en que el proceso de información y comunicación permite identificar el IGV que generan		

<p>turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?"</p>	<p>los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020.</p>		
<p>5. ¿De qué manera las actividades de monitoreo permiten controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?</p>	<p>5. Determinar de qué manera en que las actividades de monitoreo permiten controlar el IGV que generan los turistas no domiciliados en la empresa hotelera Miramar, Lima – 2020.</p>		
<p>6. ¿De qué manera las actividades de exportación del servicio de los turistas no domiciliados son controladas, en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020?</p>	<p>6. Determinar de qué manera las actividades de exportación del servicio de los turistas no domiciliados son controladas, en la empresa hotelera Miramar, Lima - 2020.</p>		

CONTROL INTERNO DEL IGV DE
TURISTAS NO DOMICILIADOS EN LA
EMPRESA HOTELERA MIRAMAR, LIMA 2020

Anexo 3: Instrumento de investigación

N°	Lista de Cotejo	Si	No
AMBIENTE DE CONTROL			
1.1	Estructura organizacional		
1	El diseño del organigrama se ajusta a las necesidades de control de todas las operaciones del IGV		
2	Se evalúa periódicamente los conocimientos y habilidades de los colaboradores relacionados con el control de las operaciones del IGV		
3	Cuenta con norma de control contable sobre las operaciones al IGV		
1.2	Asignación de autoridad y responsabilidad.		
4	Ha asignado y limita responsabilidades de los colaboradores en el control de las operaciones del IGV"		
EVALUACIÓN DE RIESGO			
2.2	Identificación del riesgo		
5	Logra identificar los riesgos relacionados con las operaciones del IGV		
6	Logra verificar los movimientos de los cargos y abonos de las operaciones del IGV		
7	Analizan periódicamente los movimientos de los cargos y abonos de las operaciones del IGV		
2.3	Estimación de riesgo.		
8	Estima la importancia de los riesgos identificados relacionados con las operaciones del IGV		
9	Considera el cumplimiento del control de las operaciones del IGV para cuantificar las posibles distorsiones		
2.4	Determinación de los objetivos de control		
10	Evalúa estrategias que permitan realizar un mejor control de las operaciones del IGV		
11	Se especifican objetivos de control de las operaciones del IGV		
ACTIVIDADES DE CONTROL			
3.1	Coordinación entre áreas		
12	Existe una coordinación adecuada entre las áreas involucradas con el control de las operaciones del IGV		
13	El personal responsable de las actividades de control de las operaciones del IGV investiga sobre asuntos identificados como resultado del cumplimiento de dichas actividades		
3.2	Control de la tecnología de información		
14	Existe un plan de mantenimiento (cambio de claves) del sistema de la información contable de la entidad		
15	Aplica un plan de contingencia para evitar interrupciones en el registro de las operaciones en el software contable		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
4.1	Información y responsabilidad.		
16	La información es fluida y oportuna entre las áreas involucradas con el registro de las operaciones del IGV		
17	Se analiza la información de las operaciones del IGV, para luego procesarla y registrarla como parte de la mejora continua del Control interno.		
4.2	Canales de comunicación.		

18	La empresa tiene canales de comunicación adecuados con los colaboradores, proveedores y clientes involucrados con las operaciones del IGV		
ACTIVIDADES DE MONITOREO			
5.1.	Evaluación del sistema de control interno		
19	Los encargado del registro contable de las operaciones del IGV, tiene el conocimiento suficiente para el registro de dichas operaciones		
20	Existen procedimiento de control para el registro contable de las operaciones del IGV		
5.2.	Tratamiento de las deficiencias detectadas		
21	Las deficiencias detectadas en ele registro contable de las operaciones del IGV, se comunican al responsable de area		
22	Ha implementado un procedimiento de mejora y seguimiento de las medidas correctivas de las operaciones del IGV		
EXPORTACION DE SERVICIO			
6.1	Artículo 33 de la Ley del IGV.		
23	Conoce la norma tributaria relacionada con las prestacion de servicio de hospedaje a turistas no domiciliados(Articulo 33)		
6.2	Procedimiento de comprobantes de pago de los turistas no domiciliados		
24	Conoce como se emiten los comprobantes de pago (facturas) por servicios de hospedaje a turitas no domiciliados		
6.3	Registro de hoesped.		
25	Conoce como se realiza el llenado del registro de hoesped por servicios de hospedaje prestados a turitas no domiciliados.		
6.4	Registro de los comprobantes de pago emitidos a turistas no domiciliados.		
26	Conoce como se realiza el registro de los comprobantes de pago emitidos a turistas no domiciliados por servicios de hospedaje.		
6.5	Procedimeinto de declaracion y pago del IGV no domiciliados		
27	Conoce como se relaiza el procedimiento del IGV no domicilados Por servicios de hospedaje prestados a turistas extranjeros		
6.6.	Procedimiento del Saldo a Favor Materia del Beneficio SFMB.		
28	Conoce cual es el procedimiento para solicitar el Saldo a Favor Materia del Beneficio de las operaciones derivadas por servicios de hospedaje prestados a turistas no domiciliados		