

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



CONTROL INTERNO Y GESTION DE SERVICIOS TURISTICOS
MANUEL MANRIQUE EIRL MÁNCORA
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTOR

Br. De La Cruz Gutiérrez, Gianella Adela

<https://orcid.org/0000-0002-4964-9703>

ASESOR (A)

Dra. Osorio Pascacio, Patricia Sofía

<https://orcid.org/0000-0003-0925-4026>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Normas éticas contables en empresas públicas y privadas

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Patricia Sofia Osorio Pascacio con DNI N° 32904925, como asesora del trabajo de investigación titulado “CONTROL INTERNO Y GESTION DE SERVICIOS TURISTICOS MANUEL MANRIQUE EIRL MÁNCORA”, desarrollado por la egresada Gianella Adela De La Cruz Gutiérrez con DNI 73460876 del Programa de estudios de Contabilidad; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dra. Patricia Sofia Osorio Pascacio

DNI: 32904925

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

En primer lugar, le dedico esta tesis a mi Padre Celestial por permitir cada día forjarme en el camino de la responsabilidad y así llegar a cumplir cada una de nuestras metas planeadas. Asimismo, a mis padres que estuvieron acompañándome en todo instante brindándome todo su apoyo que cuyo motivo principal es la culminación de mis estudios superiores.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

Agradezco por toda la comprensión y enseñanza a la Dra. Patricia Osorio Pascacio por haber acompañado en todo este proceso, asimismo agradecer a la casa estudiantil UCT por haberme acogido en estos tiempos difíciles y darnos la oportunidad de seguir avanzando.

La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gianella Adela De La Cruz Gutierrez con DNI 73460876, egresada del Programa de Estudios de Contabilidad de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “CONTROL INTERNO Y GESTION DE SERVICIOS TURISTICOS MANUEL MANRIQUE EIRL MÁNCORA”, el cual consta de un total de 94 páginas, en las que se incluye 3 tablas y 0 figuras, más un total de 32 páginas en anexos.

Deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

La autora



Gianella Adela De La Cruz Gutierrez
DNI 73460876

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODOLOGÍA	33
2.1. Enfoque, tipo	33
2.2. Diseño de investigación.....	33
2.3. Población, muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	35
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	36
2.6. Aspectos éticos en investigación	37
III. RESULTADOS.....	39
3.1. Resultados descriptivos	39
3.2. Resultados inferenciales	49
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	34
Tabla 2	49
Tabla 3	50

RESUMEN

Uno de los principales problemas que confronta la empresa es la deficiencia del control interno en la gestión de servicios. En esta investigación como objetivo general es determinar la incidencia del control interno en la gestión de servicios turísticos Manuel Manrique EIRL Máncora. Cuenta con una metodología de tipo descriptiva, cualitativa en donde se ejecutó una guía entrevista, para extraer información concerniente a la incidencia de la gestión de servicios planteando preguntas referentes a su proceso de llegar hacia la venta final. Además, conforme a los resultados conseguidos por el hotel se realiza una de las dificultades más destacadas que requiere mayor atención y la que permite conocer los inconvenientes que no solo puede estar perjudicando al dueño sino también al equipo de trabajo, dicha causa se vincula a que el buen clima laboral se vea afectado por la falta de conocimiento, en no realizar capacitaciones constantes en el ente y solo se elabora las reuniones con el área de administración. Como conclusión se sostuvo que el control interno detecta cada procedimiento del servicio en la que se manifiestan situaciones que son retos obligándose a que se preocupen por su personal, clientela y bienestar social; al mismo tiempo estos tres eslóganes se acoplan a una carencia por falta de comunicación y enseñanza sobre las ocupaciones establecidas como también la escasez de personal ante temporada alta. Asimismo, al realizarse capacitaciones mensualmente para una buena atención al cliente y renovada gestión procura una mayor estabilidad y fortalecimiento en la fuente de ingreso.

Palabras clave: Control, conocimiento, servicios.

ABSTRACT

One of the main problems facing the company is the deficiency of internal control in service management. In this research, the general objective is to determine the incidence of internal control in the management of tourist services Manuel Manrique EIRL Máncora. It has a descriptive, qualitative methodology where an interview guide was executed to extract information concerning the incidence of service management by asking questions regarding the process of reaching the final sale. Furthermore, according to the results achieved by the hotel, one of the most notable difficulties is highlighted that requires greater attention and which allows us to know the inconveniences that may not only be harming the owner but also the work team, this cause is linked to the fact that The good work environment is affected by the lack of knowledge, by not carrying out constant training in the entity and only holding meetings with the administration area. In conclusion, it was stated that internal control detects each service procedure in which situations that are challenges arise, forcing them to worry about their staff, clientele and social well-being; At the same time, these three slogans are coupled with a lack of communication and teaching about established occupations as well as a shortage of personnel during high season. Likewise, by carrying out monthly training for good customer service and renewed management, it seeks greater stability and strengthening the source of income.

Keywords: Control, knowledge, services.

Anexo 5: REPORTE TURNITIN

CONTROL INTERNO Y GESTION DE SERVICIOS TURISTICOS MANUEL MANRIQUE EIRL MÁNCORA

INFORME DE ORIGINALIDAD

1 %	1 %	1 %	2 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		