

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Título

Control Interno y Gestión Financiera en Empresas Turísticas
de Huancayo - 2018

Para optar : El Título Profesional de Contador Público

Autores : Bach. Orihuela Fernández, Elizabeth
Bach. Velito Flores, Jorge Luis

Asesor : CPC Guisella Marlene Gómez Duran

Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Institucional

Fecha de Inicio y Culminación: 09.05.2019 al 08.05.2020

Huancayo - Perú

2020

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

**Control Interno y Gestión Financiera en empresas turísticas de
Huancayo - 2018**

PRESENTADA POR

Bach. Orihuela Fernández, Elizabeth

Bach. Velito Flores, Jorge Luis

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO

PRESIDENTE

DR......

PRIMER

MIEMBRO

DR......

SEGUNDO

MIEMBRO

DR......

TERCER

MIEMBRO

DR......

Huancayo, Enero de 2020

ASESOR:

CPC Guisella Marlene Gómez Duran

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Título

Control Interno y Gestión Financiera en Empresas Turísticas

de Huancayo - 2018

Para optar : El Título Profesional de Contador Público

Autores : Bach. Orihuela Fernández, Elizabeth

Bach. Velito Flores, Jorge Luis

Asesor : CPC Guisella Marlene Gómez Duran

Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Institucional

Línea de investigación : Contabilidad Superior de Estudios

Por Programa

Fecha de Inicio y Culminación: 09.05.2019 al 08.05.2020

Huancayo - Perú

2020

DEDICATORIA

A mi señora madre, por el sacrificio y el amor brindado durante estos años, pues gracias a ella logré llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Asimismo, a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo incondicional e hicieron que el trabajo se realice satisfactoriamente.

Elizabeth

A mis padres fabulosos, por el inmenso amor y sacrificio en el desarrollo de mi vida, por sembrar en mí sus ejemplos de humildad, perseverancia y sencillez, a mis hermanos por su apoyo incondicional durante mi carrera profesional.

Jorge Luis

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento sincero a Dios por las bendiciones recibidas, por guiar nuestra existencia, por ser el soporte y fortaleza en las vicisitudes encontradas a lo largo de la vida. A nuestros progenitores: (Reyda y Nestor) y (Mildrena y Augusto), por ser los pilares fundamentales de nuestros sueños, por la confianza depositada en nuestros proyectos, por los consejos, valores y principios inculcados.

De igual forma, un profundo agradecimiento a nuestros docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, en especial de la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, por compartirnos sus conocimientos durante nuestra formación profesional. En especial a la CPC. Guisella Marlene Gómez Duran, tutora del presente trabajo de investigación quien nos guió con su paciencia, y su integridad como docente, y a los usuarios de las empresas turísticas de la Provincia de Huancayo, por su valioso aporte para nuestra investigación.

LOS AUTORES

INDICE

PORTADA.....	i
HOJA DE APROBACION DE JURADOS.....	ii
FALSA PORTADA	iii
ASESOR:.....	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE	viii
Índice de Tablas	x
Índice de figuras	xiii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii
CAPÍTULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación de la Investigación	4
1.4.1. Justificación Teórica	4
1.4.2. Justificación Práctica	5
1.4.3. Justificación Metodológica	5
1.4.4. Justificación Social	5

1.4.5. Justificación de Conveniencia.....	5
1.5. Delimitación de la Investigación.....	6
1.5.1. Delimitación Espacial.....	6
1.5.2. Delimitación Temporal.....	6
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.1.2. Antecedentes locales.....	12
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Definición de conceptos	41
2.4. Hipótesis y variables	42
2.5. Operacionalización de las variables	43
2.5.1. Variables de la Investigación.....	43
CAPÍTULO III.....	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.1. Método de Investigación	46
3.2. Tipo de Investigación	46
3.3. Nivel de Investigación.....	47
3.4. Diseño de Investigación	47
3.5. Población y Muestra.....	48
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	50
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos	50
3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	51
3.7. Procedimiento de Recolección de Datos.....	51

CAPÍTULO IV.....	52
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
Análisis y Discusión de Resultados	52
4.1. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	52
4.2. Presentación de Resultados.....	52
4.2.1. Resultados por Variables	52
Prueba de Hipótesis General.....	109
Prueba de Hipótesis Específica 1	111
Prueba de Hipótesis Específica 2	113
Prueba de Hipótesis Específica 3	115
4.3. Discusión de Resultados.....	118
CONCLUSIONES.....	120
RECOMENDACIONES.....	121
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	122
ANEXOS	127
ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA	127
ANEXO 02 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.....	127
ANEXO 03 CUESTIONARIO DE VARIABLES CONTROL INTERNO.....	127
ANEXO 04 CUESTIONARIO DE VARIABLES GESTIÓN FINANCIERA	127
ANEXO 05 CONSIDERACIONES ÉTICAS	127
ANEXO 06 TABLA DE DATOS.....	127
ANEXO 07 VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN ..	141

Índice de Tablas

TABLA 1:Empresas turísticas.....	6
TABLA 2:SELECCIÓN DE LAS EMPRESAS QUE CONFORMAN LA MUESTRA.....	49
TABLA 3:¿LA EMPRESA TURÍSTICA LES HACE CONOCER LAS POLÍTICAS CON LAS QUE TRABAJA?.....	52
TABLA 4:¿Las políticas de la empresa turística están de acuerdo con la visión y misión de la organización?	53
TABLA 5:¿Las políticas adoptadas por la empresa turística contribuyen a su desarrollo personal?.....	54
TABLA 6:¿Las políticas de la empresa turísticas están de acuerdo a los planes establecidos?	55
TABLA 7:¿Los procedimientos aplicados en la empresa turística son adecuados?.....	56
TABLA 8:¿Los procedimientos son conocidos por todos los trabajadores?.....	57
TABLA 9:¿Existen procedimientos como guías de trabajo para cumplir los planes establecidos?	58
TABLA 10:¿La empresa turística cuenta con un manual de procedimientos que desarrollen y contribuyan a los cumplimientos de los planes?	59
TABLA 11:¿Se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo?	60
TABLA 12:¿Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?.....	61
TABLA 13:¿La administración a través de sanciones trata de reducir que el personal se involucre en actos fraudulentos, o poco éticos?.....	62
TABLA 14:¿La empresa turística se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?.....	63
TABLA 15:¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar las actividades?.....	64
TABLA 16:¿Los empleados tienen la experiencia y están aptos para ejercer sus funciones?	65
TABLA 17:¿Existen rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, créditos, cajas?	66
TABLA 18:¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?	67

TABLA 19:¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña en la empresa turística?.....	68
TABLA 20:¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?	69
TABLA 21:¿Se analizan los informes de auditoría?	70
TABLA 22:¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la empresa turística?.....	71
TABLA 23:¿Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?.....	72
TABLA 24:¿Se realizan auditorias, para evaluar la situación de la empresa turística?	73
TABLA 25:¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	74
TABLA 26:¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	75
TABLA 27:¿Existe personal capacitado en la administración del dinero?.....	76
TABLA 28:¿La empresa turística cubre con las necesidades existentes?.....	77
TABLA 29:¿La empresa turística cuenta con una buena administración del efectivo?.....	78
TABLA 30:¿Existe quejas por parte de los clientes por el servicio brindado?	79
TABLA 31:¿Se realizan charlas sobre la situación financiera de la Empresa turística?	80
TABLA 32:¿La planificación presupuestal es eficiente y eficaz en las actividades de administración de la empresa turística?	81
TABLA 33:¿La empresa turística realiza anualmente la planificación del presupuesto que necesita?	82
TABLA 34:¿El presupuesto ayuda a la rentabilidad de la empresa turística?.....	83
TABLA 35:¿Existen demoras en el pago a los empleadores por parte de la empresa turística?	84
TABLA 36:¿Los pagos a los proveedores son cancelados a tiempo?	85
TABLA 37:¿La empresa turística cuenta con liquidez para hacer pago a corto plazo?.....	86
TABLA 38:¿Existe quejas con respecto a la cantidad de los pagos?.....	87
TABLA 39:¿Se realiza periódicamente el arqueo de caja?.....	88
TABLA 40:¿Existe caja fuerte para la custodia del efectivo y sus documentos?.....	89
TABLA 41:¿El manejo del efectivo lo realiza una persona encargada?.....	90
TABLA 42:¿Existe problemas con la contabilidad de la empresa turística?.....	91
TABLA 43:¿Frecuentemente realiza balances de manera mensual?	92

TABLA 44:¿Verifican si la empresa turística cuenta con dinero disponible para cualquier emergencia?	93
TABLA 45:¿Controlan los activos corrientes de la empresa turística?	94
TABLA 46:¿Controlan los pasivos no corrientes con los que la empresa cuenta?.....	95
TABLA 47:¿Realizan incremento de capital?	96
TABLA 48:¿La empresa turística cuenta con disponibilidad permanente de dinero?.....	97
TABLA 49:¿Verifican la rentabilidad sobre el patrimonio que genera la empresa turística? ..	98
TABLA 50:¿Verifican la rentabilidad sobre la inversión que genera la empresa turística? ...	99
TABLA 51:DIMENSIÓN ACTIVIDADES DE CONTROL	100
TABLA 52:DIMENSIÓN AMBIENTE DE CONTROL.....	101
TABLA 53:DIMENSIÓN SUPERVISIÓN.....	102
TABLA 54:VARIABLE CONTROL INTERNO.....	103
TABLA 55:DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN FINANCIERA.....	104
TABLA 56:DIMENSIÓN CONTROL FÍNCANCIERO.....	105
TABLA 57:DIMENSIÓN ANÁLISIS FINANCIEROS	106
TABLA 58:VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA	107
TABLA 59:Escala de intervalos del coeficiente de Rho de Spearman.....	109
TABLA 60: Correlaciones.....	109
TABLA 61: Correlaciones.....	111
TABLA 62: Correlaciones.....	113
TABLA 63: Correlaciones.....	115

Índice de figuras

Figura 1 :¿La empresa turística les hace conocer las políticas con las que trabaja?	53
Figura 2:¿Las políticas de la empresa turística están de acuerdo con la visión y misión de la organización?.....	54
Figura 3:¿Las políticas adoptadas por la empresa turística contribuyen a su desarrollo personal?	55
Figura 4:¿Las políticas de la empresa turísticas están de acuerdo a los planes establecidos? .	56
Figura 5:¿Los procedimientos aplicados en la empresa turística son adecuados?.....	57
Figura 6:¿Los procedimientos son conocidos por todos los trabajadores?.....	58
Figura 7:¿Existen procedimientos como guías de trabajo para cumplir los planes establecidos?	59
Figura 8:¿La empresa turística cuenta con un manual de procedimientos que desarrollen y contribuyan a los cumplimientos de los planes?	60
Figura 9:¿Se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo?.	61
Figura 10:¿Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?	¡Error! Marcador no definido.
Figura 11:¿La administración a través de sanciones trata de reducir que el personal se involucre en actos fraudulentos, o poco éticos?.....	63
Figura 12:¿La empresa turística se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?.....	64
Figura 13:¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar las actividades?	65
Figura 14:¿Los empleados tienen la experiencia y están aptos para ejercer sus funciones? ...	66
Figura 15:¿Existen rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, créditos, cajas?	67
Figura 16:¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?	68
Figura 17:¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña en la empresa turística?.....	69
Figura 18:¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?	70
Figura 19:¿Se analizan los informes de auditoría?.....	71

Figura 20:¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la empresa turística?	72
Figura 21:¿Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?	73
Figura 22:¿Se realizan auditorias, para evaluar la situación de la empresa turística?	74
Figura 23:¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	75
Figura 24:¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	76
Figura 25:¿Existe personal capacitado en la administración del dinero?.....	77
Figura 26:¿La empresa turística cubre con las necesidades existentes?.....	78
Figura 27:¿La empresa turística cuenta con una buena administración del efectivo?.....	79
Figura 28:¿Existe quejas por parte de los clientes por el servicio brindado?.....	80
Figura 29:¿Se realizan charlas sobre la situación financiera de la Empresa turística?	81
Figura 30:¿La planificación presupuestal es eficiente y eficaz en las actividades de administración de la empresa turística?	82
Figura 31:¿La empresa turística realiza anualmente la planificación del presupuesto que necesita?.....	83
Figura 32:¿El presupuesto ayuda a la rentabilidad de la empresa turística?	84
Figura 33:¿Existen demoras en el pago a los empleadores por parte de la empresa turística?	85
Figura 34:¿Los pagos a los proveedores son cancelados a tiempo?.....	86
Figura 35:¿La empresa turística cuenta con liquidez para hacer pago a corto plazo?.....	87
Figura 36:¿Existe quejas con respecto a la cantidad de los pagos?.....	88
Figura 37:¿Se realiza periódicamente el arqueo de caja?	89
Figura 38:¿Existe caja fuerte para la custodia del efectivo y sus documentos?	90
Figura 39:¿El manejo del efectivo lo realiza una persona encargada?	91
Figura 40:¿Existe problemas con la contabilidad de la empresa turística?	92
Figura 41:¿Frecuentemente realiza balances de manera mensual?	93
Figura 42:¿Verifican si la empresa turística cuenta con dinero disponible para cualquier emergencia?.....	94
Figura 43:¿Controlan los activos corrientes de la empresa turística?.....	95
Figura 44:¿Controlan los pasivos no corrientes con los que la empresa cuenta?	96
Figura 45:¿Realizan incremento de capital?	97
Figura 46:¿La empresa turística cuenta con disponibilidad permanente de dinero?.....	98

Figura 47:¿ Verifican la rentabilidad sobre el patrimonio que genera la empresa turística?	99
Figura 48:¿ Verifican la rentabilidad sobre la inversión que genera la empresa turística?.....	100
Figura 49:Dimensión actividades de control	101
Figura 50:Dimensión ambiente de control.....	102
Figura 51:Dimensión supervisión	103
Figura 52:Variable control interno	104
Figura 53:Dimensión planificación financiera	105
Figura 54:Dimensión control financiero	106
Figura 55:Dimensión análisis financieros	107
Figura 56:Variable gestión financiera	108

RESUMEN

Esta investigación aborda un tema de actualidad, pues está vigente en casi toda la historia de la humanidad: el control interno y el manejo de la gestión financiera, su asociación en las empresas turísticas de Huancayo en el periodo 2018. Se tendrá en cuenta que al implementar un sistema de control interno adecuado a las empresas turísticas de Huancayo se debe garantizar la obtención de información económica correcta y segura ya que ésta es un elemento fundamental en el manejo del negocio, ya que con esta base se toman las decisiones y formulan programas de acciones futuras en las actividades de la empresa.

El propósito de esta investigación se enfoca básicamente en establecer el nivel de relación que tiene el control interno en la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos de Huancayo, durante el año 2018. La hipótesis general planteada es que el control interno tiene relación directa y significativa con la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos de Huancayo, durante el año 2018.

El método usado corresponde al descriptivo, en una investigación de tipo aplicada, basada en un diseño de investigación descriptivo – correlacional. El estudio concluye en que existe una relación positiva entre el Control Interno y la Gestión financiera en empresas de servicios turísticos de Huancayo - 2018. Puesto que, el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) es 0,591, con una significancia de 0.05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la Hipótesis de investigación (H_1).

Palabras clave: *Empresa Turística - Control Interno – Gestión Financiera.*

ABSTRACT

This research addresses a current issue, as it is in force throughout almost the history of mankind: internal control and management of financial management, its association in tourism businesses in Huancayo in the 2018 period. It will be considered that implementing an Internal control system suitable for tourism businesses in Huancayo must ensure the obtaining of correct and safe economic information since this is a fundamental element in the progress of the business, since with this base decisions are made and future action programs are formulated in the activities of the company.

The objective of this research focuses on basically establishing the level of relationship that internal control has in the financial management of tourism services companies in Huancayo, during the year 2018. The general hypothesis raised is that internal control has a direct and significant relationship. With the financial management of tourism services companies in Huancayo, during the year 2018.

The method used corresponds to the descriptive one, in an applied type investigation, based on a descriptive - correlational research design. The investigation concludes that there is a positive and moderate relationship between Internal Control and Administrative Management in tourism services companies of Huancayo - 2018. Since, the correlation coefficient (Rho de Spearman) is 0.591, with a significance of 0.05, consequently, the decision is made to reject the null hypothesis (H_0) and accept the research hypothesis (H_1).

Keywords: Tourism Company - Internal Control - Financial Management.

INTRODUCCIÓN

La investigación de tesis titulado: “Control interno y gestión financiera en empresas turísticas de Huancayo - 2018”; se inicia con la interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos de Huancayo, durante el año 2018? Con el objetivo de establecer el tipo de relación existente entre el control interno y la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos de Huancayo, durante el año 2018. La importancia del estudio se origina frente a la necesidad de la rápida y efectiva ejecución de un sistema de control interno, de ello dependerá la existencia de las empresas dedicadas al rubro servicio de turismo, pues si bien no presenta una merma en su economía, la paralización económica que está atravesando hace perceptible los desastrosos en la parte contable.

Es necesario que todas las empresas cuenten con un apropiado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se resguardan y custodian los activos y los intereses de las empresas, asimismo se puede evaluar la eficiencia de las mismas en cuanto a su organización. Lo cierto es que algunas empresas de turismo cuentan con un control interno erróneo, esto se debe a que la gran mayoría de las empresas son familiares y cuentan con personas acostumbradas a trabajar basados en principios básicos, que conlleva a orientarlos cómo debe llevarse el control interno de la empresa, ello debido a que en las empresas familiares se tiene trabajando a integrantes del grupo familiar que no tienen la menor idea de cómo se conduce y/o dirige una empresa; más aún por la confianza que representan por ser parte de la familia, el propietario de la empresa no considera importante la implementación del control interno, pues de manera premeditada o no se puede caer en fraudes; la meta del presente trabajo es establecer la

relación existente entre el control interno en la optimización de la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos de Huancayo, durante el año 2018.

Con el presente trabajo queremos instaurar si una apropiada implementación de los mecanismos de control interno puede optimizar la gestión financiera en las empresas turísticas de Huancayo, durante el año 2018, teniéndose en consideración que el punto crítico de las pérdidas producidas por diversos factores, sería a consecuencia de la inexistencia de una adecuada y correcta verificación de la implementación del control interno en las cobranzas, interviniendo constantemente en forma directa y total en su liquidez.

Con el presente estudio se pretende conocer si un correcto control interno guarda relación con el logro de objetivos, esencialmente en la mejora de la gestión financiera y contable como la optimización de recursos, confianza en los procesos internos de cada área y el cumplimiento de las políticas de las empresas turísticas de Huancayo, 2018.

.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

Según Serrano, Señalín, Vega y Herrera, (2017) indica que, la modernización, la globalización de la economía y la competencia en el entorno organizacional han contribuido a generar la necesidad de diseñar, aprobar e implementar diversos procedimientos de control interno con el objetivo de asegurar en lo que sea posible la conducción ordenada de las empresas, siendo este uno de los propósitos principales de la gestión empresarial.

Según Mazariegos, Águila, Pérez y Cruz, citado por Serrano, Señalín, Vega, y Herrera (2017) refiere que, en Latinoamérica, la única manera de enfrentar y sobrevivir al nuevo entorno empresariales con una visión hacia el futuro, donde las organizaciones demuestren capacidad de respuesta y adaptabilidad a los cambios, razón por la cual es indispensable que las empresas sean competitivas, donde demuestren flexibilidad en la producción y rapidez para la comercialización.

Nuestro país no está exento de este proceso y desde hace varios años atrás busca el perfeccionamiento incesante de las ramas de la economía, situándose el rubro de las empresas turísticas como una de las mayores fuentes de ingreso en nuestro país. Evidenciándose así, la importancia de que se aplique todo un sistema de conocimientos en el rubro, profundizándose estudios e investigaciones que asientan las bases teóricas que respalden el desarrollo de los elementos que forman para de esta rama

indispensable y avalen la calidad de su práctica para la obtención de excelentes resultados.

Según Flores (2011) señala que a nivel nacional existen empresas que muestran una escasa actitud y aptitud hacia la instauración de sistema de control interno, tienen la idea que es un gasto infructuoso o innecesario en la actividad empresarial privada, aseverando que la acción gerencial y administrativa controla eficientemente los procesos productivos, comerciales, financieros y económicos de toda una empresa.

Según Prado (2010) menciona que el 98% de las empresas en el país son Micro y Pequeñas, son las principales generadoras de empleo en la economía. Sin embargo, alrededor del 74% opera en la informalidad y todas ellas, sin duda tienen una gran necesidad de financiamiento para un desarrollo sostenido.

En este sentido, resulta un hecho significativo, que los directivos y el personal en general que conforman estas empresas subyuguen elementos de gestión y de finanzas que orienten al óptimo desarrollo de los procesos económicos que se efectúan en las mismas, garantizando la calidad del servicio y se revierta al final del proceso en la complacencia del cliente.

Según Ari (2017) indica que la evaluación del control interno consiste en hacer una operación objetiva del mismo. Dicha evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa. Se considerará que el implementar un sistema de control interno adecuado a las empresas turísticas de Huancayo y al aplicar este modelo de control, se debe garantizar la obtención de información económica correcta y segura ya que ésta es un elemento fundamental en

la marcha del negocio, pues con base en ella se toman las decisiones y formulan programas de acciones futuras en las actividades del mismo.

No obstante, las empresas de servicios turísticos, especialmente en los niveles básicos, no poseen herramientas contables y administrativas que coadyuven a un eficaz desenvolvimiento; lo cual no significa desconocer la existencia de elogiadas cualidades practicadas por los empresarios, quienes provistos de su intuición consiguen muchas veces instaurar esquemas altamente eficaces en lo productivo. En esta materia las exigencias de la empresa, difieren absolutamente con las de grandes y medianas empresas; simples registros de ingresos y egresos constituyen importantes componentes, las cuales dan lugar a una visión del negocio, motivo por el cual se hace indispensable para las empresas de este rubro, la aplicación de controles contables permiten plasmar resultados existentes en los estados financieros, permitiendo medir la capacidad de conservar, producir o reinvertir excedentes, establecer su duración, efecto y eficacia.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos de Huancayo - 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la planificación financiera en empresas turísticas de Huancayo - 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y el control financiero en empresas turísticas de Huancayo - 2018?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y el análisis financiero en empresas turísticas de Huancayo - 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión financiera en empresas de servicios turísticos de Huancayo - 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de relación que existe entre el control interno y la planificación financiera en empresas turísticas de Huancayo – 2018.
- Identificar el nivel de relación que existe entre el control interno y el control financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018.
- Establecer el nivel de relación que existe entre el control interno y el análisis financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018.

1.4. Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación, es justificado por las razones que motivaron la elección de este tema, principalmente en los siguientes aspectos:

1.4.1. Justificación Teórica

Este trabajo es justificado por la necesidad de una adecuada y efectiva ejecución de un sistema de control interno, de ello dependerá la supervivencia de las empresas dedicadas al rubro servicio de turismo, pues si bien no presenta una merma en su

economía, la paralización económica que atraviesa hace visible los desatinos en la parte contable.

1.4.2. Justificación Práctica

En la práctica es muy importante la necesidad de dotar a las empresas turísticas de un método de control interno útil y eficaz, que atienda las necesidades de las empresas, que sean maniobrables y de fácil entendimiento, siendo preciso en el reflejo del contexto, lógico y confiable, proporcionando información actualizada que sea la base para una adecuada toma de decisiones.

1.4.3. Justificación Metodológica

la utilización del método científico en la investigación la hace relevante; ya que para solucionar los problemas de investigación se usaron los métodos y técnicas adecuadas; en la recolección se eligió la técnica de la encuesta, para recolectar información de las variables control interno y gestión financiera.

1.4.4. Justificación Social

El presente trabajo de investigación servirá de base a muchos tesisistas que deseen seguir investigando acerca de estas variables, porque les apertura muchas posibilidades de diseñar y aplicar propuestas de control interno para mejorar la gestión financiera, para empresas de diferentes rubros.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

Este estudio fue conveniente y factible de realizarlo, pues cuenta con recursos humanos, financieros y materiales requeridos. Para lo cual cada aspecto tuvo la previsión necesaria y contó con el apoyo desinteresado de la oficina general de

administración de las empresas de servicios turísticos en la ciudad de Huancayo; siendo de gran importancia al evidenciarse los puntos críticos de la gestión del sistema de información contable de las entidades estudiadas.

1.5. Delimitación de la Investigación

Luego de haber descrito la problemática concerniente al tema, y con fines metodológicos se delimita los siguientes aspectos:

1.5.1. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se enmarca en el estudio de las Empresas Turísticas de Huancayo.

TABLA 1: EMPRESAS TURÍSTICAS

Empresas de Servicio Turísticos en la Región de Junín	Empresas de Servicio Turísticos en Huancayo
157 empresas Turísticas	60 Empresas Turísticas

Fuente: MINCETUR

Según Ley General de Turismo N° 29408, y su reglamento D.S. N° 003- 2010-MINCETUR.

1.5.2. Delimitación Temporal

La etapa desarrollada del presente trabajo de investigación corresponde a cinco meses del año 2018.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

Este trabajo investigativo está delimitado conceptualmente al control interno, liquidez, cobranzas, estados financieros, procedimientos, objetivos, economía y gestión financiera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Vaca (2015) en su investigación “*Sistema de control interno y gestión financiera en la empresa “Bodega Central”*”, tuvo como **propósito** diseñar un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Financiera en la empresa Bodega Central, de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, la **población** estuvo conformada por 10 trabajadores y la **muestra** estará conformada por la misma población, para la **técnica de recolección** de datos se utilizó la entrevista y el cuestionario. la **metodología** de la investigación es tipo campo y documental, de nivel descriptivo-explicativo. **Resultados**; No, porque no se centraliza el inventario en una sola bodega debido a la informalidad de los clientes, ha existido pérdida de mercadería por no tener un buen control, No existe un manual de funciones, manual de procesos, reglamento interno, falta de capacitación, control de inventarios, lo cual implica pérdidas, la cartera de crédito es elevada, concentración de información en una sola persona, lo cual genera equivocaciones, los clientes no se acercan a cancelar, no nos contestan las llamadas telefónicas y han existido casos en que los clientes se nos han ido, el software contable en algunos departamentos duplica información, y no funciona en un 100% como quisiéramos y esto no permite la toma de decisiones, el control de los inventarios lo califican con un 62% como malo por ende existe sobreabastecimientos, deterioros y pérdida de mercadería, por falta de personal capacitado el 75% tienen problemas en realizar sus actividades y les toca recurrir al propietario, el 75% los empleados cuando desconocen algún proceso recurren al

propietario esto se debe a la falta de manuales de procesos. Se **concluyó** que, la identificación clara de problemas en el control y manejo de las operaciones y la generación de información contable que afectan a la gestión financiera de la empresa fueron analizados desde la perspectiva de sus causas y efectos, lo que permitió plantear una posible solución a la misma.

Toapanta (2016), en la investigación "*Sistema de Control Interno y Gestión Financiera de la Cooperativa de transporte pesado "3 de julio" ubicada en Santo Domingo*", tuvo como **objetivo** diseñar un sistema de control interno, para mejorar la Gestión Financiera de la Cooperativa de Transporte Pesado "3 de julio" ubicada en Santo Domingo, la **población** estuvo conformada por 8 trabajadores y la **muestra** será igual a la población. la **metodología** de investigación es de tipo aplicada, con nivel explicativa-descriptiva. **Resultados**; No hay un manual de funciones donde se especifique cada función que deben realizarse en cada puesto de trabajo, No cuenta con un sistema de control interno pero sería bueno implementarlo en la cooperativa, la gestión financiera no es relevante como la necesitamos para la adecuada toma de decisiones y así cumplir con la eficiencia y la eficacia, Si se realizan capacitaciones pero no son muy frecuentes y esto no permite que los trabajadores de la empresa tengan mayor conocimiento en su cargo, El 71% manifestó que no se rige a un manual ya que no existen todas las funciones de la cooperativa, El 57% de los colaboradores manifestaron que implementar un manual de funciones ayudara a que se cumpla los principios establecidos en la cooperativa. Se **concluyó** que, En la Cooperativa de Transporte Pesado "3 de Julio", no existen procedimientos y políticas de control interno definidos que aporten al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa y El personal que labora no sabe cuáles son sus funciones y responsabilidades siendo esta una de las causas para el mal estado de la cooperativa.

Velasquez (2015) en la investigación “*Control interno y Gestión Financiera en la Empresa “Zamavis Cia. Ltda.” en la Ciudad de Santo Domingo*”, tuvo como **propósito** diseñar un Sistema Control Interno para mejorar la Gestión Financiera de la Gasolinera Zamavis Cía. Ltda, en la ciudad de Santo Domingo, la **población** estuvo conformada por 21 trabajadores de la Gasolinera Zamavis Cia Ltda, y la **muestra** estará representada por toda la población, la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la entrevista y cuestionario. la **metodología** de la investigación es de tipo descriptiva. **Resultados**; Todos los miembros de la empresa desempeñan la función que se les dice, pero esto no está documentado es simplemente verbal, Por el momento no ya que existen muchos problemas con el sistema contable actual, que ahora han ido mejorando, pero siempre tiene errores que solo el dueño del programa puede solucionarlo, el mismo que no está disponible y se demora en dar solución, Pues lamentablemente no todas las decisiones han sido acertadas debido a que la información financiera no es la correcta, las actividades se registrarán a un proceso establecido para que la información que se ingrese en el sistema contable sea confiable y me permita conocer el estado financiero real de la empresa y realizar una acertada toma de decisiones. Se **concluyó** que, la empresa no cuenta con un manual de control interno que permita realizar sus actividades de manera adecuada, las decisiones financieras se las realiza de manera empírica sin el análisis respectivo de sus balances lo que provoca que la empresa sufra problemas de liquidación y el control eficiente y eficaz de una empresa es medido a través del cumplimiento de sus políticas, normas, leyes y reglamentos, que conlleve a la empresa al establecimiento de programas de capacitación que favorecerá el mantenimiento y mejora continua de la competencia laboral así como el incremento del potencial humano y de los recursos económicos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Coral (2017) en la investigación *“El Control Interno y la Gestión Financiera de la Empresa Ottipem Sac, Puerto Maldonado – 2016”*, tuvo como **finalidad** determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las unidades de adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: Caso Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015, la **población** estuvo conformada por 30 personas que trabajan en el ESSALUD, la **muestra** estuvo conformada por el 100% de la población, la **técnica de recolección de datos** utilizada fue la encuesta. la **metodología** de la investigación es de tipo descriptivo-correlacional, con diseño descriptivo correlacional. **Resultados**; 33 % de los encuestados señalan que existe regularmente un control interno. Asimismo, un 30% se encuentra en el nivel casi nunca. lo que significa que medianamente los socios y trabajadores conocen las actividades de control y medianamente están informados y comunicados de la situación financiera de la empresa, el 33% de los encuestados señala que casi nunca y nunca existe actividades de control. lo que significa que los trabajadores y socios medianamente conocen las políticas y procedimientos con los que cuenta la empresa, el 47% de los encuestados señala que existe regularmente gestión financiera. Asimismo, el 20% de los encuestados señala que casi nunca existe buena gestión financiera. Se deduce que los encuestados regularmente conocen la planificación y control financiero de la empresa, el 37% de los encuestados marcaron que regularmente tienen una buena la planificación financiera. El 23.00 % indica que casi nunca. Del resultado se deduce que los encuestados regularmente observan que hay una buena administración del dinero y el presupuesto regularmente atiende a las necesidades de la empresa y el 33% de los encuestados señala que existe regularmente control financiero. Asimismo, el 27% indica que casi siempre tienen control

financiero. Se **concluyó** que existe una relación moderada entre las variables control interno y gestión financiera, lo que significa que regularmente los socios y trabajadores conocen las actividades de control y son comunicados e informados sobre la situación financiera de la empresa y existe una relación moderada entre la dimensión planificación financiera y la variable control interno, lo que significa que regularmente los socios y trabajadores conocen de qué manera está siendo administrado el dinero con el que cuenta la empresa.

Moran C. (2018) en la investigación *“El Control Interno Influye en la Gestión Financiera de la empresa LATPERÚ S.A.C. en el año 2017”*, tuvo como **objetivo** demostrar como el control interno mediante una adecuada aplicación de técnicas y procedimientos optimiza la gestión financiera en la Agencia de Viaje y Turismo lat Perú S.A.C. en el año 2016, la **población** estuvo formada por 20 agencias de viajes y turismo lat Perú S.A.C. y la **muestra** por 53 contadores, la **técnica de recolección de datos** que se utilizó fue el cuestionario. la **metodología** de la investigación fue enfoque cualitativo, de diseño descriptivo. **Resultados**; el 84 por ciento de las personas encuestadas arroja como resultado que en el proceso de control interno optimiza la gestión financiera en las empresas del sector turismo, otorgando de esta manera integridad al trabajo realizado. Como resultado de este proceso de investigación se **concluyó** que nuestro aporte servirá como un medio de consulta, pero sobre todo a la contribución en la toma de decisiones en la agencia de viajes y turismo lat Perú S.A.C.

Zevallos (2019) en la investigación “*control Interno y su incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Asociación Automotriz del Perú Surquillo 2017*”, tuvo **objetivo**, determinar en qué medida el control interno incide en la gestión Financiera en la empresa Asociación Automotriz del Perú, Surquillo 2017, la **población** está conformada por la empresa Asociación Automotriz del Perú, la **técnica de recolección de datos** fue a través de entrevistas y el análisis documental. la **metodología** de la investigación es de tipo cualitativo, de diseño descriptivo. Se **concluyó** que, una parte del personal de tesorería de la empresa Asociación Automotriz del Perú no tiene bien definido los métodos y procedimientos para la buena gestión financiera y un control adecuado donde interviene de manera positivamente en el área de créditos y cobranzas y la falta de conocimiento de los elementos importantes del control interno que y gestión administrativa del área de créditos y cobranzas, también se evidencia que la empresa carece de control en la gestión financiera, esto hace que las actividades no tengan credibilidad.

2.1.2. Antecedentes locales

Rojas y Requena (2014) en la investigación “*Sistema de Control Interno para la Gestión Financiera – Contable de las ONG de la Región Junín*”, tuvo como **objetivo** describir la manera cómo el sistema de control interno mejora la gestión financiera-contable de las ONG de la Región Junín, la **población** estuvo conformada por 60 organizaciones no gubernamentales y la **muestra** estuvo compuesta por 30 organizaciones, la **técnica de recolección de datos** que se utilizó fue el cuestionario. la **metodología** de la investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptivo-explicativo, con diseño experimental - demostrativo. **Resultados**; 50% de las organizaciones que si cuenta con una visión, visión, objetivos y metas establecidas,

del 50% (C.V.= 13.12%) mostrando un grado de fiabilidad favorable, el 50% de las organizaciones que si cuenta con un manual o manuales de responsabilidades, funciones y procedimientos, el 50% de las organizaciones que No cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos para la selección, formación, capacitación y evaluación del personal en la entidad, el 66.7% dijeron que No cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos para la selección, formación, capacitación y evaluación del personal, y un 33.3% SI cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos para la selección, formación, capacitación y evaluación del persona, el 50% de las entidades que considera que existe riesgos operativos en la entidad, el 33.3% dijeron que No existe NINGUN riesgo, el 26.7% el riesgo que se manifiesta es OPERATIVO, y de grado mayor un 40% manifiestan que existe un riesgo FINANCIERO CONTABLE, el 50% de las organizaciones que SI recibe capacitación el personal en la entidad, el 50% de las organizaciones que el Consejo Directivo tiene acceso a la información financiera, contable y archivo de la entidad. Se **concluye** que los sistemas de control interno son fundamentales para lograr el registro exacto de las transacciones, confiabilidad en los reportes financieros y el buen uso de recursos, es por eso que la existencia del sistema de control interno en las ONG de la región Junín hace que mejore de manera positiva la gestión financiera-contable dentro de ellas.

Ccente y Paucar (2017) en la investigación “*Control Interno y Gestión Financiera en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2012*”, tuvo como **objetivo** determinar la relación del control interno con la gestión financiera de la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2012, la **población** estuvo conformada por 42 personas y la **muestra** estuvo compuesta por 29 personas, la **técnica de recolección de datos** que se utilizo fue el cuestionario. la **metodología** de la

investigación es de tipo aplicada, con nivel correlacional, con diseño descriptivo correlacional. **Resultados**; el 24,1% de los casos el nivel del proceso de Control Interno es inadecuado, en el 72,4% de los casos el proceso de Control Interno es regular y en el 3,4% de los casos el proceso de Control Interno es adecuado, el 20,7% de los casos el nivel del proceso de Control Interno es inadecuado, en el 72,4% de los casos el proceso de Control Interno es regular y en el 6,9% de los casos el proceso de Control Interno es adecuado, el 20,7% de los casos el nivel del proceso de Control Interno es inadecuado, en el 69,0% de los casos el proceso de Control Interno es regular y en el 10,3% de los casos el proceso de Control Interno es adecuado, el 17,2% de los casos el nivel del proceso de Control Interno es inadecuado, en el 75,9% de los casos el proceso de Control Interno es regular y en el 6,9% de los casos el proceso de Control Interno es adecuado, el 13,8% de los casos el nivel del proceso de Control Interno es inadecuado, en el 79,3% de los casos el proceso de Control Interno es regular y en el 6,9% de los casos el proceso de Control Interno es adecuado y el 13,8% (4) de los casos la Gestión Financiera es mala y el Control Interno es inadecuado; en el 10,3% (3) de los casos la Gestión Financiera es regular y el Control Interno es inadecuado; en el 69,0% (20) de los casos la Gestión Financiera es regular y el Control Interno es regular; en el 3,4% (1) de los casos la Gestión Financiera es buena y el Control Interno es regular; en el 3,4% (1) de los casos la Gestión Financiera es buena y el Control Interno es inadecuado. Se **concluyó** que el proceso de control interno se relaciona de forma positiva y significativa en la gestión financiera de la Municipalidad Distrital de Ascensión, la intensidad de la influencia hallado dentro del dominio probabilístico fue del 70%, la estadística chi cuadrado obtenida fue de χ^2 (gl=4, unilateral) =28 que tiene asociado un contraste $p=0,00$. Se ha determinado que el 24,1% de los casos consideran que existe un nivel inadecuado en lo referente al

proceso de control interno, el 72,4% tienen un nivel regular y un 3,4% tienen un nivel adecuado. En lo referente a la gestión financiera se ha identificado que el 13,8% de los casos tienen un nivel malo, el 79,3% de los casos tienen un nivel regular y el 6,9% de los casos tienen un nivel bueno.

Chumpitazi y Salazar (2019) en la investigación “*La Influencia del Control Interno en la Auditoría Financiera en la Empresa La Floresta S.A.C. por el Periodo 2015 y 2016*”, tuvo como **propósito** determinar en qué medida influye el control interno en la Auditoría Financiera en la Empresa la Floresta S.A.C. por el periodo 2015 y 2016, la **población** estuvo conformada por 49 personas y la **muestra** estuvo compuesta por 9 personas, la **técnica de recolección de datos** que se utilizó fue la encuesta. la **metodología** de la investigación es tipo no experimental descriptivo. **Resultados**; el 82% de las respuestas nos lleva a la conclusión de que no se puede confiar en los controles de la empresa la Floresta S.A.C, el 87% de las respuestas nos lleva a la conclusión de que no se puede confiar en los controles de la empresa la Floresta S.A.C., debido a que la empresa ha especificado objetivos poco claros en base a leyes, regulaciones, normas aplicables en la entidad y/o no respaldan la estrategia, el 72% de las respuestas nos lleva a la conclusión de que no se puede confiar en los controles de la empresa la Floresta S.A.C., debido a que la empresa si ha establecido normas de conducta, así como también entrega un código de ética, pero no se realiza un seguimiento para que se dé el cumplimiento de las normas y conducta establecida por lo que no podría identificar cualquier desviación en el personal. Se **concluyó** que la empresa la Floresta S.A.C. presenta un gran déficit respecto a las actividades de control, debido a que no presenta controles eficientes que mitiguen los riesgos de sus objetivos. Se identificó que no tenían implantadas políticas que definan sus procedimientos, el más significativo fue con respecto a los activos fijos ya que estos

son activados sin un formato de activación y sin la documentación sustentaría que acredite dichas adquisiciones.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control interno

Definición y Generalidades

Según Lybrand (1997) indica que el Control Interno es un proceso efectuado por la dirección, la alta gerencia y el resto del personal de la Empresa para proporcionar un grado de seguridad para el logro de objetivos. Si tuviésemos que caracterizar el entorno económico en el que se mueve la empresa en la actualidad, lo podríamos hacer con una sola palabra: *dinamismo*. los cambios que el contexto está sufriendo son de tal magnitud que algunos autores hablan de una segunda revolución industrial: el paso de la era informática a la digital. la nueva situación a la que deben enfrentarse las empresas las obliga a desarrollar mecanismos de adaptación y buscar nuevas maneras de operar que les permitan sobrevivir. los problemas y la solución son de una empresa, tienden a cambiar en la medida en que se incrementa el número de empleados, las cifras de ventas y la complejidad de las operaciones.

Según Samuel (2008) refiere que el control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que conducen en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.

Según Greiner (1972) citado por García, Gavin, Guerra y Reyes en su artículo, Perfeccionamiento del Sistema de Control Interno en contribuciones a la economía, menciona que las organizaciones que no crecen en tamaño pueden conservar los mismos instrumentos de dirección y prácticas a lo largo de largos períodos de tiempo. La implantación de un Sistema de Control Interno ha adquirido especial importancia y ha ido ampliando sus ámbitos de aplicación, en la medida en que el incremento de la dimensión empresarial ha supuesto un distanciamiento por parte de los propietarios, en el control día a día, de las operaciones que se producen en la empresa.

Según García, Gavin, Guerra y Reyes (2009) menciona que cuando la estructura organizativa de la empresa se caracterizaba por propiedad y dirección coincidían en la misma persona, tan solo era necesario la implantación de un sistema de control interno en el ámbito contable con la finalidad de proteger a los activos de pérdidas que se derivaban de errores intencionados (AICPA, 1973). Posteriormente, y como consecuencia de una mayor complejidad de las operaciones, se requirió la introducción de nuevas técnicas de dirección que provocaron el surgimiento de directivos que conociesen e implementasen dichas técnicas. A partir de este momento la implantación del sistema de control interno tiene como principal finalidad la protección de los activos contra pérdidas que se deriven de errores intencionales o no intencionales en el procesamiento de las transacciones y manejo de los activos correspondientes.

Según Cepeda (1999) señala en su libro “Auditoría y Control Interno” que el control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

Según Defliese (1996) en su libro de Auditoría, Vol.2, hace mención que el control interno tiene tres objetivos:

- 1°. Control interno administrativo u operacional, cuya principal responsabilidad de la dirección de una empresa es operarla, con el fin de lograr las mayores utilidades posibles. Para lograr esos objetivos, la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia en todas las actividades.
- 2°. Control interno contable son los que verifican la corrección y confiabilidad de los datos contables o, más precisamente, los controles diseñados para lograr un registro y resumen adecuados de las operaciones financieras autorizadas.
- 3°. En un sentido amplio, se define el control interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:
 - Eficacia y eficiencia de las operaciones.
 - Confiabilidad de la información financiera.
 - Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Origen del Control Interno

Según Ferreti, citado por Moran (2018) refiere que el origen del control interno se basa tras los problemas que vienen suscitando a los nuevos tipos de empresas, las cuales tienen la necesidad de prevención ante situaciones de errores y por ende fraudes; y que busca una gestión eficiente tras una óptima toma de decisiones.

Según Viel (2009) señala que el control interno se da dentro de un marco conceptual que busca satisfacer sectores involucrado al concepto, con la finalidad de lograr un lenguaje universal de integración.

Objetivos del Control Interno

Según Estupiñan (2006) señala como objetivo del control interno lo siguiente:

- a) Ver y proteger los recursos de la empresa.
- b) Realizar la correcta administración, velando que no se vea afectado ante potenciales riesgos.
- c) Debe proporcionar a las empresas conceptos de cómo ser eficiente, eficaz pero también asista la parte económica en todas las actividades operacionales de la empresa, siendo promotor y brindando facilidad a la correcta funcionalidad de las tareas y actividades para lograr las metas previstas.
- d) Direccionar las operaciones de la organización hacia el logro de los objetivos trazados.
- e) El de garantizar oportuna y correctamente la evaluación y seguimiento respecto a la buena gestión de la organización.
- f) Brindar seguridad y confianza de que la gestión de la organización brinde una información confiable y éstas estén respaldadas bajo sus registros contables y operacionales.
- g) Poner de manifiesto funciones de corrección y prevención ante los posibles riesgos.
- h) De presentarse en la organización desviaciones que puedan alterar y comprometer el logro de los objetivos se deberá corregir.
- i) Permitir que el sistema de control disponga de sus propias herramientas para una verificación y evaluación de las cuales forma la auditoría interna.
- j) Que se disponga de técnicas de planeación.

Importancia y alcance del Control Interno

Según Sánchez (2018) señala que la importancia del control interno es:

- Un sistema de controles internos efectivos es un componente crítico de la administración bancaria y un fundamento para la operación segura y sólida de las organizaciones bancarias.
- Un sistema de fuertes controles internos puede ayudar a asegurar que se lograrán las metas y los objetivos de una organización bancaria, que el banco logrará targets de rentabilidad en el largo plazo, y que mantendrá una confiable presentación de reportes financieros y directivos.
- Tal sistema también puede ayudar a asegurar que el banco cumplirá con las leyes y las regulaciones, así como con las políticas, los planes, las reglas internas y los procedimientos, y que disminuirá el riesgo de pérdidas no-esperadas o daño a la reputación del banco.
- El proceso de control interno históricamente se ha considerado como un mecanismo para reducir los casos de fraude, apropiación equivocada y errores, pero que se ha vuelto más extensivo, direccionando todos los diversos riesgos que enfrentan las organizaciones bancarias.
- En sólido proceso de control interno es crítico para la habilidad del banco para asegurar el logro de sus metas establecidas, y para mantener su viabilidad financiera.

Según Furlan (2008) menciona que el control interno es importante porque permite a la empresa ver la situación funcional de la organización ya que de éste depende el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

Estructura básica del Control Interno

Según Cabrales y Gonzales (2010) los autores refieren que este sistema o estructura de control a nivel interno requiere de los siguientes componentes:

- a) El ambiente, donde se marcará la operatividad de la empresa o entorno de control, creando conciencia en el recurso humano.
- b) La evaluación de riesgos, donde se identificará y analizará las posibles consecuencias.
- c) El sistema de información contable donde se tendrá el registro de la actividad operativa de la empresa para luego obtener resultados finales a través de una información útil y confiable el informe financiero, el cual es necesario para una buena toma de decisiones.
- d) Los procesos de control están formados dentro del ambiente de control, en cuanto a su praxis y lo que concierne al sistema contable que establece la administración, para obtener una seguridad razonable en pro de lograr los objetivos específicos de la entidad, aunque esto no signifique una eficiencia total.
- e) La Vigilancia a los sistemas de control ya que éstos requieren supervisión continua, bajo evaluaciones periódicas para comprobar y garantizar el debido funcionamiento en el tiempo.

Tipos de Control Interno

Según Bueno (2007) refiere que el control interno puede basarse bajo el prisma contable y administrativo. El primero relacionado con los procedimientos de poner a buen recaudo los recursos de la empresa y dar confiabilidad de los registros contables; por último, el segundo relacionado con el control administrativo, relacionado con las normas y procedimientos que influyen de forma indirecta en los registros contables. Según Cepeda (2005) lo clasifica en dos tipos de control interno se enmarcan dentro de lo administrativo u operativo y el control interno contable. El primero referido al

planeamiento de la organización relacionado con la toma de decisiones y el segundo relacionado la salvaguarda y confiabilidad de los registros contables.

Limitaciones del control interno

Según Mas (2013) señala que, si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos. las limitaciones pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante convivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, es decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ellas cuando selecciones, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

Aplicación del control interno

Según Zarpan (2013) refiere que la aplicación del control interno debe basarse en la aplicación de políticas de manera responsable y cumpliendo normas éticas tanto para el sector público como el sector privado, claves necesarias para el progreso y desarrollo del país.

Según Betancourt (2006) explica sobre la aplicación del control interno en una empresa lo siguiente: las empresas emplean al control interno como un sistema de aplicación interna, conformado por procedimientos, además de deberes y responsabilidades, con la finalidad de resguardar los activos de la empresa de forma efectiva, con registros contables oportunos y fidedignos para conseguir los objetivos de la empresa trazados en la planeación.

Sistema de control interno

Según Preibel (2010) precisa que un sistema de control interno es una herramienta que viable que garantiza el buen proceso de control para pequeños productores a países en vía en desarrollo del mundo, además de ser aceptada.

Según Brennan (2007) el autor hace referencia que un sistema de control interno es aquel proceso de una empresa a nivel administrativo estructurado de tal manera que brinde razonablemente una información fidedigna con la finalidad de evitar posibles riesgos como son los fraudes los cuales amenazan a la prosperidad del negocio y va en contra de los objetivos establecidos.

Métodos de evaluación de riesgo

Según Cabrales y Gonzalez (2010) el autor al respecto de los métodos de evaluación de control, nos señala los siguientes métodos:

- a) Método de evaluación descriptiva, donde el proceso de descripción de las actividades de la empresa son empleados haciendo uso de los sistemas y registros operacionales contables.
- b) Método de evaluación gráfica, se establecen gráficos en los sitios de operación como medida de control donde se refleje los flujos de las actividades de la empresa.
- c) Método de evaluación de cuestionario, los cuales se han elaborado y en donde se incluyen preguntas de cómo es el manejo de las operaciones y quien ejecuta las funciones. Si las respuestas son afirmativas indicará una adecuada medida de control, si es lo contrario indicará una falla o debilidad del sistema.

Características del Control Interno

Según el Consejo de Auditoría Interna General del Gobierno (2014) menciona que el marco compuesto de control que plantea el informe COSO (2013) consta de 5 componentes interaccionados, integrados al proceso de gestión y derivados del estilo de la dirección:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Actividades de supervisión

Según Aguirre (1997) en su libro Auditoría III: “organización estructural, políticas y procedimientos contables y operativos y supervisión, nos señala tres elementos básicos:

- 1°. organización estructura
- 2°. Políticas y procedimientos contables y operativos
- 3°. Supervisión

D1: Ambiente de control interno

Según Holmes (2006) indica que cada compañía lleva su propio procedimiento de control, es así que sin embargo los principios de control interno se pueden exponer de la siguiente manera: El principio de responsabilidad, para que el control sea eficiente se debe plantear una delimitación de correspondencia de funciones. El principio de separación de contabilidad y operaciones, donde no debe existir dualidad de funciones abarcado por una sola persona, en un mismo tiempo.

Según Mas (2013) refiere que el modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar.

Entorno de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

Sistemas de información

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

D2: Actividades del Control Interno

Según Estupiñan (2006) señala como objetivo del control interno lo siguiente:

- a) Ver y proteger los recursos de la empresa.
- b) Realizar la correcta administración, velando que no se vea afectado ante potenciales riesgos.
- c) Debe proporcionar a las empresas conceptos de cómo ser eficiente, eficaz pero también asista la parte económica en todas las actividades operacionales de la empresa, siendo promotor y brindando facilidad a la correcta funcionalidad de las tareas y actividades para lograr las metas previstas.
- d) Direccionar las operaciones de la organización hacia el logro de los objetivos trazados.
- e) El de garantizar oportuna y correctamente la evaluación y seguimiento respecto a la buena gestión de la organización.
- f) Brindar seguridad y confianza de que la gestión de la organización brinde una información confiable y éstas estén respaldadas bajo sus registros contables y operacionales.
- g) Poner de manifiesto funciones de corrección y prevención ante los posibles riesgos.

- h) De presentarse en la organización desviaciones que puedan alterar y comprometer el logro de los objetivos se deberá corregir.
- i) Permitir que el sistema de control disponga de sus propias herramientas para una verificación y evaluación de las cuales forma la auditoría interna.
- j) Que se disponga de técnicas de planeación.

D3: Supervisión del Control Interno

Según Gaitan (2006) refiere que bajo una supervisión se da la evaluación de riesgos, donde se produce la identificación y se da el óptimo análisis de los riesgos que guardan relación y congruencia con alcanzar los objetivos previstos, por otro lado, la administración debe dar cuenta de cuanto es la magnitud, proyectar su probabilidad y las posibles consecuencias que conlleva. En los procesos actuales de los negocios, se debe prestar mayor atención, en especial a los grandes los gigantescos pasos tecnológicos, los cambios constantes en las áreas operativas, las nuevas líneas de negocio, la reestructuración corporativa, la expansión, así como las adquisiciones internacionales, el personal funcional recién aceptados, el rápido crecimiento. El enfoque no se determina en el uso de una metodología particular de evaluación de riesgos, si no en la realización de la evaluación de riesgos como una parte natural del proceso de planeación”.

2.2.2. Gestión financiera

Definición

Según Gómez (2010) menciona que las finanzas y la dirección financiera de las empresas cambiarán radicalmente en el siglo XXI, especialmente debido a las conexiones existentes entre los asuntos económico-financieros y la crisis global actual.

Según Cordoba (2012) define a la gestión financiera como aquella estructura que en línea con las metas globalizadas de toda empresa se encuentra a cargo de las adquisiciones, financiamiento y además de la administración de los activos. En general en todo el proceso de toma de decisiones y se empiezan acciones en relación con los recursos netamente financieros, donde incluye su logro, uso y control.

Según Vera (2012) refiere que la gestión financiera es un proceso de la gestión empresarial, que parte del inicio de la estrategia organizacional, y que abarca el diseño de objetivos preestablecidos, así como la selección de estrategias y de políticas, ejecución de actividades y aplicación correcta de todos los mecanismos de control relacionados con las tomas de decisiones en el ámbito de inversión y de financiamiento, teniendo en cuenta sus implicaciones en el corto plazo, así como para el largo plazo.

Según ortiz (2013) menciona que la gestión financiera es la manera apropiada de cómo el capital de trabajo se distribuye dentro de un equilibrio tomando en cuenta conceptos de riesgo, así como también criterios de rentabilidad, gracias a todos sus aportes, a la reducción de costos a mínimos, al uso óptimo y responsable de los recursos dispuestos a la gerencia y a la generación de fondos para el desarrollo de las actividades empresariales.

Importancia de la Gestión Financiera

Según Aragonés y Mascareñas (2011) los autores refieren que la gestión financiera dentro de la organización abarca temas sobre control de sus operaciones, el seguimiento de nuevas fuentes de ingreso a través del financiamiento, que se den de forma efectiva y eficiente dentro de las operaciones, además de contar con una información financiera confiable bajo el marco legal correspondiente y atendiendo al cumplimiento de las mismas.

Según Van y Wachowicz (2008) refiere sobre la gestión financiera, que dentro de la organización es importante porque da cara a ambientes de liquidez y rentabilidad generando recursos con un costo de oportunidad mediante la toma de decisiones es importante para asegurar el crecimiento de la empresa.

Por lo señalado la importancia de la gestión financiera está relacionada con el control de sus actividades, las bases de financiamientos, con el desarrollo de operaciones de manera eficiente y eficaz, que el informe financiero sea confiable de acuerdo con las leyes y regulaciones establecidas.

Objetivos de la Gestión Financiera

Según Córdoba (2016) indica que tradicionalmente se ha venido considerando como objetivo de la empresa la maximización del beneficio. Sin embargo, este objetivo se ha criticado mucho; actualmente se defiende la existencia de un conjunto de objetivos, consecuencia de un proceso de negociación entre los distintos participantes de la empresa, que de un modo u otra espera algo de ella.

Según Dallos (2008) señala que el objetivo de la gestión financiera es: Apoyar de forma relativa a la toma de decisiones en cuanto a la composición de los activos, así como su tamaño, así como lo relacionado al nivel y la estructura del financiamiento y a

la política de distribución por concepto de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como el generar a conllevar maximizar los beneficios y la riqueza; para poder alcanzar los objetivos una de las formas utilizadas es mediante herramientas que logren alcanzar y distinguirse como una gestión financiera eficaz y ésta es la gestión de control, que garantiza en un alto grado la obtención de objetivos trazados por los responsables y ejecutores del plan financiero.

La gestión financiera es de soporte para la toma de decisiones y la formación de los activos de la empresa viendo aspectos financieros y las políticas a aplicar enfocándose a la maximizar los beneficios de la empresa, por lo que tiene que ser eficaz en el logro de los objetivos.

La gestión financiera en las empresas

Vilca (2012) menciona que la gestión financiera de la empresa se preocupa de la eficaz captación de los recursos para la realización de las inversiones necesarias, tanto a largo como a corto plazo. Hablamos de largo plazo cuando nos referimos a recursos necesarios en períodos superiores a un año para ser asignados a inversiones cuya vida supere el ciclo de explotación de la empresa. la gestión financiera a largo plazo se ocupa, por consiguiente, de la realización de una planificación futura de la empresa buscando el modo de efectuar las inversiones adecuadas en activo fijo, de forma que se evite la infrautilización de éstas, controlando la rentabilidad generada por las mismas e intentando optimizarlas. Además, analiza la capacidad de la empresa para asumir deudas.

Por otra parte, la gestión financiera a corto plazo se preocupa de la problemática relacionada con la financiación del activo circulante. Es decir, busca los fondos suficientes para hacer frente a las inversiones a corto plazo (existencias, deudores, tesorería), con el fin de que nunca se produzca ruptura en el ciclo de explotación, ya que el desfase posible entre cobros y pagos podría ocasionar flujos de caja negativos; de ahí la necesidad de

disponer de recursos en tesorería. la determinación de la cuantía de dichos recursos no es fácil, ya que una asignación escasa puede provocar desequilibrios en las necesidades a corto plazo, llegando incluso a incurrir en una situación de suspensión de pagos. Se da el caso de empresas que, siendo rentables, no pueden desarrollarse día a día por su escasez de recursos en capital circulante. Un nivel de tesorería demasiado alto indicaría una mala gestión de la empresa al disponer de recursos ociosos y soportar costes de oportunidad. Es decir, lo que he dejado de ganar por tener esos recursos ociosos.

La función financiera en las empresas

Según Vilca (2012) la función financiera, tradicionalmente se ocupado de:

- Obtener los fondos necesarios para el funcionamiento de la empresa.
- Planes de inversiones, expansión, etc.
- Mediante el uso de sistemas de información contable, controlar el uso de fondos.
- Mediante las operaciones diarias de la entidad, gestionar la tesorería generada.

Parecía normal que fuera así, cuando la preocupación fundamental tras los años 50 era la de vender aquellos productos fabricados.

En el presente podemos decir que la función financiera de la empresa se extiende a todo el ámbito de la organización, dado que debe estar presente en todas las decisiones que se tomen, aunque no sean financieras. Si se decidiera modificar el precio de los productos que una compañía comercializa, la función financiera tiene un papel determinante, ya que repercutiría en la cuenta de resultados de manera directa y en la liquidez de la compañía, entre otras cosas.

Hoy en día más que nunca la función financiera mantiene un protagonismo en la gestión de la empresa y ello por diversas razones:

- El fuerte crecimiento que la pequeña y mediana empresa viene experimentado, requiere de una planificación y control financiero para obtener los resultados deseados.
- El gran número de pequeñas empresas que compiten entre sí y éstas incluso con grandes compañías hace que los márgenes se reduzcan y se estudien más detenidamente la rentabilidad de las inversiones.
- Las inversiones en nuevos proyectos tienen hoy en la actualidad multitud de fórmulas de financiación, lo que requiere de un estudio detallado de los mismos.
- La inflación plantea numerosos problemas financieros a la empresa, entre ellos la de obtener recursos con los que financiar el stock de productos, además de los incrementos de los costos en la empresa.
- La cambiante evolución económica plantea incertidumbres a las que el empresario debe dar respuesta, vislumbrando el futuro, y planteando distintos escenarios para afrontar los cambios.

Todas estas funciones referidas son tomadas por el director financiero, director administrativo o director administrativo/financiero. En las medianas y pequeñas empresas esta figura es asumida en la mayoría de las ocasiones por el empresario o gerente de la sociedad.

El empresario en su labor de obtener ingresos para la empresa negocia con proveedores, con la banca dado que es quien da cobertura a los riesgos bancarios, con su patrimonio personal y su patrimonio empresarial, es el interlocutor válido en las relaciones financieras de la empresa.

Según Solomon (1964) indica que función financiera está relacionado con el análisis de temas relacionados de la forma como las empresas obtienen y distribuyen los recursos financieros, así como se ejecutas las funciones que den respuesta de:

- a) los activos correctos en el proceso de adquisición.
- b) El volumen de recursos a invertir en las operaciones de la empresa.
- c) El financiamiento previsto respecto al volumen a invertir o la manera de como formar la base financiera teniendo en cuenta las necesidades de capital.

la posición tradicional del proceso de las funciones de las finanzas estaba enfocadas a la parte pasiva de la construcción del balance de la empresa, pero en la ejecución actual función financiera se enfoca en las relaciones entre la rentabilidad de los activos y el costo al que se sometió para su financiación.

Principios de las finanzas

Según Jimenez (2011) el autor toma en cuenta los siguientes principios de las finanzas:

- a) Principio de comportamiento financiero egoísta: Está referido a que todas las decisiones económicas de la empresa buscan de manera racional y financiera su propio interés con la finalidad de obtener en la medida que sea necesario el beneficio máximo.
- b) Principio de aversión al riesgo: lo que busca es evitar las incertidumbres en el ámbito financiero por parte de los inversores, de una manera racional y donde predomina la prudencia inversionista.
- c) Principio de diversificación presupuestaria: En donde es posible que todo el presupuesto de inversión se diversificará en otras entidades o activos, que de aplicación prudente puede reducir el riesgo total de la inversión.
- d) Principio de existencia de dos partes en toda transacción financiera: Se considera la existencia de dos personas, el comprador y el vendedor, quienes forman parte del proceso de las operaciones financieras. Ambas partes estarán motivadas por un comportamiento egoísta financiero que busca obtener sus propios beneficios a cuesta de la otra parte.

- e) Principio de medición por flujos de caja: Este principio parte del valor que se da al patrimonio de la empresa a través de indicadores de valores dinámicos, independientemente del beneficio que pudiera obtenerse en un determinado periodo.
- f) Principio de señalización y de asimetría informativa: las actividades financieras implican la información de la misma, la que se utilizaría para una toma de decisiones teniendo en cuenta que esa información sea relevante. lo importante en este principio es la asimetría informativa, que es una información con la que se dispone y donde se tiene la libertad de transmitirla o no.
- g) Principio de eficiencia de los mercados financieros: Se dice que los precios de los activos en el mercado financieros serán eficientes cuando estos se ajusten de manera rápida y en su totalidad a la “nueva” información.
- h) Principio de relación directa de las variables rendimiento y riesgo: los inversores desean para sus empresas el máximo beneficio, a un costo y riesgo mínimo.
- i) Principio de existencia de ideas valiosas: Con este principio cuando la empresa es innovadora busca obtener rendimientos extraordinarios.
- j) Principio del valor temporal del dinero y de aditivita del valor: Este principio busca representar que el valor de la unidad monetaria de hoy, es decir, la que se obtiene en el momento, en el futuro, este mismo valor en unidad monetaria será mayor.

El papel de la gestión financiera

Según Cordoba (2012) expresa en relación al papel de la gestión financiera lo siguiente:

los recursos financieros en una empresa, en donde el área administrativa de la empresa está a cargo, se centra en aspectos relacionados con la rentabilidad y la liquidez, lo que representa para la administración financiera la búsqueda de la combinación de ambos, es decir, que los recursos consigan ser lucrativos y tengan liquidez a la vez.

las organizaciones deben enfocarse en la forma de obtener fondos a través de fuentes como lo son los inversionistas que no sólo compran acciones, sino también pagarés a corto plazo y bonos, así como acreedores a quienes se les otorga utilidades acumuladas de ejercicios anteriores y créditos.

Rentabilidad y Riesgo

Según Fernandez (2012) menciona que la rentabilidad de la siguiente forma: la rentabilidad representa el beneficio obtenidos después de la inversión, el cual puede estar representado en términos porcentuales a lo que conocemos como ratios de rentabilidad. Esta rentabilidad económica se puede diferenciar de la rentabilidad financiera, esta última representa al beneficio al que es acreedor cada inversionista, por el involucrarse a través de su inversión en la empresa, donde además podemos medir la capacidad de la empresa de generar sus propios ingresos a partir de la presencia de su capital.

Según Jorion (2010) describe al riesgo como algo de constante cambio y de forma poco previsible, como bien puede apreciarse en los resultados como expectativa de los flujos financieros en comparación con un flujo financiero estimado o proyectado, donde por lo general se deriva del valor de la empresa corrientes y no corrientes.

Características de Gestión Financiera

D1: Planificación financiera

Según Díaz y Lopez (2012) refieren que la planificación financiera no necesariamente nos muestra un escenario a futuro sobre un resultado que se desea obtener, también nos permitirá prever los riesgos de operaciones estratégicas o anticipar posibles giros del entorno de las operaciones para poder tomar las medidas necesarias de manera oportuna.

Según Lusthaus (2004) menciona que la planificación financiera expresa que: Es toda capacidad de la empresa de ver en un futuro no muy lejano las necesidades monetarias que pueden presentarse. las organizaciones tienen la necesidad de contar con recursos para realizar sus operaciones normales, asimismo también surge la necesidad de recursos financieros para proceder a pagos de gastos en los que incurre una organización en el corto y largo plazo. la organización tiene que garantizar la disponibilidad de dinero necesario por lo que requiere proveer los gastos de operación, la cantidad de fondo para los gastos de capital requeridos y todo efectivo monetario que necesite en un período determinado.

Actividades de la gestión financiera

Según Córdoba (2016) refieren que las actividades de la gestión financiera son:

- a) Planeamiento financiero: Es el conjunto de pronósticos elaborados, dando uso a las herramientas financieras para dar valor a la empresa logrando obtener beneficios.
- b) Determinar el volumen total de fondos que debe utilizar la empresa: Es necesario que la empresa tenga presente sus fuentes de financiamiento como son los las adquisiciones monetarias a corto plazo en los bancos en condición de préstamos. Procesos de financiamiento con individuos que proveen recursos o entes financieros.

- c) Asignación de fondos: Es una forma juntar inversiones para que de manera eficiente pueda dividir los fondos entre los activos para lograr una igualdad con los objetivos financieros, el tiempo de inversión y su capacidad de manejar el riesgo.

D2: Control financiero

Siendo este un instrumento para informar a otros departamentos de la empresa errores o desviaciones del plan económico de la organización para tomar las medidas correctoras a partir de este punto, dando un enfoque global de la empresa.

Herramientas para el control de la gestión financiera

Según Cordoba (2012) indica que las herramientas en la empresa son utilizadas en sus operaciones de compra venta, en su proceso de industria y servicio, entre otros; inclusive en el día a día de cada individuo. Brindan inclusive la composición, datos y recursos para la toma de decisiones que guardan relación con los fondos para reducir la incertidumbre financiera, sea más efectiva la toma de decisiones ante eventualidades de crisis futuras.

Según Gropelli (2006) indica que las herramientas de la gestión financiera dicen que dan seguridad en la toma de decisiones relacionadas con las operaciones de la empresa, reduce el riesgo y brinda la capacidad de tomar decisiones de manera adecuada, podemos mencionar:

- a) El Balance, es un informe contable de la situación de la empresa en el ámbito de sus finanzas a la fecha, estructurado bajo los principios de contabilidad generalmente aceptados en un determinado período.
- b) Como plan, la organización va formando continuamente su proyección para el futuro y de cómo poder lograrlo a través de la toma de decisiones para lograr los estados financieros deseados, pero sobre todo como hacerlo factible. En cuanto

a los programas, éste se va dando en la planificación distribuyendo de manera óptima los recursos con los que cuenta la empresa en pro de lograr los objetivos trazados. Por último, el presupuesto se encuentra dentro de un marco de situación específica donde se ejecutan los programas ya diseñados y que deben ser ejecutados en un periodo determinado.

D3: Análisis Financiero

Según Hernandez (2005) refiere que el análisis financiero que técnicamente es el comportamiento operacional de la empresa, la cual brinda a través del informe un diagnóstico de la situación operacional de la empresa en un determinado periodo haciendo posible la predicción de algún acontecimiento en el futuro, así como el logro de los objetivos trazados.

La base de análisis de los estados financieros recae en cómo interpreta la actividad ocurrida dentro del desarrollo propio de la empresa a nivel financiero, aplicando técnicas para una toma de decisiones óptima, eficaz y acertada; además de que se puede analizar la capacidad de la empresa de inversión y de endeudamiento considerando la información puesta en los estados financieros.

Según Brigham y Houston (2006) señala que el análisis financiero es un instrumento asequible a la gerencia, con el que puede prever el impacto de ciertas decisiones de estrategia futuras planteadas por la empresa, como por ejemplo la venta de una dependencia, los cambios en las políticas de crediticias, de cobranza o inclusive e inventario, o como un posible crecimiento de la empresa a través de sucursales en otras zonas fiscales.

Evaluación de la gestión financiera

Según Fontalvo, Mendoza y Morelos (2011) señalan que la evaluación de la gestión financiera se da como una técnica administrativa con la finalidad de brindar apoyo

a la gestión, puesto que brinda información que facilitan el entendimiento de cómo se dan los logros y los fracasos en el desarrollo de las actividades de la empresa de manera individual y colectiva dentro de los parámetros de la planeación estratégica.

Según Nava y Marbelis (2009) mencionan que esta evaluación se debe implementar las medidas necesarias para que las empresas sean competitivas, logren resultados eficientes sobre todo desde su ámbito económico y financiero, logrando así que sus recursos sean usados de la forma más útil, con el menor coste y con una productividad satisfactoria por toda su actividad realizada.

Indicadores de finanzas y de gestión

Según Nuñez y Vieites (2009) mencionan que los indicadores financieros a través del diagnóstico realizado a la gestión financiera se podrá atender el cumplimiento de los endeudamientos financieros, las inversiones, el trabajo de dar valor agregado a la empresa, entre otros, para poder determinar la existencia o no de algún cambio que sufre la empresa entre periodos determinados, ver si es significativo o se puede moldear de acuerdo a los objetivos de la empresa.

Indicadores de gestión financiera

Según Kaplan y Norton (2009) señalan que la base contable organizacional se encuentra en los indicadores de la gestión financiera, por que muestran el pasado de la empresa y tienen presente términos como el crecimiento, la rentabilidad, la creación de valor, entre otros. Como objetivo estos indicadores financieros buscan el crecimiento de la rentabilidad, de que el aspecto financiero sea sostenible, se efectúe el correcto manejo de los activos, ver la disponibilidad de inversión.

Indicadores financieros:

Total de rentabilidad: Nos indicará una medición de rentabilidad en términos sobre la capacidad de la empresa de generar sus propias utilidades con los activos que dispone. De modo porcentual (%) el indicador es medido.

$$\text{Total de rentabilidad} \rightarrow \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total Promedio}} \times 100\%$$

Margen Neto: Medirá la rentabilidad en función a las ventas generadas. El indicador es medido porcentualmente

$$\text{Margen neto} \rightarrow \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100\%$$

Rotación de Activos: Este indicador medirá las veces que un activo se mueve en un período, así como el promedio en que se viene utilizando los activos.

$$\text{Rotación de activos (Veces)} \rightarrow \frac{\text{Venta Neta}}{\text{Total Activo Promedio}}$$

Margen de operaciones: Este indicador nos dará muestra de las ganancias en operaciones con respecto a las ventas que se han generado, sin considerar impuestos y las cargas financieras. la medida del indicador se dará porcentualmente (%).

$$\text{Margen de operaciones} \rightarrow \frac{\text{Utilidad de operaciones}}{\text{Ventas Netas}} \times 100\%$$

2.3. Definición de conceptos

2.3.1. Eficacia

Robles (2012) refiere que la eficacia como la contribución hecha por medio de los productos al logro del objetivo inmediato de la misión y cómo las suposiciones han afectado los logros de la empresa.

2.3.2. Eficiencia

Robles (2012) refiere a la eficiencia como el hecho de que los productos hayan sido obtenidos a un costo razonable, por ejemplo: qué tan bien se han convertido los insumos y actividades en productos y la calidad de los productos logrados.

2.3.4. Actividades de control

Hurtado (2012) precisa que es necesario un conjunto de reglas y normas de actuación, que rijan tanto para los procesos informativos contables como, para el operativo de la empresa (recursos financieros y humanos), lo que ayudará a tener un mejor control de los procesos.

2.3.5. Control interno

Solsol (2019) define como la acción de control: Herramienta esencial del Sistema Nacional de Control, con la ayuda de los empleados técnicos de nuestros cuerpos que lo forman, a través del software de las normas, técnicas y conceptos que rigen la manipulación gubernamental, lleva a cabo la verificación y evaluación de los movimientos y consecuencias obtenidas a través de la entidad durante el control y ejecución de los activos, activos y operaciones institucionales.

2.3.6. Control financiero

Fernandez (2005) señala que el control financiero corresponde primordialmente a la alta dirección, ha de implantarse en función del plan estratégico general, es decir, sobre

aquellas variables o componentes que sean de más entidad para el logro de los objetivos estratégicos. Antes de preparar cualquier plan financiero es fundamental disponer de unas previsiones correctas de los ingresos.

2.3.7. Gestión

Chiavenato (2005) menciona que la gestión es el proceso de interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos.

2.3.8. Gestión financiera

Nunes (2016) precisa que la gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

2.4. Hipótesis y variables

2.4.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre control interno y la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos de Huancayo – 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el control interno y la planificación financiera en empresas turísticas de Huancayo – 2018.
- Existe relación significativa entre el control interno y el control financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018.

- Existe relación significativa entre el control interno y el análisis financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018.

2.5. Operacionalización de las variables

2.5.1. Variables de la Investigación

Variable correlacional (X): Control Interno.

Variable correlacional (Y): Gestión Financiera

2.5.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE VALOR
Control interno	Según Ferreti (2014) indica que el COSO 2013 “es un proceso efectuado por la dirección, la alta gerencia y el resto del personal de la Empresa para proporcionar un grado de seguridad para el logro de objetivos. Si tuviésemos que caracterizar el entorno económico en el que se mueve la empresa en la actualidad, lo podríamos hacer con una sola palabra: <i>dinamismo</i> . los cambios que el contexto está sufriendo son de tal magnitud que algunos autores hablan de una segunda revolución industrial: el paso de la era informática a la digital. (..)	Un procedimiento de control interno se instaura bajo la premisa concepto de beneficio - costo. “El fundamento principal al establecer el control interno diseña reglas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos.”	▪ Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos • Ejerce responsabilidad • Establece estructura, autoridad, y responsabilidad • Demuestra compromiso para la competencia • Hace cumplir con la responsabilidad 	Nominal
			▪ Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona y desarrolla actividades de control • Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología • Se implementa a través de políticas y procedimientos • Usa información Relevante 	
			▪ Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Conduce evaluaciones continuas y/o independientes • Evalúa y comunica deficiencias 	

Gestión financiera	Según Córdoba (2012) define a la gestión financiera como aquella estructura que en lineación de las metas globalizadas de toda empresa se encuentra a cargo de las adquisiciones, financiamiento y además de la administración de los activos. En general en todo el proceso de toma decisiones y empieza acciones en relación con los recursos netamente financieros, donde incluye su logro, uso y control.	Las decisiones financieras por tomar en una empresa están constituidas por dos tipos de decisiones estrechamente relacionadas entre sí, que se han de adoptar conjuntamente: las decisiones de financiación y las decisiones de inversión, cuyo estudio debe acometerse tanto desde un punto de vista práctico como teórico. La empresa debe conocer en todo momento qué utilidad y rentabilidad va a obtener de sus inversiones y qué coste le supondrá la financiación por utilizar para poder llevar a cabo las mismas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado • Concentración Crediticia • Administración de efectivo • Cobertura de Depósitos • Solvencia • eficiencia 	Nominal
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Límite de Gastos de Capacitación • Índice de Morosidad a largo y corto plazo • Incobrabilidad • Patrimonio Comprometido por Cartera en Mora • Patrimonio Comprometido por Créditos Clasificados Adversamente 	
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Margen de Intermediación • Eficiencia Administrativa • Eficiencia Operativa • Rentabilidad sobre los Activos Productivos • Rentabilidad sobre Activos Netos Promedio • Rentabilidad Patrimonial 	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de Investigación

Como método general se recurrirá al científico y como método específico el descriptivo correlacional.

Como método específico se ha utilizado el descriptivo. “la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentamos una interpretación correcta. Asimismo, se utilizará el método estadístico: la Investigación cuantitativa asume el método estadístico como proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las características, variables o valores numéricos de un estudio o de un proyecto de investigación para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones.” Molina Benavides (2017)

La utilización del método hipotético-deductivo ayudará con los siguientes procedimientos esenciales a seguir: observación del fenómeno en estudio, formulación de la hipótesis para explicar ese fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales y finalmente la verificación de la verdad de los enunciados que se han deducido confrontándolos con la experiencia.

3.2. Tipo de Investigación

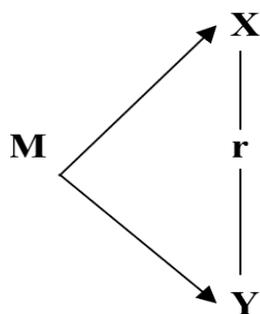
El tipo de investigación del presente estudio permite las condiciones necesarias para ser denominado como “investigación aplicada”.

3.3. Nivel de Investigación

De acuerdo a la esencia del estudio consideramos que permite las condiciones suficientes para ser estimada una investigación descriptiva – correlacional.

3.4. Diseño de Investigación

El diseño de nuestro trabajo de investigación es el descriptivo, Correlacional estos diseños escrutan la incidencia de los niveles o modalidades de una o más variables en una población. Ubica en una o en diversas variables a un grupo de objetos, personas, contextos, situaciones, etc. y proporciona una descripción, pudiendo realizar descripciones comparativas entre subgrupos o grupos.



El diseño a utilizar es el correlacional, cuyo esquema es el siguiente:

Donde:

M: trabajadores de las empresas de servicios turísticos de Huancayo.

X: Control Interno.

Y: Gestión Financiera.

r: Relación entre Variables.

3.5. Población y Muestra

a) Población

Según Bou (2010) “La población es el conjunto mayor de objetos, que tienen al menos una característica común, cuyo estudio nos interesa o acerca de los cuales se desea información.”

La población de nuestro estudio está conformada por 60 empresas de servicios turísticos en Huancayo.

Los criterios de inclusión para la delimitación poblacional son los siguientes :

- Empresas Turísticas inscritas al MINCETUR
- Empresa Turísticas determinados como ACTIVO y/o HABIDO ante la SUNAT.
- Se encuentren bajo el principio de empresa en marcha.

los criterios de exclusión para la delimitación poblacional son los siguientes :

- Empresas Turísticas no inscritas al MINCETUR
- Empresa Turísticas determinados como No ACTIVO y/o No HABIDO ante la SUNAT.
- No se encuentren bajo el principio de empresa en marcha.

b) Muestra

la muestra se establecerá mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple permitida en censos donde se conoce la población:

$$n = \frac{z^2 pqN}{\varepsilon^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

z: Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en el cuadro Normal Estándar ($90\% \leq \text{confianza} \leq 99\%$) Para una probabilidad del 90% de confianza; $z = 1.64$

p: Proporción de gerentes y trabajadores varones. ($p = 0.8$)

q: Proporción de gerentes y trabajadoras mujeres. ($q = 0.2$)

ϵ : Es el máximo error permisible en todo trabajo de Investigación ($1\% \leq \epsilon \leq 10\%$).

$$\epsilon = 0.08$$

n: Tamaño óptimo de la muestra.

El tamaño que resulto después del cálculo de la muestra fue de 32 empresas para el cual se aplicara el instrumento en gerentes y/o representantes.

TABLA 2: SELECCIÓN DE LAS EMPRESAS QUE CONFORMAN LA MUESTRA

N°	RAZON SOCIAL	RUC	DIRECCION
1	A&R American Travel S.A.C.	20600813391	Pza. Constitución Nro. 122 Int. 2 - Ci. Huancayo
2	Alfaroutes Travel Of Perú	20604300950	Av. Giráldez Nro. 212 Int. 02
3	Cielo Wanka Tours	20568419201	Jr. Ancash Nro. 297 Int. A - Ci. Huancayo
4	Representaciones Del Centro S.A.	20137551161	Jr. Ancash Nro. 367 - Ci. Huancayo
5	Encantos Perú Tour Operador E.I.R.L.	20568069464	Jr. Ancash Nro. 242 Int. 1 - Ci. Huancayo
6	Explor Andes Tours Operador Turístico E.I.R.L.	20602954324	Jr. Loreto Nro. 1855
7	Go Travel Tours Sociedad Anónima Cerrada	20487286771	Jr. Ayacucho Nro. 322 Int. 03 - (Interior 03 - 2do Piso)
8	Grupo Euro Andino S.A.C.	20568390629	Jr. Loreto Nro. 436 Int. 26
9	Hampiq S.A.C.	20487275655	Jr. Puno Nro. 864
10	Innova Tours Huancayo S.C.R.L.	20569014698	Jr. Arequipa Nro. 510 Int. B - Huancayo
11	Iroshira E.I.R.L.	20601332338	Clle Real Nro. 517 - Ci. Huancayo
12	Jovstermil International	20486560992	Clle Real Nro. 261 Int. S-17 - Ci.
13	Kata Tours & Travels E.I.R.L.	20569005516	Jr. Mariscal Caceres Nro. 239

14	Travel Y Servicios Kjakuna Matata Tours S.C.R.L.	20600798180	Clle Real Nro. 481 Int. 2 - Huancayo
15	Mav Travel Viajes Y Turismo E.I.R.L.	20602937276	Ps. La Breña Nro. 136 Int. Z-6 - Ci. Huancayo
16	Mystic Travel Visa	20604570221	Av. Giraldez Nro. 235
17	People Travel Cruise & Tours E.I.R.L.	20602921108	Calle Real Nro. 495 Int. Z-3
18	Peruanitos Tours S.A.C.	20602217095	Jr. Puno Nro. 293
19	Rc Peruvian Prime E. I. R. L.	20601045479	Pza. Constitucion Nro. 122 Int. 01 - Ci. Huancayo
20	Rafa Tours M & R S.A.C.	20568464177	Av. Evitamiento Norte Nro. 174
21	Sertours Molina	20541390554	Av. Giraldez Nro. 164 Int. Of 2 - Ci. Huancayo
22	Servicios Internacionales Maribel Tours S.A.C.	20486340526	Clle Real Nro. 417 Int. B-10 - Al Costado Del Restaurant Pio Pio
23	Servicios Turisticos St S.R.L.	20568782977	Jr. Lima Nro. 374 Int. 03 - Ci. Huancayo
24	Tambo Peru Tours S.A.C.	20513953101	Ps. La Breña Nro. 153 Int. 8 - Ci.
25	Tours Señor De Muruhuay Y Servicios Múltiples S. R. L.	20600660331	Jr. Angaraez Nro. 371 - Ci. Huancayo
26	Travel Tradition Wanka Tour S.C.R.L.	20601919665	Clle Real Nro. 481 Int. Of.03-2do P
27	Travesias.Com S.A.C.	20568996349	Jr. Puno Nro. 279 - Ci. Huancayo
28	Turismo Ecoaventura S. R. L.	20600514637	Pq. Huamanmarca - Ci. Huancayo
29	Express San Antonio	20402487225	Jr. Cuzco Nro. 554 - Ci. Huancayo
30	W.T.Peru	20508627638	Av. Huancavelica Nro. 2697
31	Wasi Peru Travel	20568283890	Jr. Arequipa Nro. 783 Int. 1 - Ci.
32	Yury Tours S.R.L.	20602306608	Jr. Ancash Nro. 839 Int. 2-4

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Para estructurar el instrumento con el cual se medirán las variables, se tiene que ejecutar las siguientes fases: Enlistar las variables, hacer una revisión a la definición conceptual y comprender, entender su significado, revisar cómo han sido definidas operacionalmente, designar el instrumento con el que se va a medir e indicar el nivel de medición, y la codificación los datos.

En esta investigación se utilizó como técnica la encuesta para las variables Control interno y Gestión financiera, según Casas, Repullo y Donado (2002) Menciona que la encuesta es una técnica considerablemente utilizada en el proceso de investigación, ya que gracias a esto nos permite recolectar información y elaborar de una forma rápida y eficaz.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Para las variables Control interno y Gestión financiera el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, como refiere Córdova (2013) indica que el cuestionario es una técnica para la recolección de datos favoritos y además sirve para saber de una o más variables a través de un grupo de preguntas hechas de manera escrita en base a sus indicadores.

3.7. Procedimiento de Recolección de Datos

Para recolectar los datos seguiremos los siguientes pasos:

- Se solicitará el permiso correspondiente a los gerentes de las empresas para aplicar los instrumentos.
- Se verificarán los libros contables.
- Se encuestará a los trabajadores y al gerente de cada empresa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Análisis y Discusión de Resultados

4.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis y procesamiento de datos debe realizarse mediante el uso de instrumentos estadísticos con el soporte del computador, aprovechando el software estadístico que hoy se localiza en el mercado, SPSS versión 25.

4.2. Presentación de resultados

4.2.1. Resultados por variables

Variable Control Interno

PREGUNTAS CONTROL INTERNO

**TABLA 3: ¿LA EMPRESA TURÍSTICA LES HACE CONOCER LAS POLÍTICAS
CON LAS QUE TRABAJA?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,3	6,3	6,3
Casi Nunca	10	31,3	31,3	37,5
Regular	12	37,5	37,5	75,0
Casi Siempre	6	18,8	18,8	93,8
Siempre	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 1 :¿LA EMPRESA TURÍSTICA LES HACE CONOCER LAS POLÍTICAS CON LAS QUE TRABAJA?

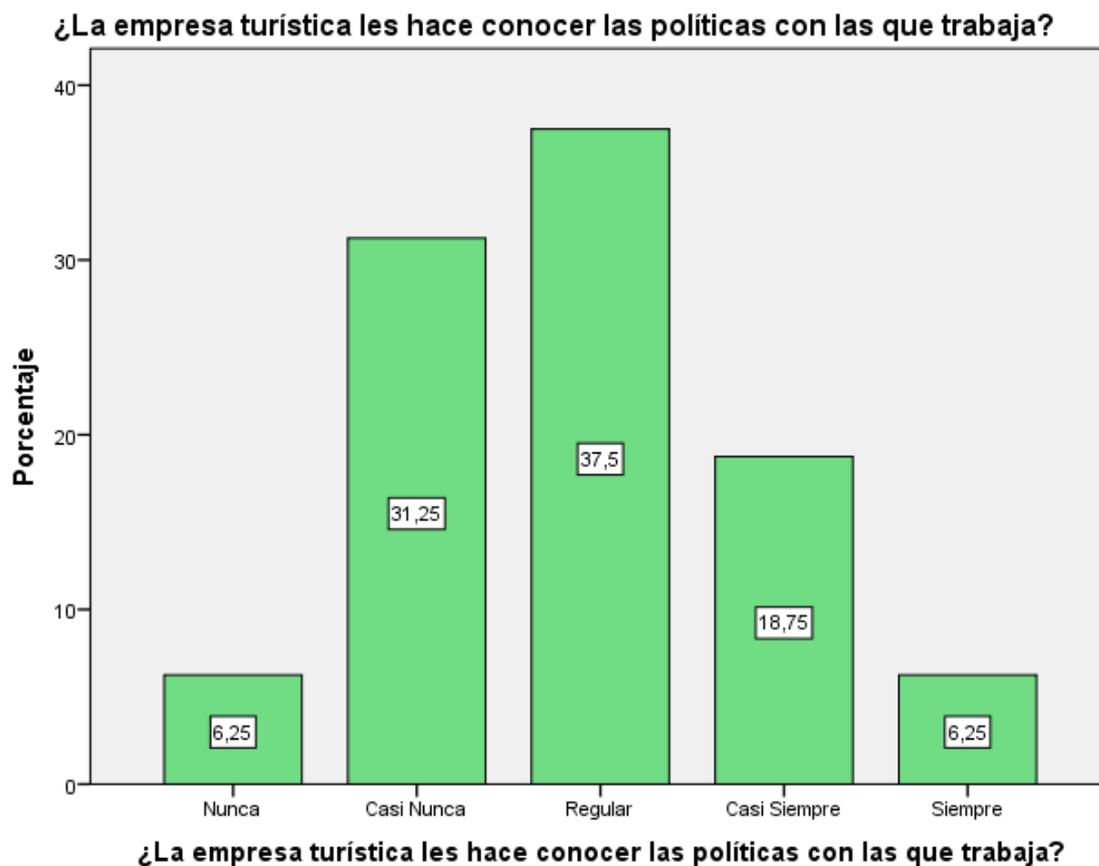


TABLA 4:¿LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA TURÍSTICA ESTÁN DE ACUERDO CON LA VISIÓN Y MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	9,4	9,4	9,4
Casi Nunca	11	34,4	34,4	43,8
Regular	13	40,6	40,6	84,4
Casi Siempre	4	12,5	12,5	96,9
Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 2:¿LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA TURÍSTICA ESTÁN DE ACUERDO CON LA VISIÓN Y MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN?

¿Las políticas de la empresa turística están de acuerdo con la visión y misión de la organización?

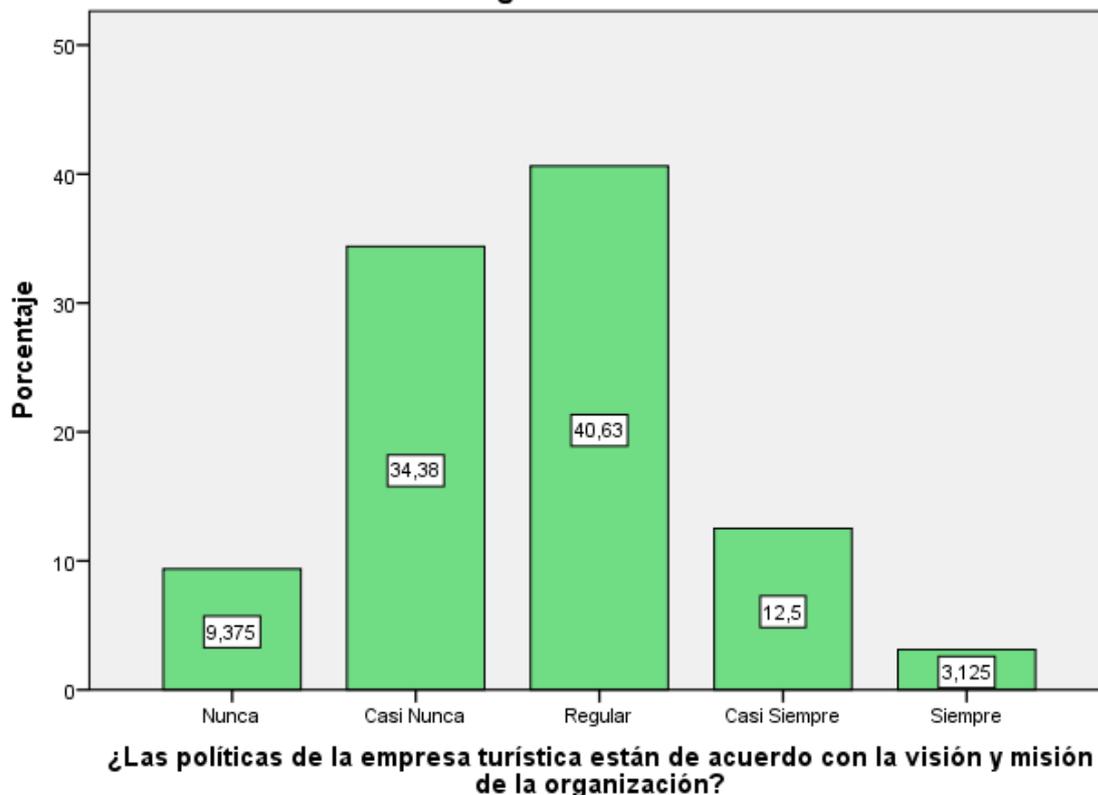


TABLA 5:¿LAS POLÍTICAS ADOPTADAS POR LA EMPRESA TURÍSTICA CONTRIBUYEN A SU DESARROLLO PERSONAL?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	9	28,1	28,1
	Regular	19	59,4	87,5
	Casi Siempre	4	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 3:¿LAS POLÍTICAS ADOPTADAS POR LA EMPRESA TURÍSTICA CONTRIBUYEN A SU DESARROLLO PERSONAL?

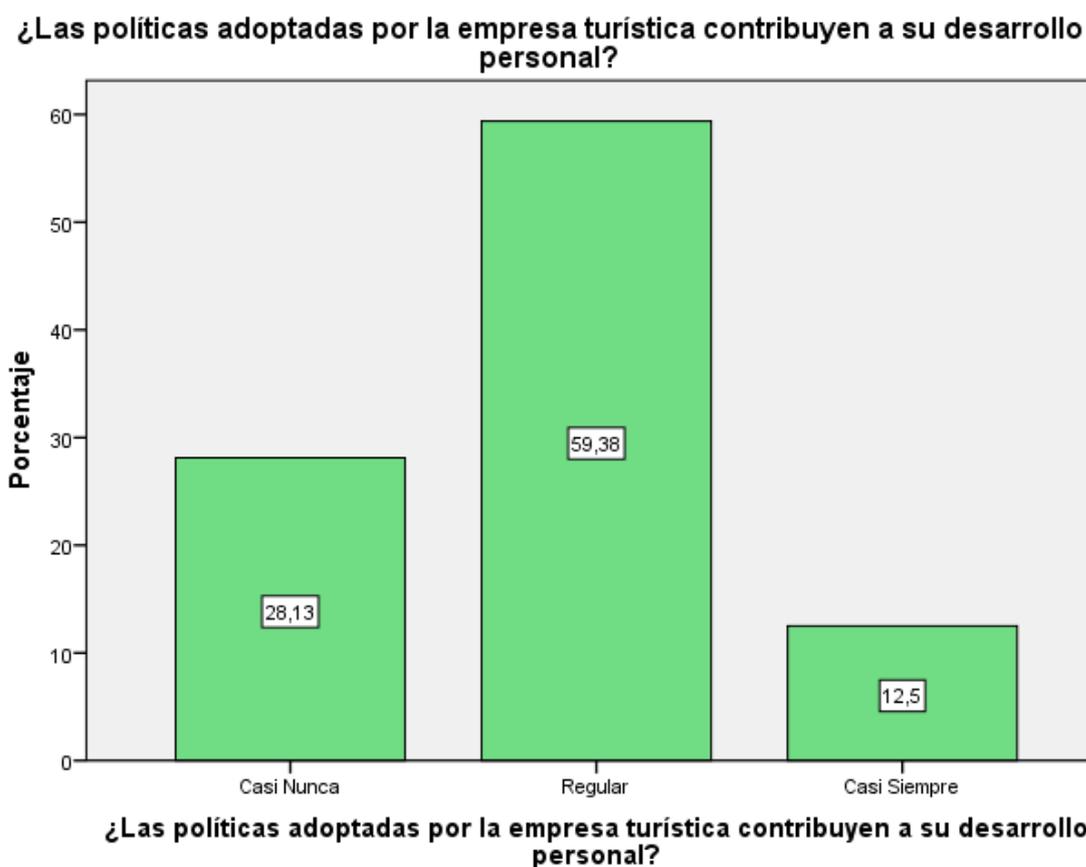


TABLA 6:¿LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA TURÍSTICAS ESTÁN DE ACUERDO A LOS PLANES ESTABLECIDOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,1	3,1	3,1
Casi Nunca	9	28,1	28,1	31,3
Regular	15	46,9	46,9	78,1
Casi Siempre	6	18,8	18,8	96,9
Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 4:¿LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA TURÍSTICAS ESTÁN DE ACUERDO A LOS PLANES ESTABLECIDOS?

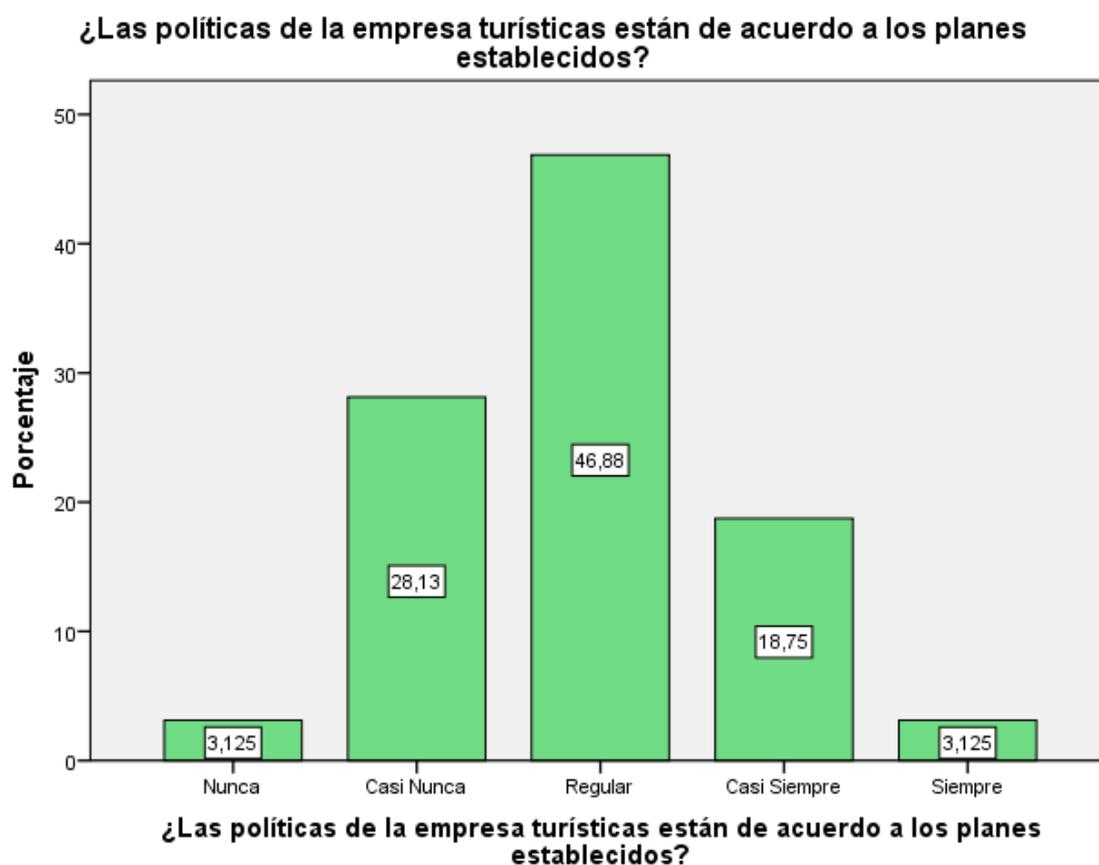


TABLA 7:¿LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA EMPRESA TURÍSTICA SON ADECUADOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,1	3,1	3,1
Casi Nunca	10	31,3	31,3	34,4
Regular	15	46,9	46,9	81,3
Casi Siempre	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 5:¿LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA EMPRESA TURÍSTICA SON ADECUADOS?

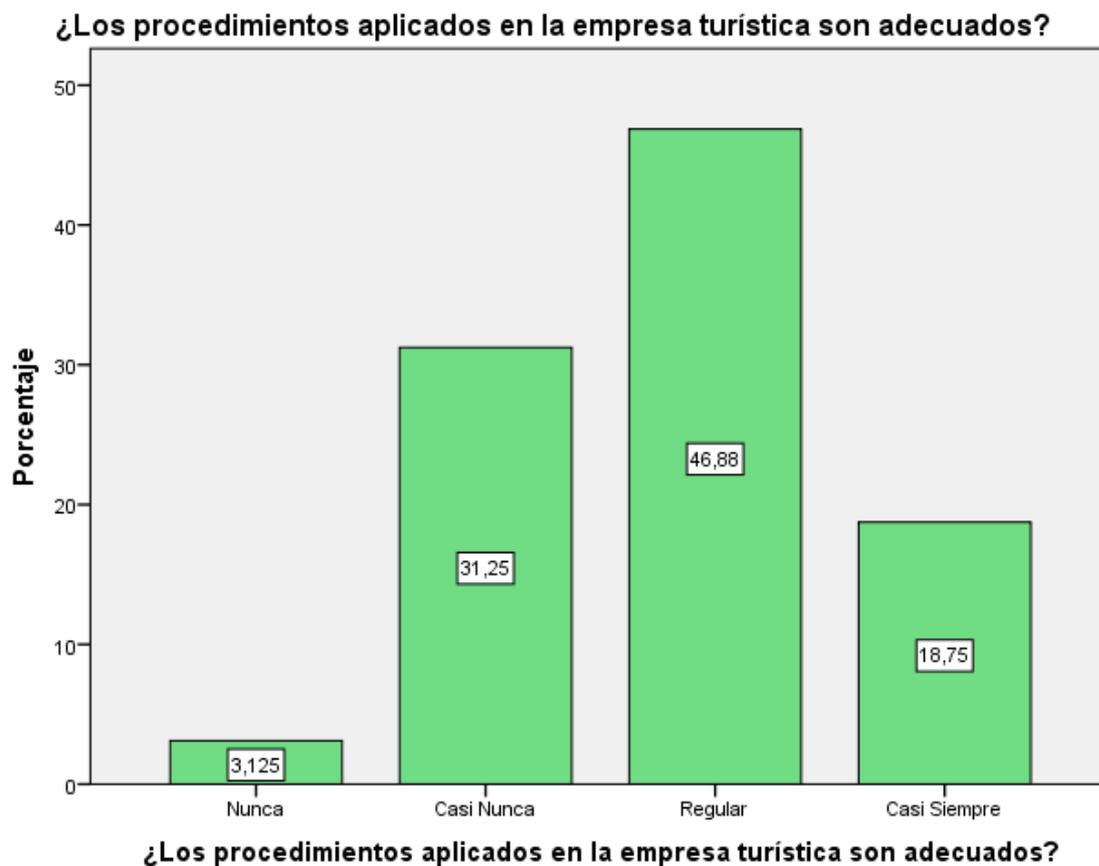


TABLA 8:¿LOS PROCEDIMIENTOS SON CONOCIDOS POR TODOS LOS TRABAJADORES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	11	34,4	34,4	34,4
Regular	15	46,9	46,9	81,3
Casi Siempre	5	15,6	15,6	96,9
Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

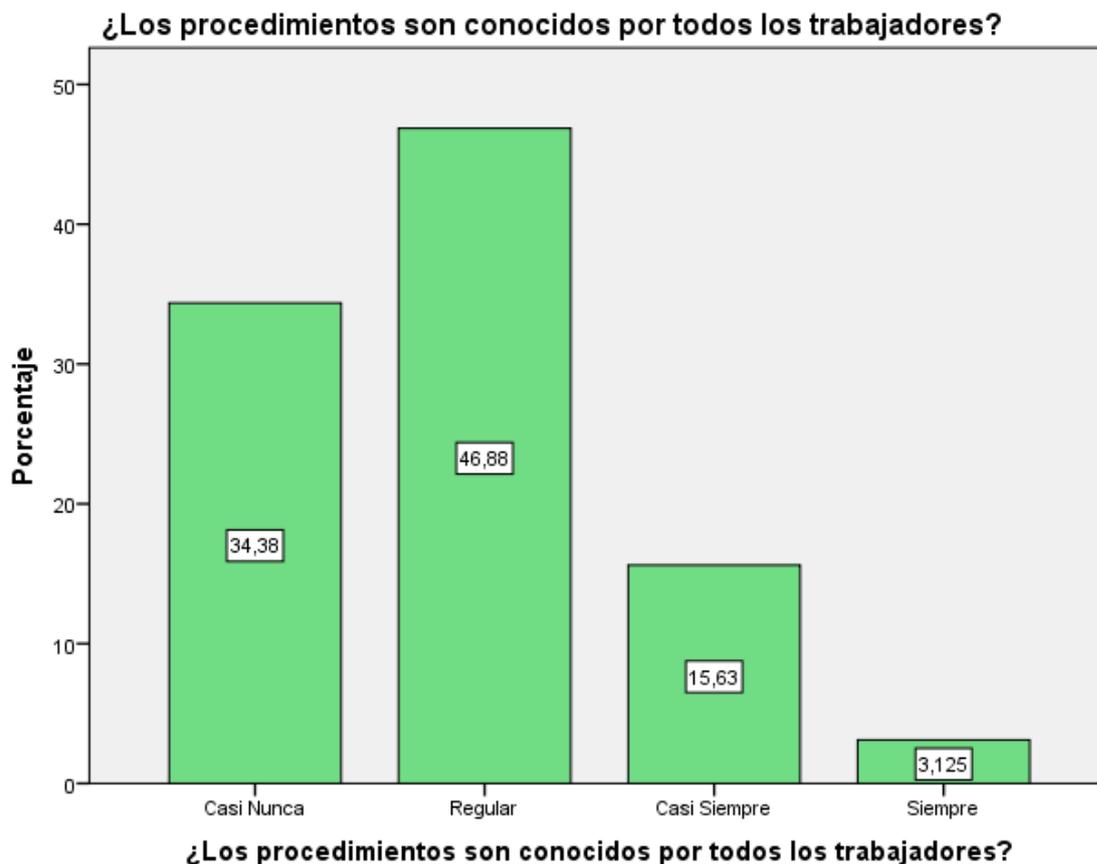
FIGURA 6: ¿LOS PROCEDIMIENTOS SON CONOCIDOS POR TODOS LOS TRABAJADORES?

TABLA 9: ¿EXISTEN PROCEDIMIENTOS COMO GUÍAS DE TRABAJO PARA CUMPLIR LOS PLANES ESTABLECIDOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi Nunca	12	37,5	37,5
	Regular	14	43,8	81,3
	Casi Siempre	6	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 7: ¿EXISTEN PROCEDIMIENTOS COMO GUÍAS DE TRABAJO PARA CUMPLIR LOS PLANES ESTABLECIDOS?

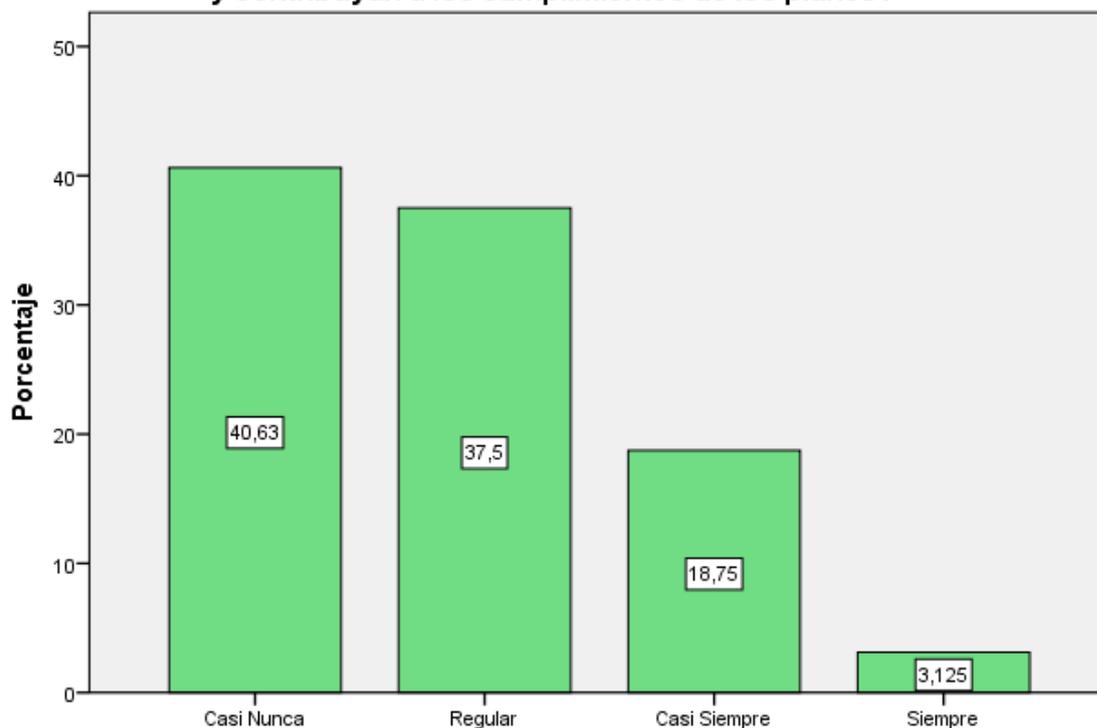


TABLA 10: ¿LA EMPRESA TURÍSTICA CUENTA CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE DESARROLLEN Y CONTRIBUYAN A LOS CUMPLIMIENTOS DE LOS PLANES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	13	40,6	40,6	40,6
Regular	12	37,5	37,5	78,1
Casi Siempre	6	18,8	18,8	96,9
Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 8: ¿LA EMPRESA TURÍSTICA CUENTA CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE DESARROLLEN Y CONTRIBUYAN A LOS CUMPLIMIENTOS DE LOS PLANES?

¿La empresa turística cuenta con un manual de procedimientos que desarrollen y contribuyan a los cumplimientos de los planes?



¿La empresa turística cuenta con un manual de procedimientos que desarrollen y contribuyan a los cumplimientos de los planes?

TABLA 11: ¿SE SIENTE CONFORME CON LA INFRAESTRUCTURA Y DISTRIBUCIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	2	6,3	6,3
	Regular	12	37,5	43,8
	Casi Siempre	11	34,4	78,1
	Siempre	7	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 9: ¿SE SIENTE CONFORME CON LA INFRAESTRUCTURA Y DISTRIBUCIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO?

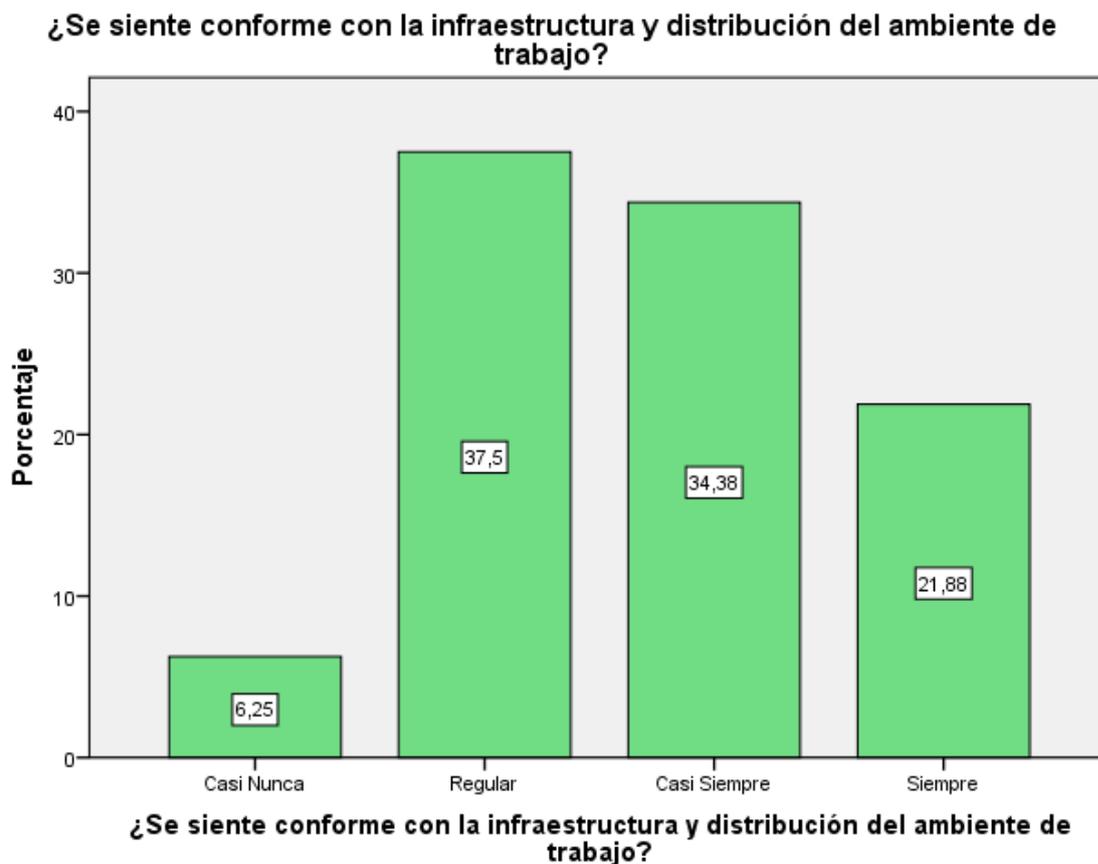


TABLA 12: ¿EXISTE UNA COMUNICACIÓN PERMANENTE PARA FORTALECER LOS VALORES ÉTICOS Y DE CONDUCTA, CUANDO EXISTEN FALTAS DISCIPLINARIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	5	15,6	15,6
	Regular	19	59,4	75,0
	Casi Siempre	8	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 10:¿EXISTE UNA COMUNICACIÓN PERMANENTE PARA FORTALECER LOS VALORES ÉTICOS Y DE CONDUCTA, CUANDO EXISTEN FALTAS DISCIPLINARIAS ?

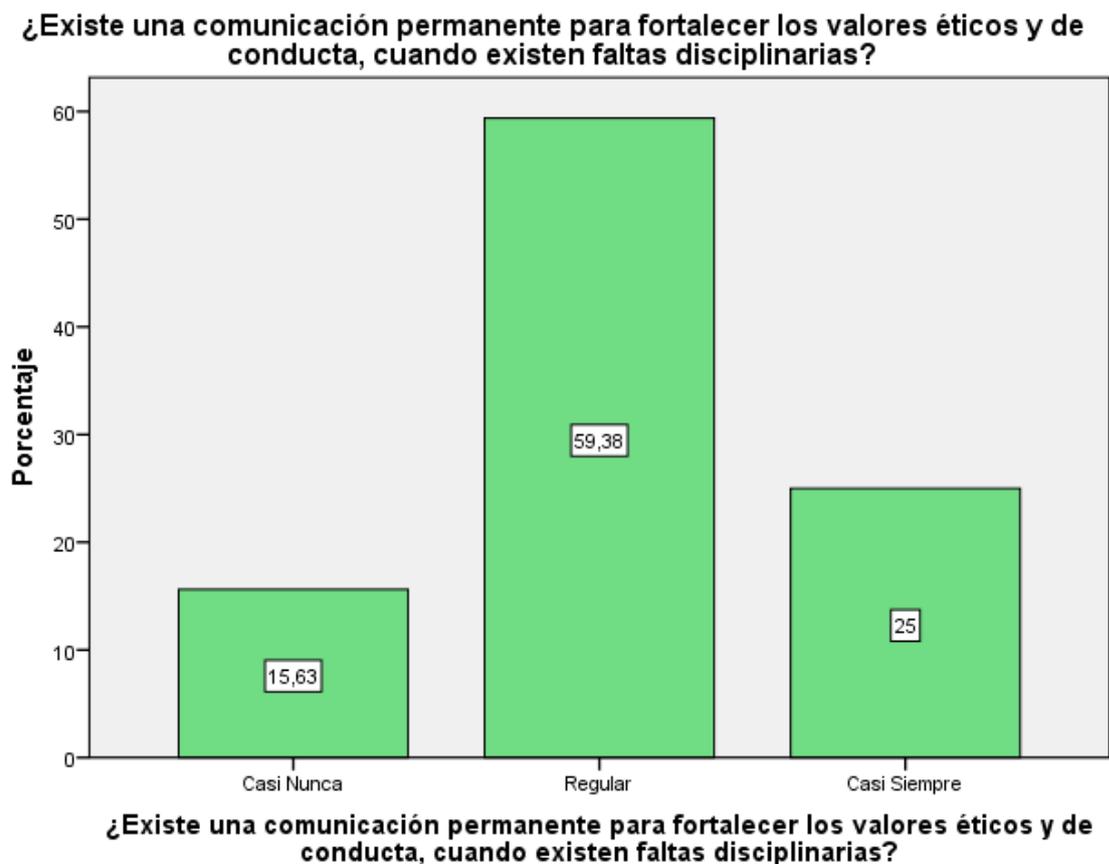


TABLA 13:¿LA ADMINISTRACIÓN A TRAVÉS DE SANCIONES TRATA DE REDUCIR QUE EL PERSONAL SE INVOLUCRE EN ACTOS FRAUDULENTOS, O POCO ÉTICOS ?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	15,6	15,6	15,6
Casi Nunca	8	25,0	25,0	40,6
Regular	15	46,9	46,9	87,5
Casi Siempre	3	9,4	9,4	96,9
Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 11: ¿LA ADMINISTRACIÓN A TRAVÉS DE SANCIONES TRATA DE REDUCIR QUE EL PERSONAL SE INVOLUCRE EN ACTOS FRAUDULENTOS, O POCO ÉTICOS?

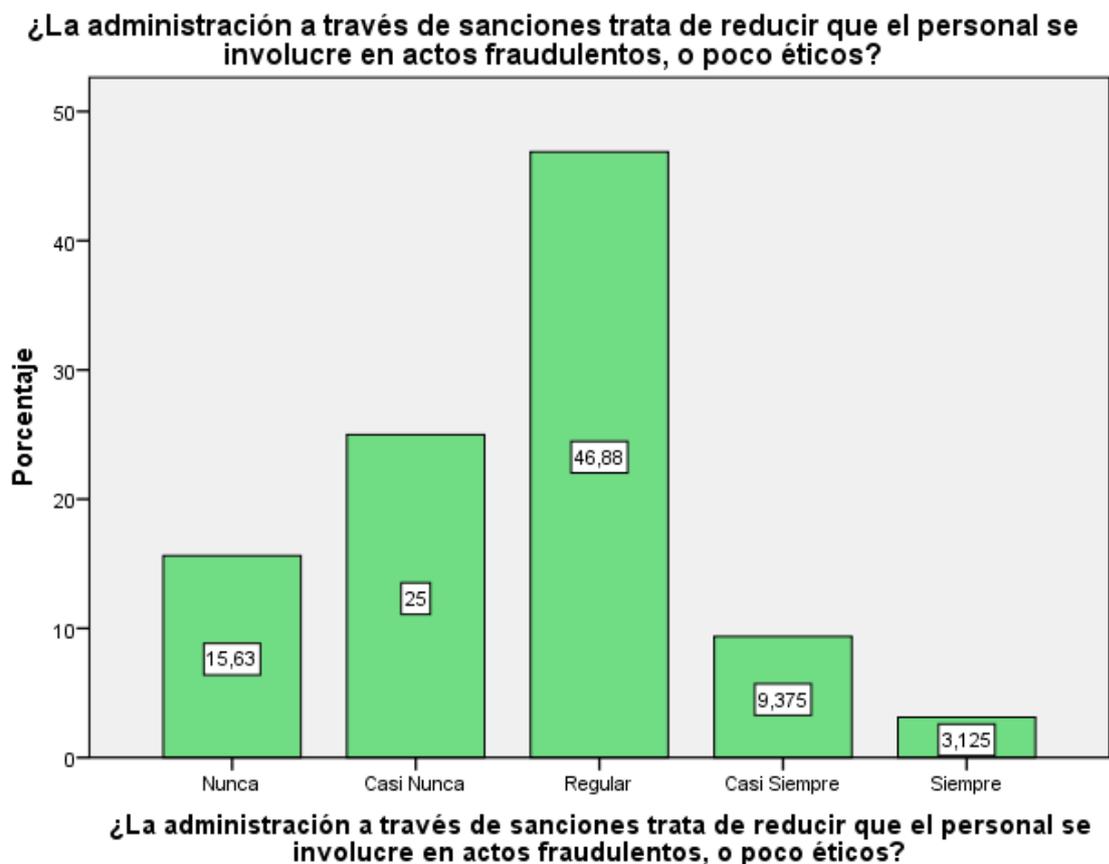
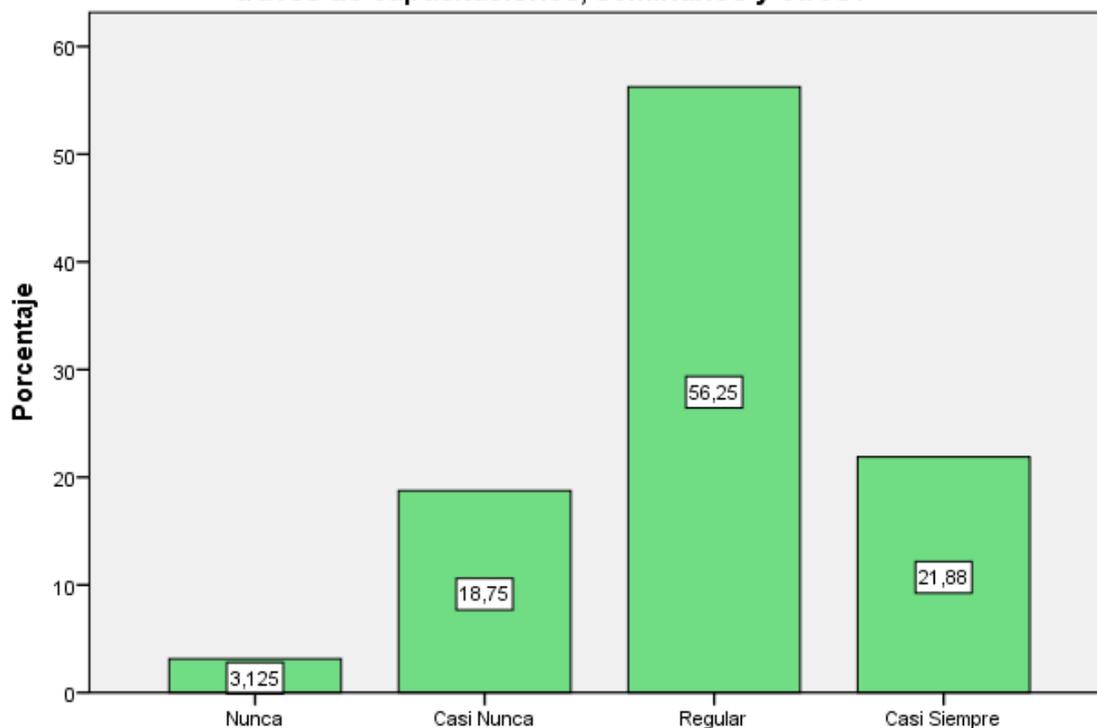


TABLA 14: ¿LA EMPRESA TURÍSTICA SE PREOCUPA POR LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL PERSONAL, A TRAVÉS DE CAPACITACIONES, SEMINARIOS Y OTROS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,1	3,1	3,1
Casi Nunca	6	18,8	18,8	21,9
Válidos Regular	18	56,3	56,3	78,1
Casi Siempre	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 12:¿LA EMPRESA TURÍSTICA SE PREOCUPA POR LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL PERSONAL, A TRAVÉS DE CAPACITACIONES, SEMINARIOS Y OTROS?

¿La empresa turística se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?



¿La empresa turística se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?

TABLA 15:¿SE ANALIZAN LOS CONOCIMIENTOS Y LAS HABILIDADES REQUERIDOS PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,1	3,1	3,1
Casi Nunca	4	12,5	12,5	15,6
Válidos Regular	25	78,1	78,1	93,8
Casi Siempre	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 13:¿SE ANALIZAN LOS CONOCIMIENTOS Y LAS HABILIDADES REQUERIDOS PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES?



TABLA 16:¿LOS EMPLEADOS TIENEN LA EXPERIENCIA Y ESTÁN APTOS PARA EJERCER SUS FUNCIONES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi Nunca	5	15,6	15,6
	Regular	23	71,9	87,5
	Casi Siempre	4	12,5	100,0
	Total	32	100,0	

FIGURA 14: ¿LOS EMPLEADOS TIENEN LA EXPERIENCIA Y ESTÁN APTOS PARA EJERCER SUS FUNCIONES?

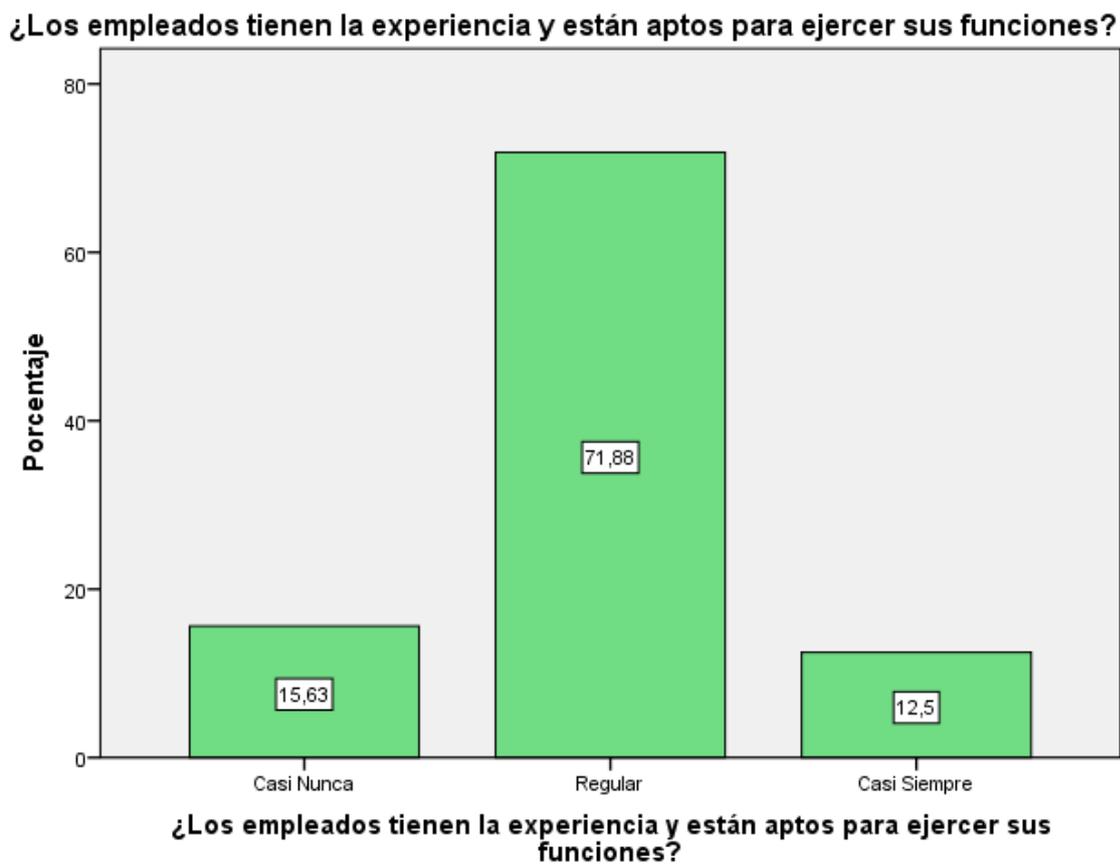


TABLA 17: ¿EXISTEN ROTACIÓN DE PERSONAL EN LAS FUNCIONES OPERATIVAS DE CONTABILIDAD, CRÉDITOS, CAJAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	8	25,0	25,0
	Casi Nunca	15	46,9	71,9
	Regular	9	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 15: ¿EXISTEN ROTACIÓN DE PERSONAL EN LAS FUNCIONES OPERATIVAS DE CONTABILIDAD, CRÉDITOS, CAJAS?

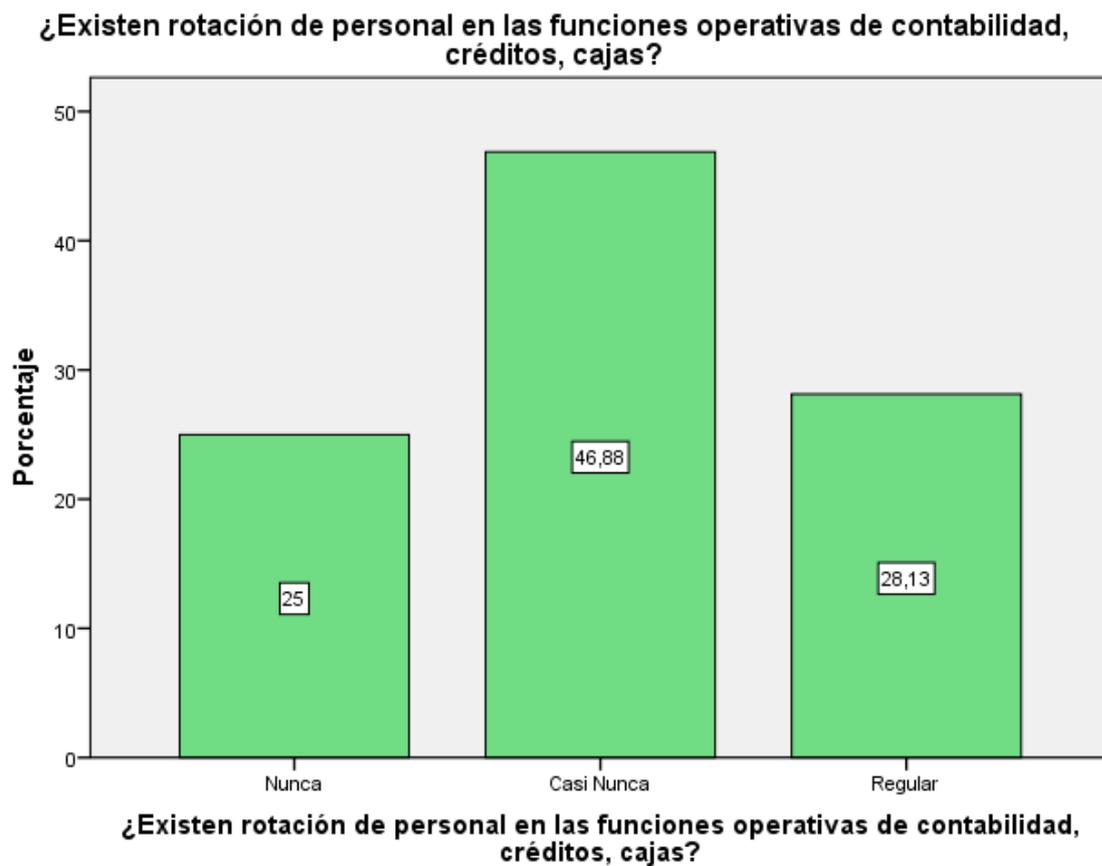


TABLA 18: ¿LA INFORMACIÓN FINANCIERA SE MANTIENE EN RED CON ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD Y SISTEMAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	15,6	15,6	15,6
Casi Nunca	17	53,1	53,1	68,8
Regular	9	28,1	28,1	96,9
Casi Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 16: ¿LA INFORMACIÓN FINANCIERA SE MANTIENE EN RED CON ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD Y SISTEMAS?

¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?

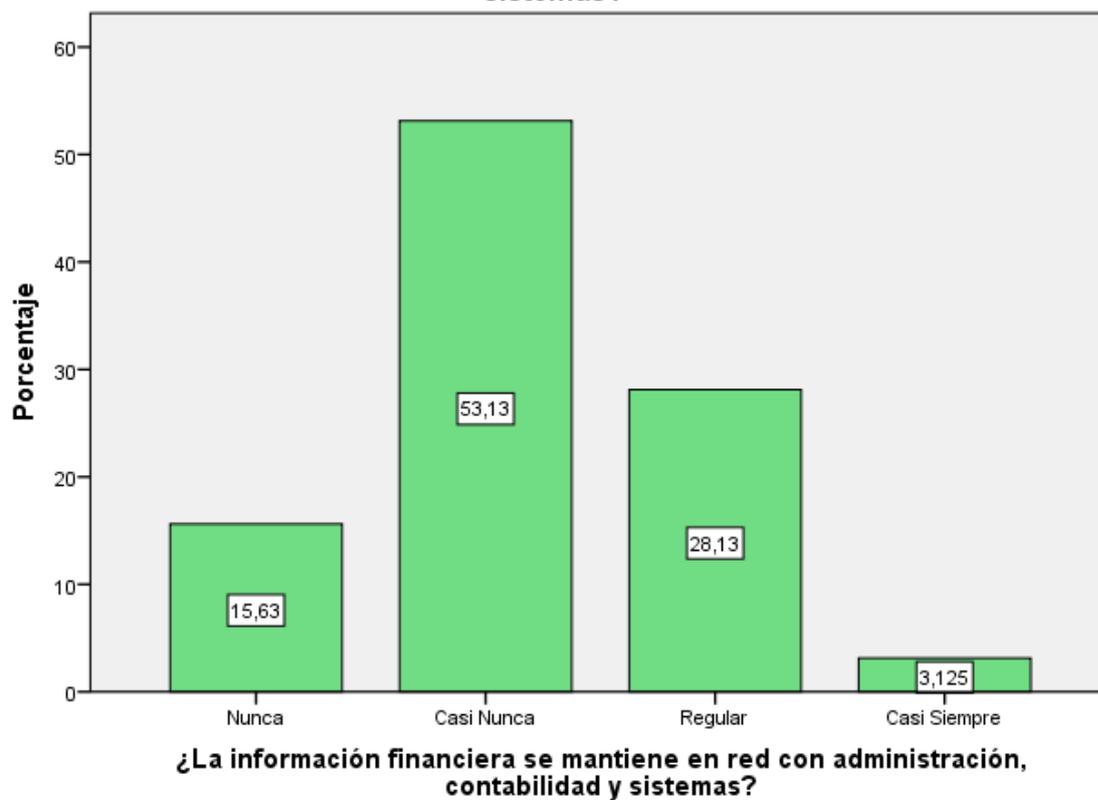


TABLA 19: ¿SE SUPERVISA AL PERSONAL EN LAS ACTIVIDADES REGULARES QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA TURÍSTICA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi Nunca	9	28,1	28,1
	Regular	17	53,1	81,3
	Casi Siempre	6	18,8	100,0
	Total	32	100,0	

FIGURA 17: ¿SE SUPERVISA AL PERSONAL EN LAS ACTIVIDADES REGULARES QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA TURÍSTICA?

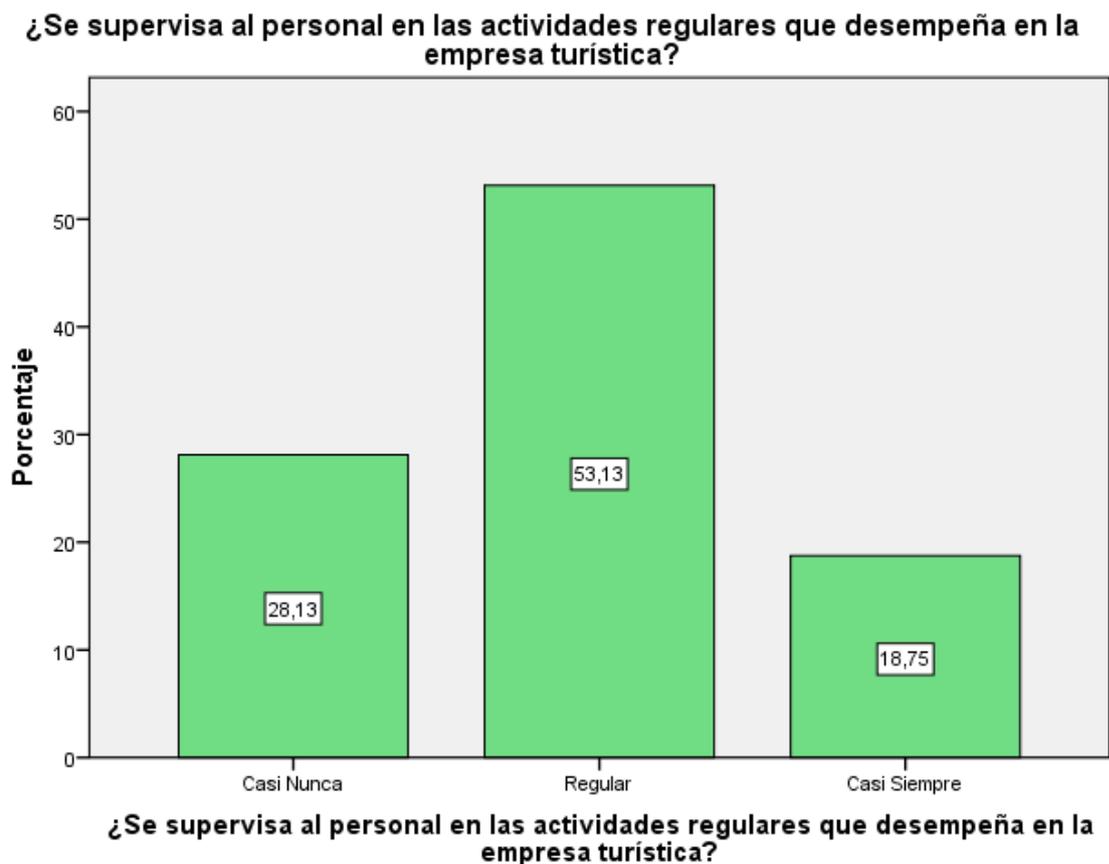


TABLA 20: ¿SE REALIZAN VERIFICACIONES DE LOS REGISTROS CON LA EXISTENCIA FÍSICA DE LOS RECURSOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi Nunca	17	53,1	53,1
	Regular	11	34,4	87,5
	Casi Siempre	4	12,5	100,0
	Total	32	100,0	

FIGURA 18: ¿SE REALIZAN VERIFICACIONES DE LOS REGISTROS CON LA EXISTENCIA FÍSICA DE LOS RECURSOS?

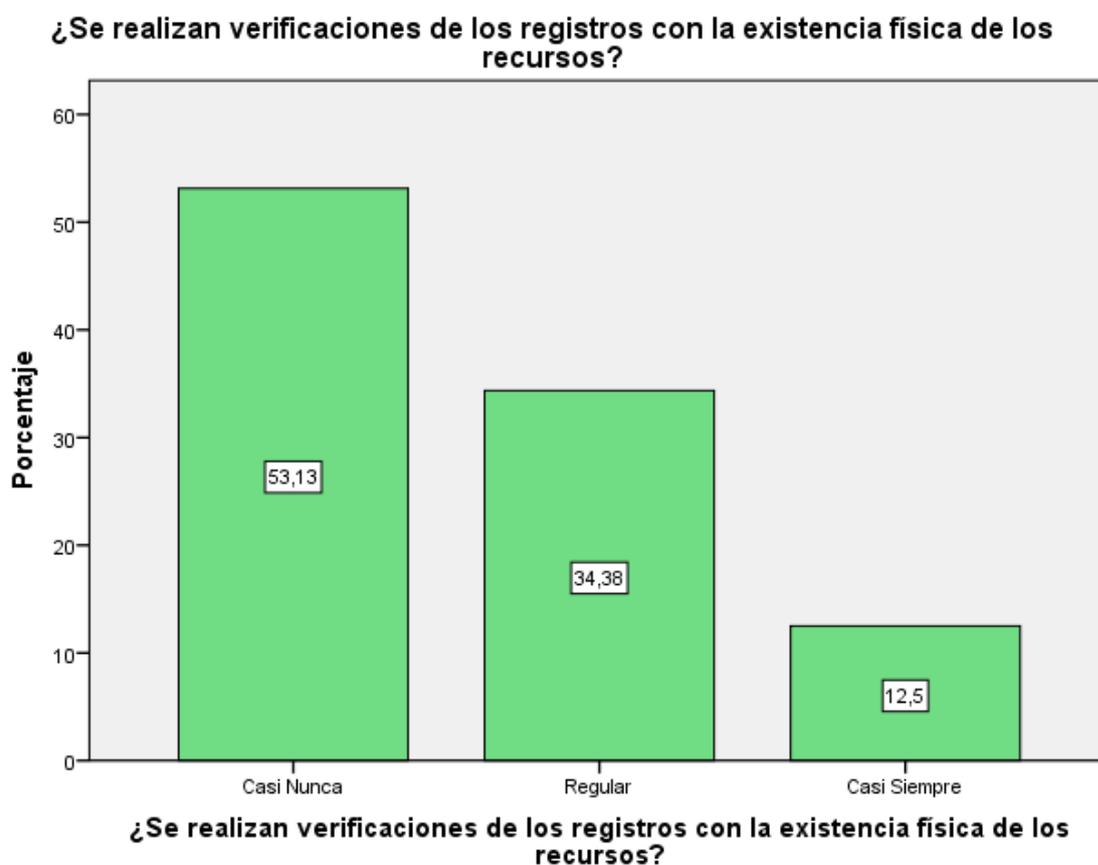


TABLA 21: ¿SE ANALIZAN LOS INFORMES DE AUDITORÍA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	28,1	28,1	28,1
Casi Nunca	16	50,0	50,0	78,1
Regular	6	18,8	18,8	96,9
Casi Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

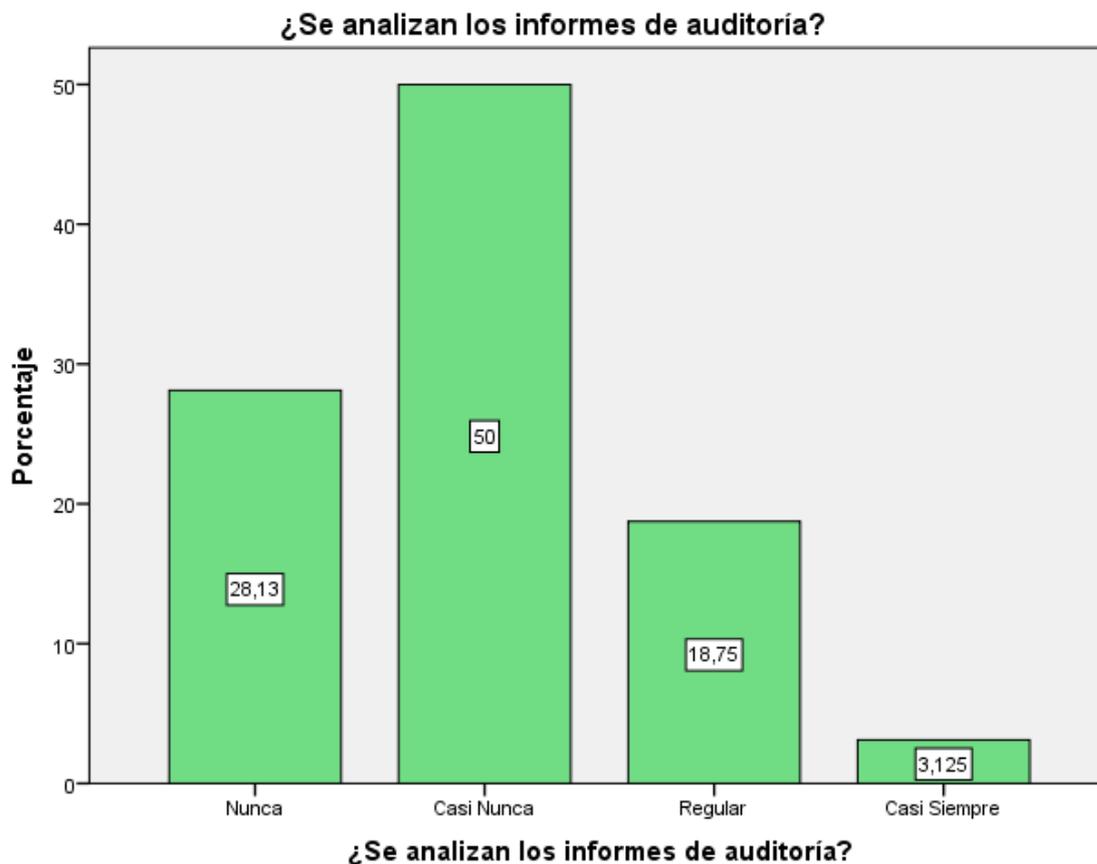
FIGURA 19:¿SE ANALIZAN LOS INFORMES DE AUDITORÍA?

TABLA 22:¿EL GERENTE REALIZA UNA EVALUACIÓN POR SUS MEDIOS PARA VERIFICAR LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	13	40,6	40,6
	Regular	14	43,8	84,4
	Casi Siempre	5	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 20: ¿EL GERENTE REALIZA UNA EVALUACIÓN POR SUS MEDIOS PARA VERIFICAR LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la empresa turística?

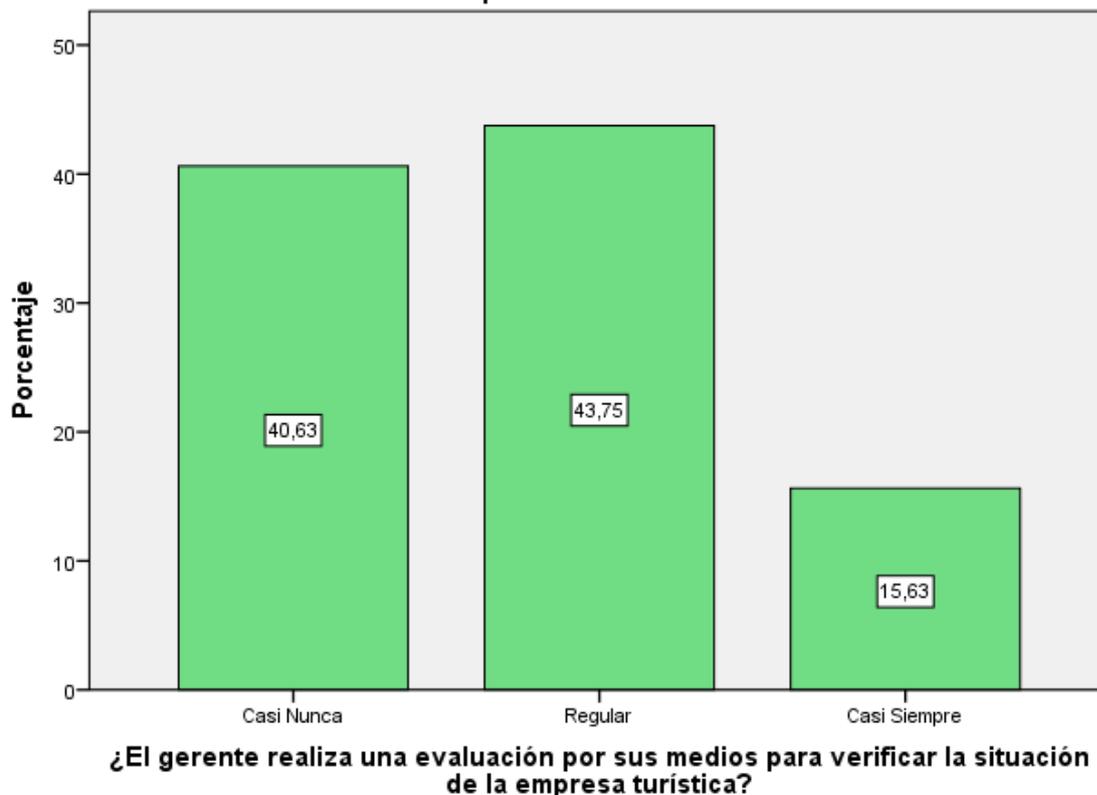


TABLA 23: ¿SE COMPARA LA INFORMACIÓN GENERADA INTERNAMENTE CON LA PREPARADA POR ENTIDADES EXTERNAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi Nunca	20	62,5	62,5
	Regular	8	25,0	87,5
	Casi Siempre	4	12,5	100,0
	Total	32	100,0	

FIGURA 21: ¿SE COMPARA LA INFORMACIÓN GENERADA INTERNAMENTE CON LA PREPARADA POR ENTIDADES EXTERNAS?

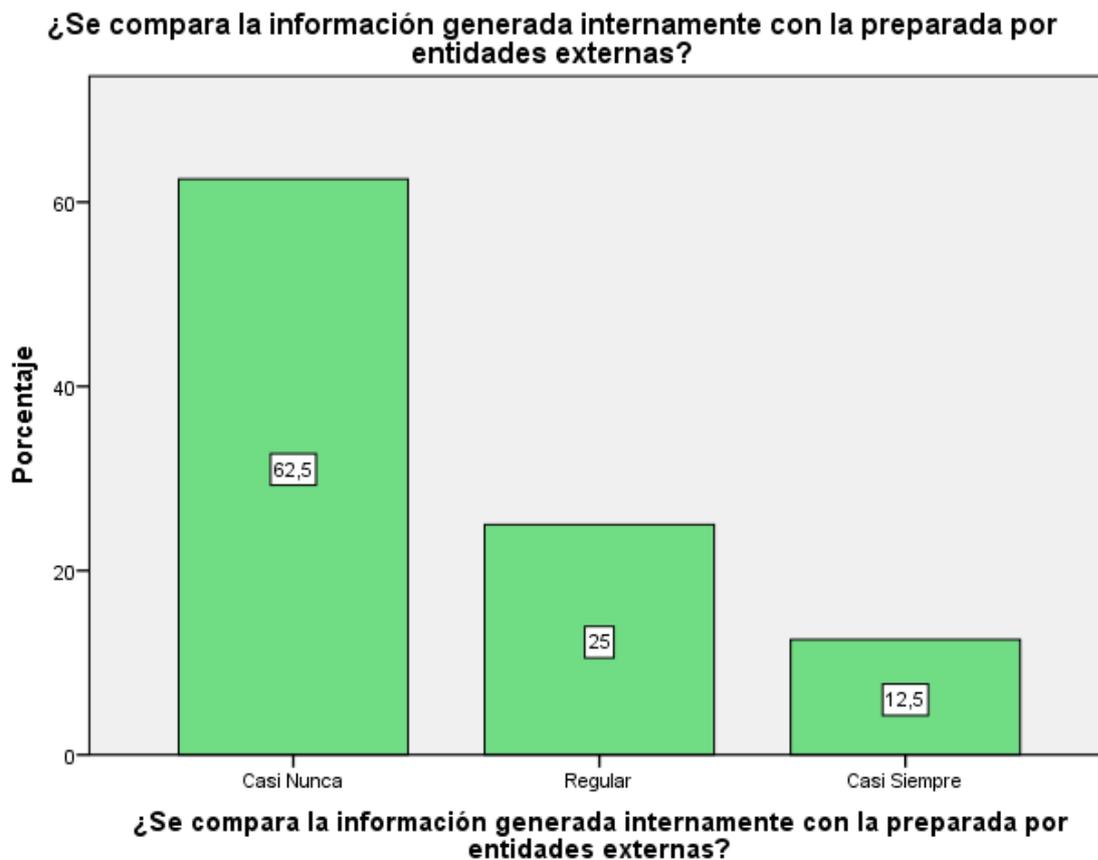


TABLA 24: ¿SE REALIZAN AUDITORIAS, PARA EVALUAR LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	25,0	25,0	25,0
Casi Nunca	17	53,1	53,1	78,1
Regular	5	15,6	15,6	93,8
Casi Siempre	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 22: ¿SE REALIZAN AUDITORIAS, PARA EVALUAR LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

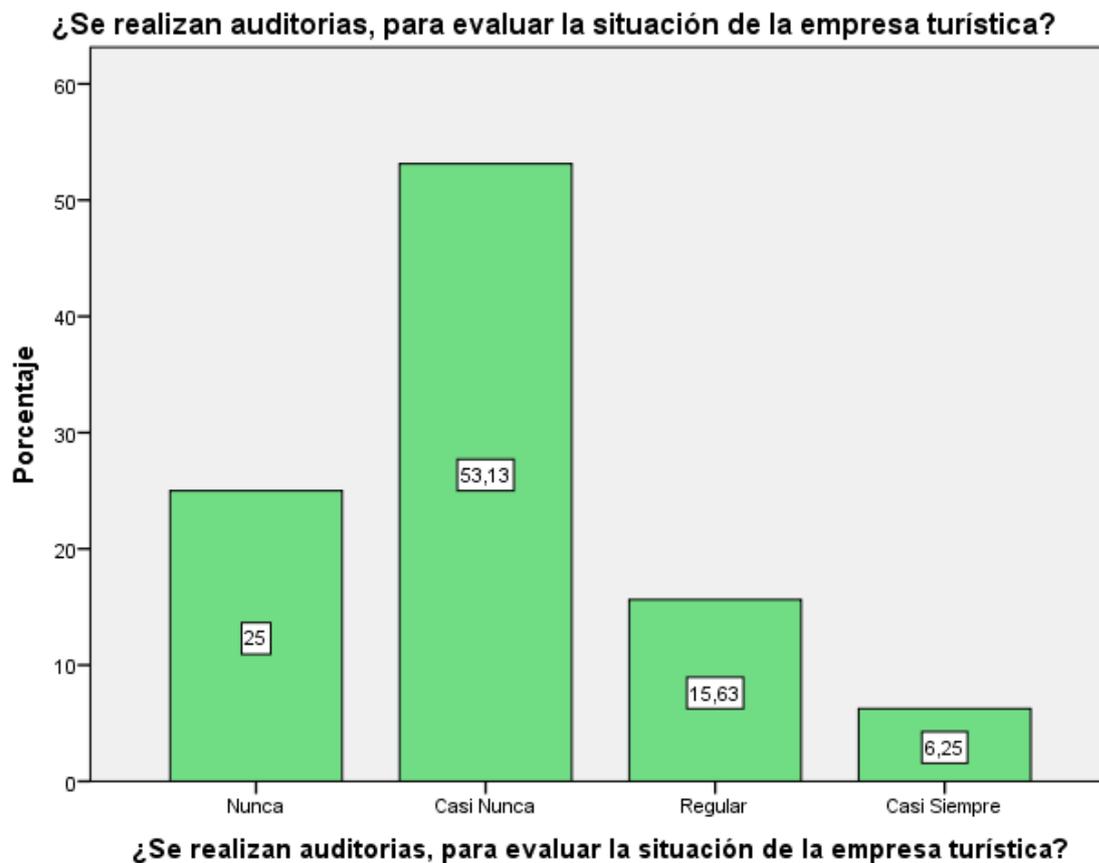


TABLA 25: ¿SE APLICAN LAS SUGERENCIAS EMITIDAS EN LOS INFORMES EXTERNOS PARA VALORAR Y MEJORAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,1	3,1	3,1
Casi Nunca	17	53,1	53,1	56,3
Regular	10	31,3	31,3	87,5
Casi Siempre	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 23: ¿SE APLICAN LAS SUGERENCIAS EMITIDAS EN LOS INFORMES EXTERNOS PARA VALORAR Y MEJORAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO?

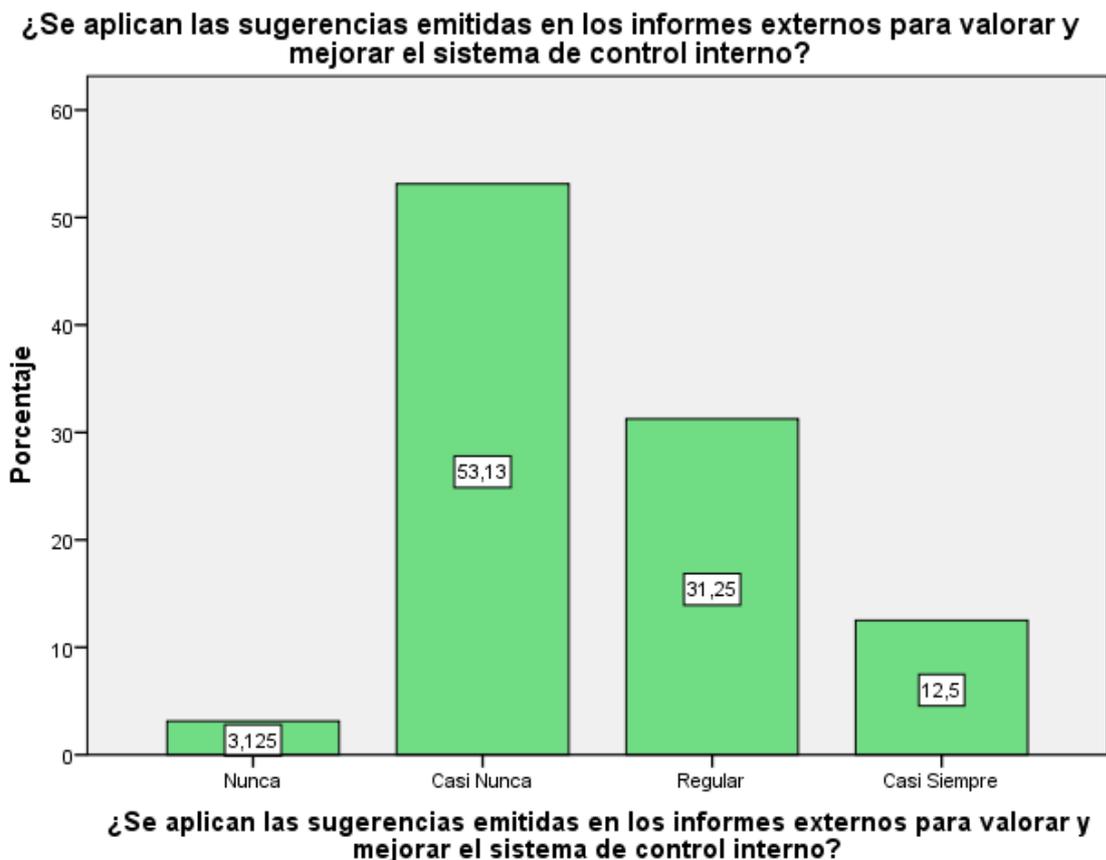
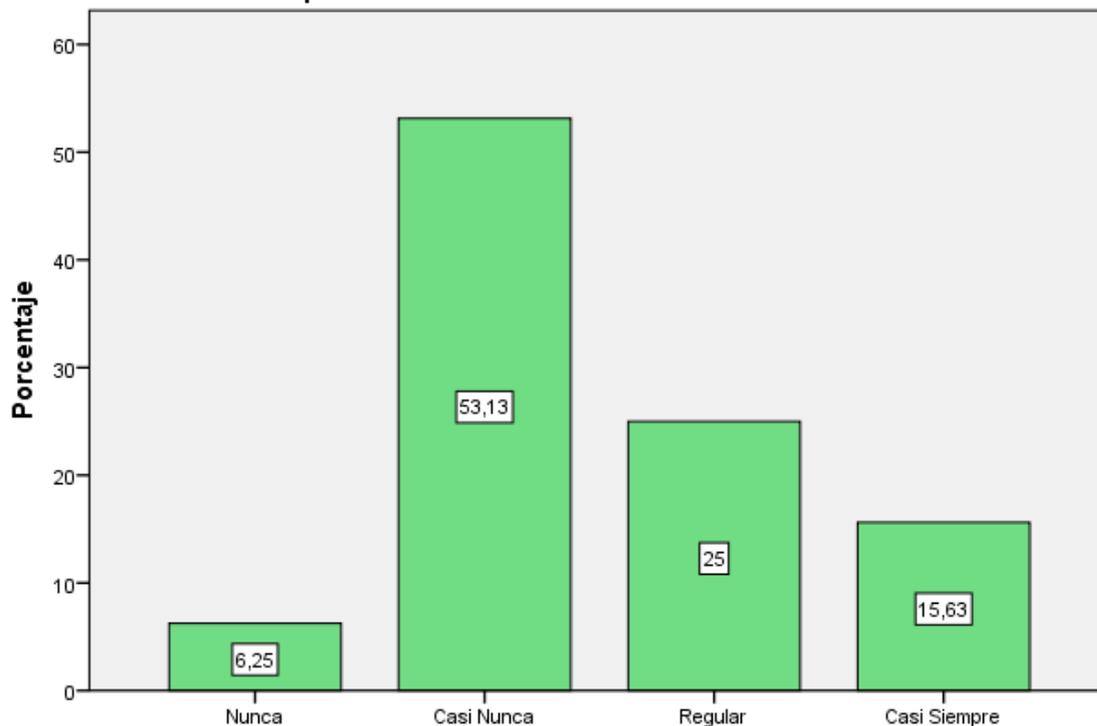


TABLA 26: ¿SE COMUNICAN LOS HALLAZGOS A LOS SUPERIORES INMEDIATOS Y A SUS RESPONSABLES, PARA TOMAR LAS MEDIDAS NECESARIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,3	6,3	6,3
Casi Nunca	17	53,1	53,1	59,4
Regulares	8	25,0	25,0	84,4
Casi Siempre	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 24: ¿SE COMUNICAN LOS HALLAZGOS A LOS SUPERIORES INMEDIATOS Y A SUS RESPONSABLES, PARA TOMAR LAS MEDIDAS NECESARIAS?

¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?

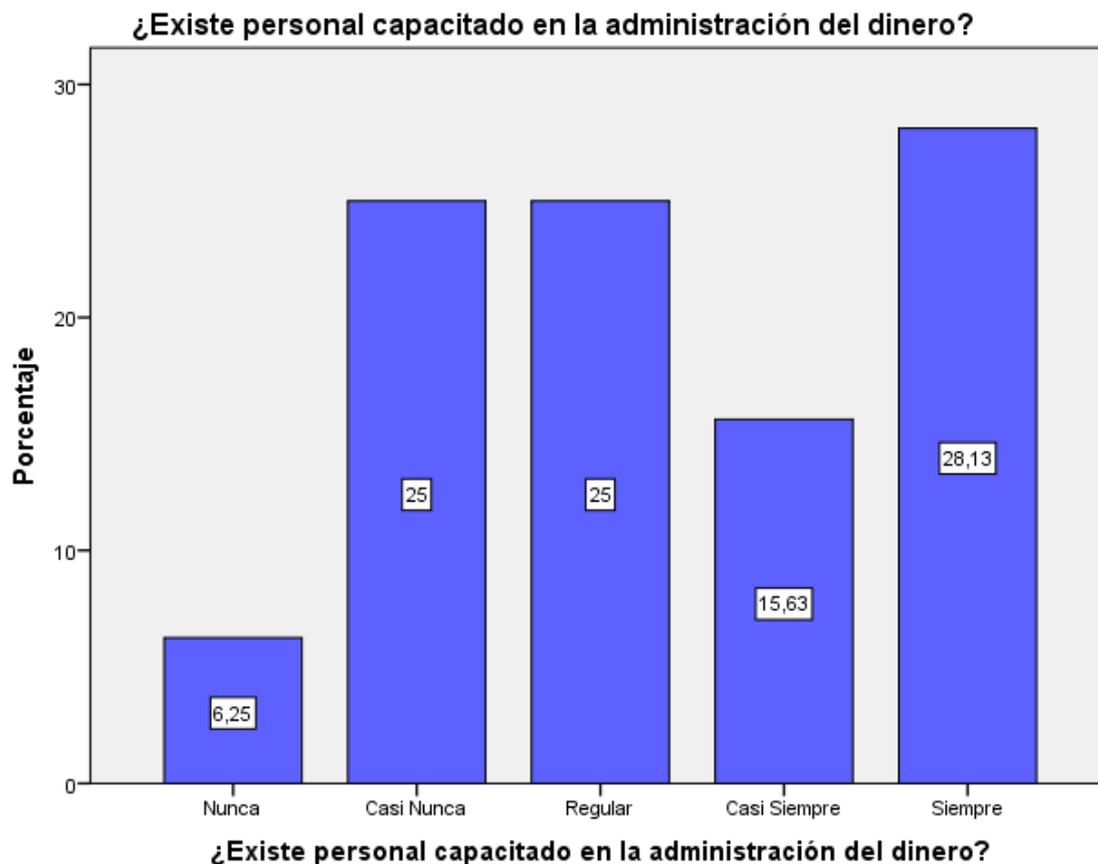


¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?

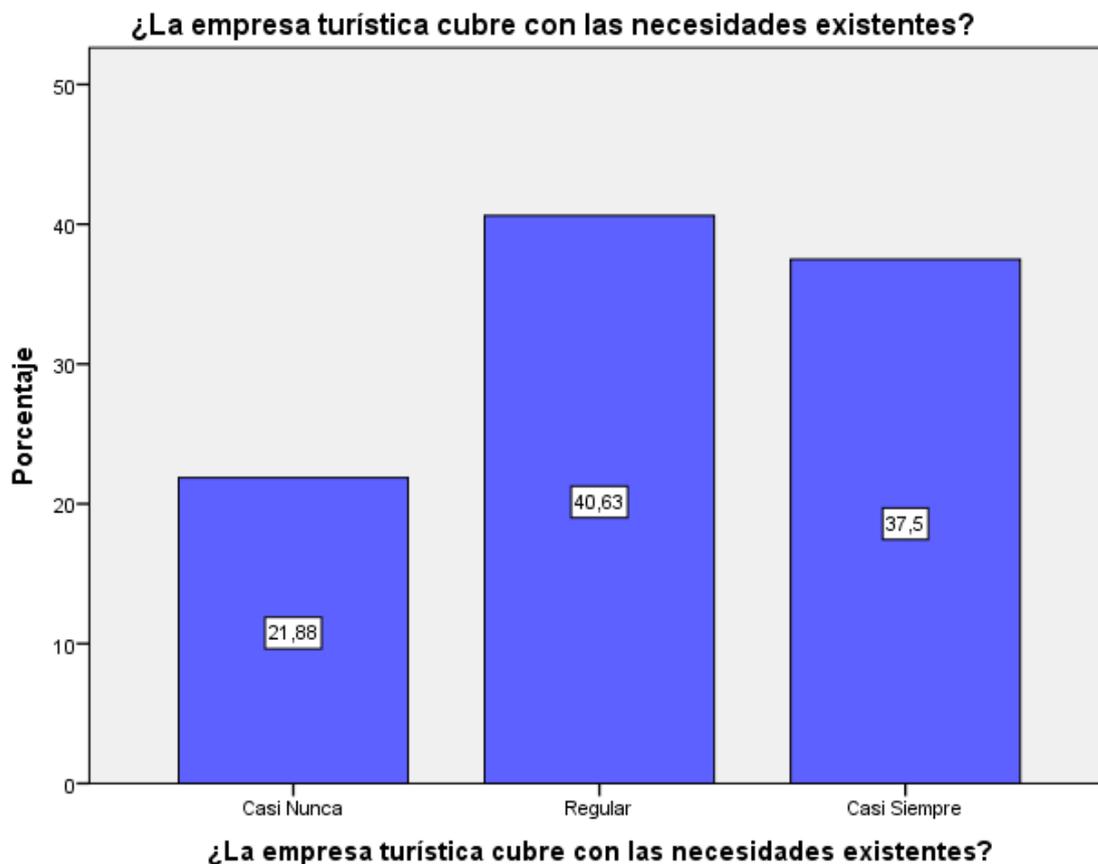
PREGUNTAS GESTION FINANCIERA

TABLA 27: ¿EXISTE PERSONAL CAPACITADO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL DINERO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,3	6,3	6,3
Casi Nunca	8	25,0	25,0	31,3
Regular	8	25,0	25,0	56,3
Casi Siempre	5	15,6	15,6	71,9
Siempre	9	28,1	28,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 25: ¿EXISTE PERSONAL CAPACITADO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL DINERO?**TABLA 28:** ¿LA EMPRESA TURÍSTICA CUBRE CON LAS NECESIDADES EXISTENTES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	7	21,9	21,9
	Regular	13	40,6	62,5
	Casi Siempre	12	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 26:¿LA EMPRESA TURÍSTICA CUBRE CON LAS NECESIDADES EXISTENTES?**TABLA 29:**¿LA EMPRESA TURÍSTICA CUENTA CON UNA BUENA ADMINISTRACIÓN DEL EFECTIVO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	5	15,6	15,6	15,6
Regular	18	56,3	56,3	71,9
Casi Siempre	6	18,8	18,8	90,6
Siempre	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 27: ¿LA EMPRESA TURÍSTICA CUENTA CON UNA BUENA ADMINISTRACIÓN DEL EFECTIVO?

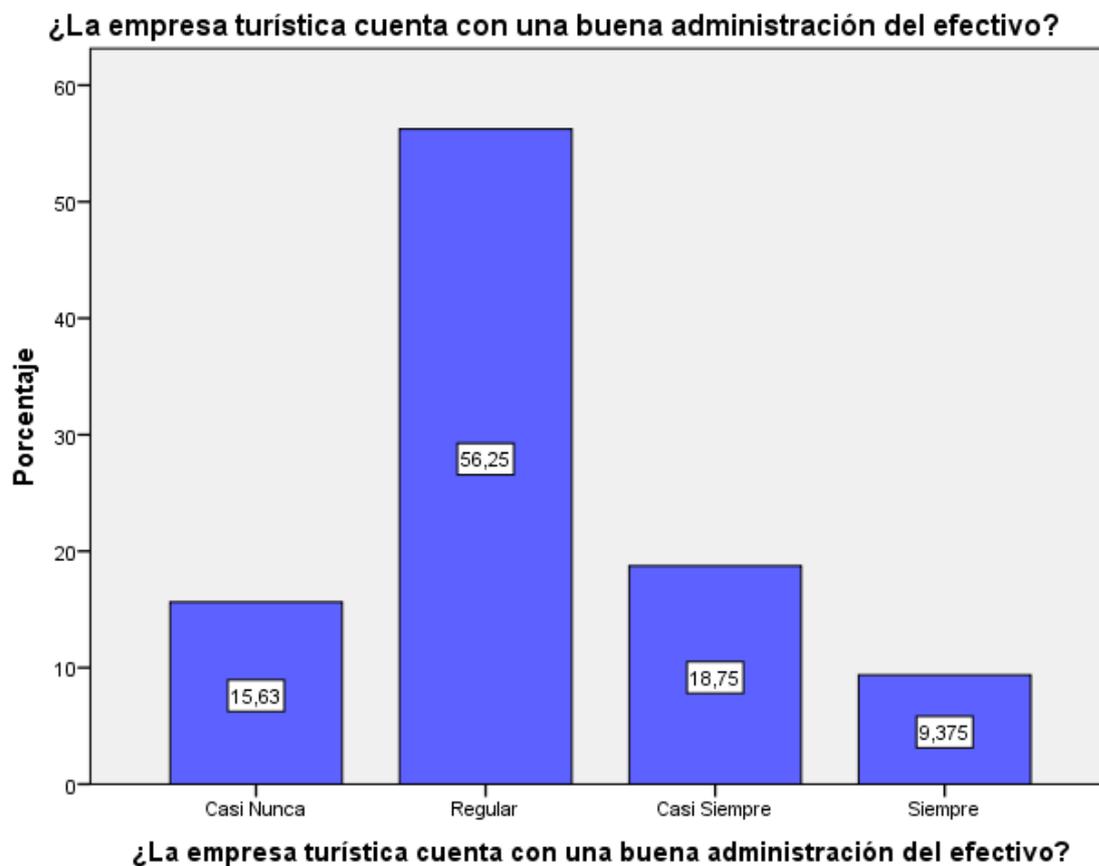
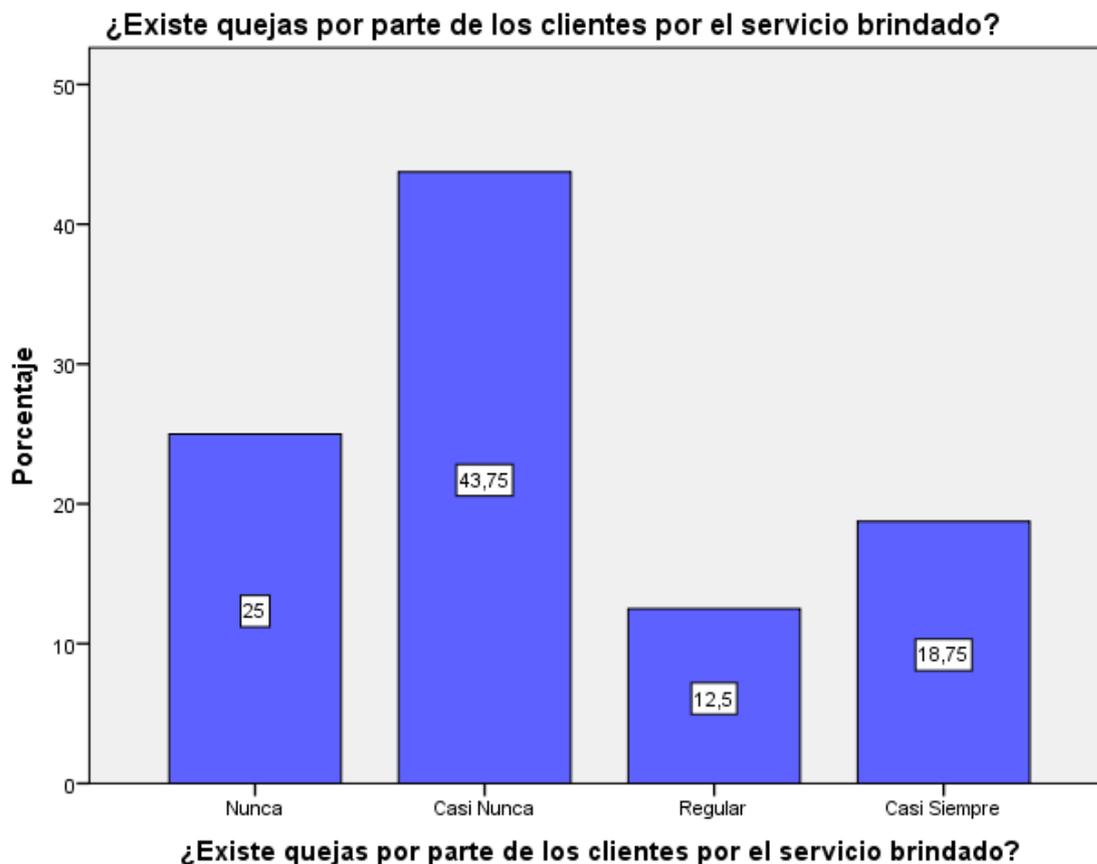


TABLA 30: ¿EXISTE QUEJAS POR PARTE DE LOS CLIENTES POR EL SERVICIO BRINDADO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	25,0	25,0	25,0
Casi Nunca	14	43,8	43,8	68,8
Regular	4	12,5	12,5	81,3
Casi Siempre	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 28: ¿EXISTE QUEJAS POR PARTE DE LOS CLIENTES POR EL SERVICIO BRINDADO?**TABLA 31:** ¿SE REALIZAN CHARLAS SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,1	3,1	3,1
Casi Nunca	14	43,8	43,8	46,9
Regulares	16	50,0	50,0	96,9
Casi Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 29: ¿SE REALIZAN CHARLAS SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

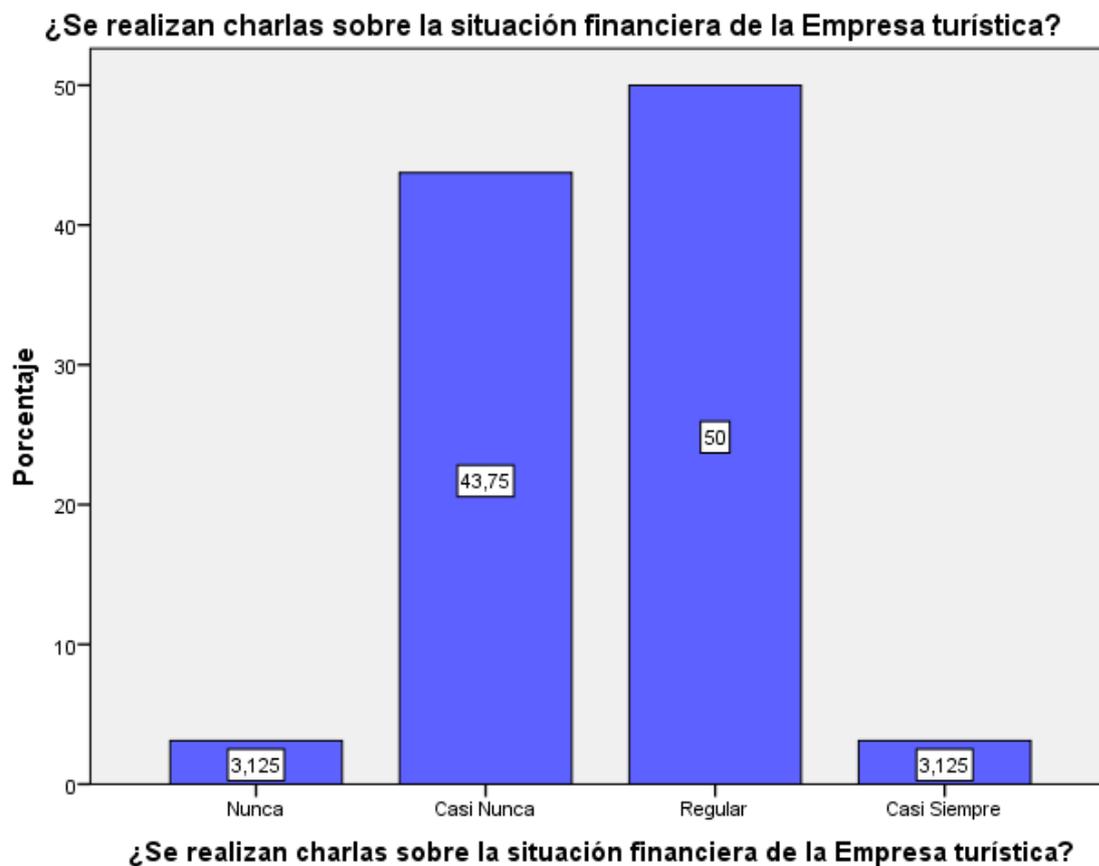


TABLA 32: ¿LA PLANIFICACIÓN PRESUPUESTAL ES EFICIENTE Y EFICAZ EN LAS ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	12,5	12,5	12,5
Regular	23	71,9	71,9	84,4
Válidos Casi Siempre	3	9,4	9,4	93,8
Siempre	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 30: ¿LA PLANIFICACIÓN PRESUPUESTAL ES EFICIENTE Y EFICAZ EN LAS ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

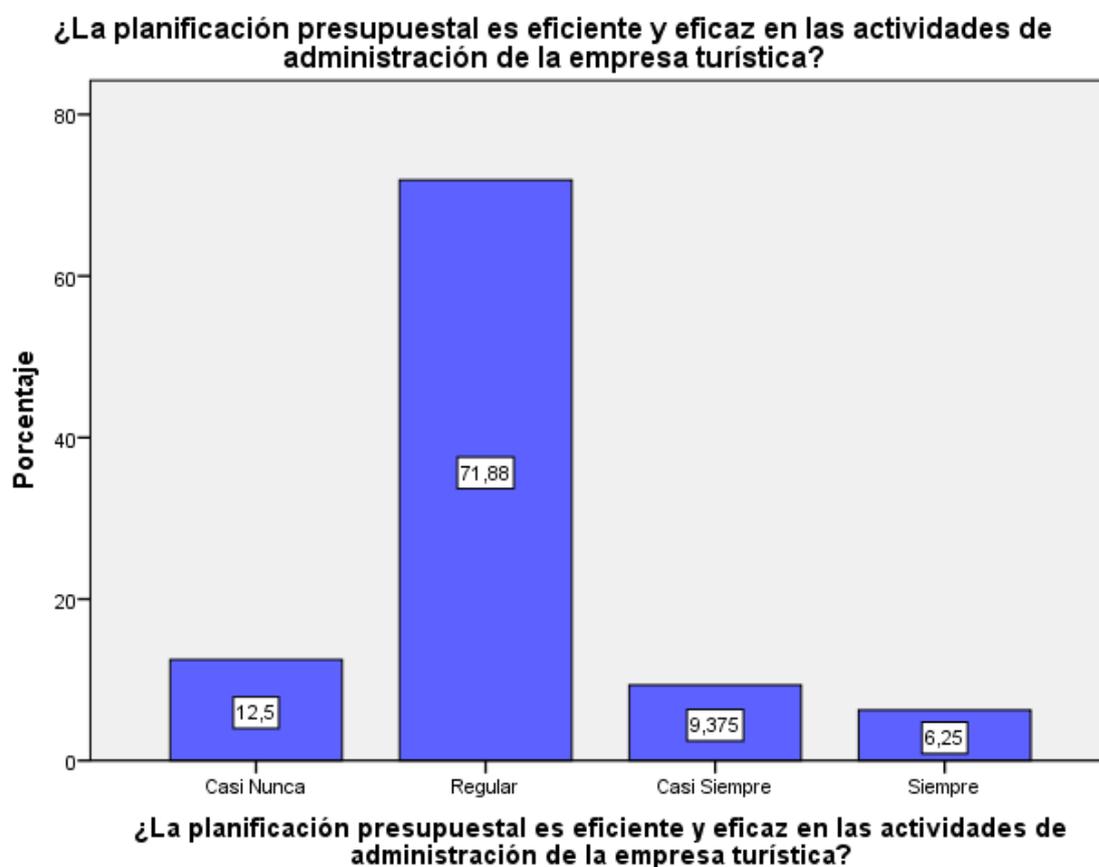


TABLA 33: ¿LA EMPRESA TURÍSTICA REALIZA ANUALMENTE LA PLANIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO QUE NECESITA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi Nunca	8	25,0	25,0
	Regular	16	50,0	75,0
	Casi Siempre	8	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 31: ¿LA EMPRESA TURÍSTICA REALIZA ANUALMENTE LA PLANIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO QUE NECESITA?

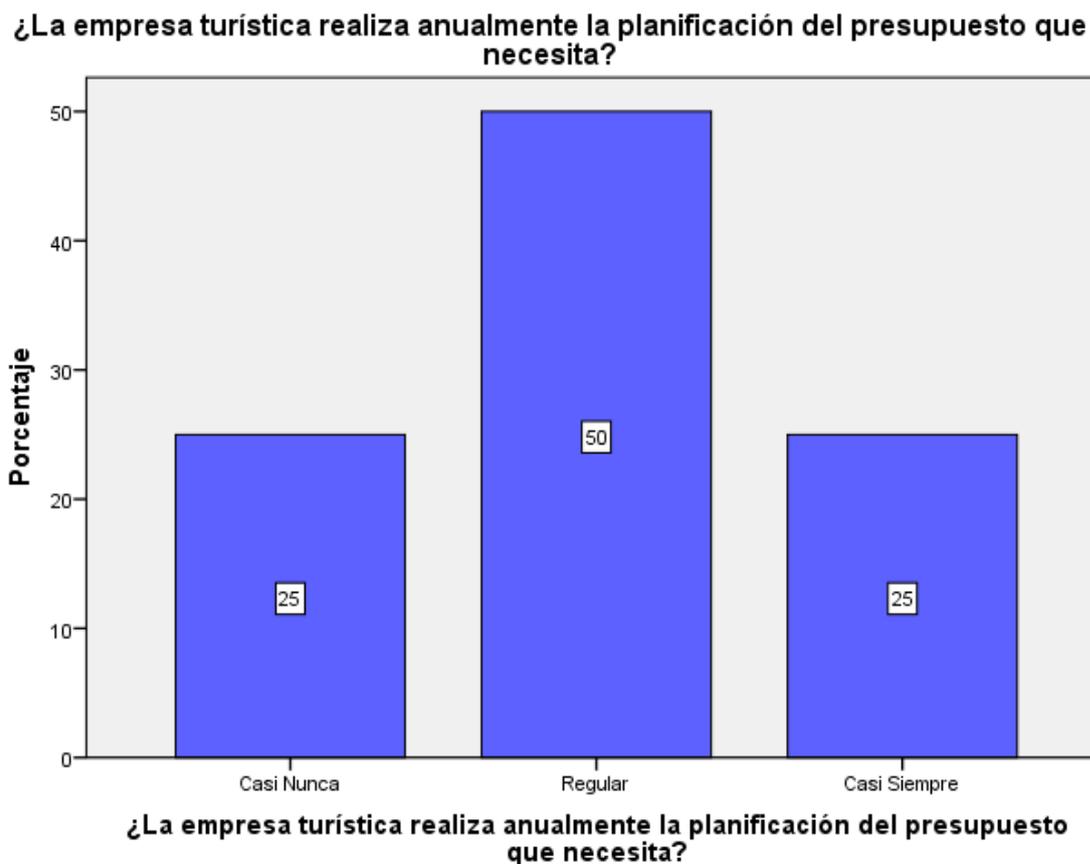
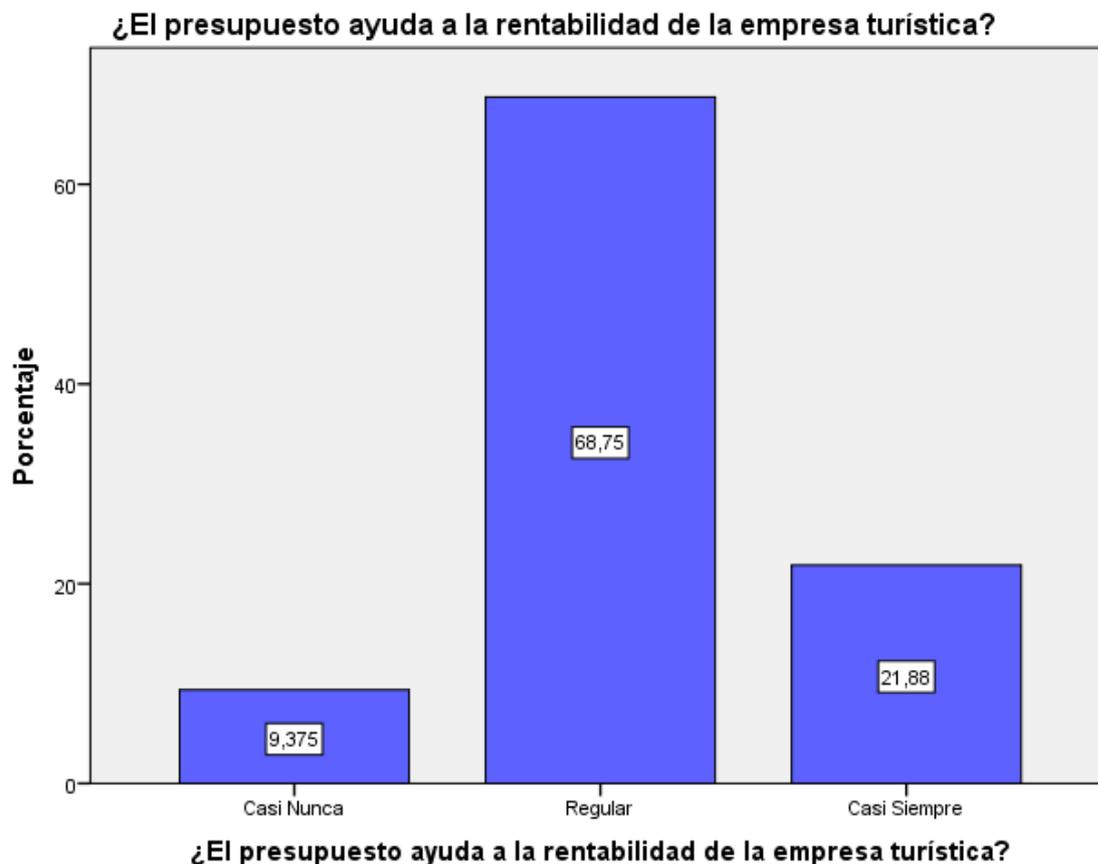


TABLA 34: ¿EL PRESUPUESTO AYUDA A LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi Nunca	3	9,4	9,4
	Regular	22	68,8	78,1
	Casi Siempre	7	21,9	100,0
	Total	32	100,0	

FIGURA 32:¿EL PRESUPUESTO AYUDA A LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TURÍSTICA?**TABLA 35:**¿EXISTEN DEMORAS EN EL PAGO A LOS EMPLEADORES POR PARTE DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	15,6	15,6	15,6
Casi Nunca	16	50,0	50,0	65,6
Válidos Regular	10	31,3	31,3	96,9
Casi Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 33: ¿EXISTEN DEMORAS EN EL PAGO A LOS EMPLEADORES POR PARTE DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

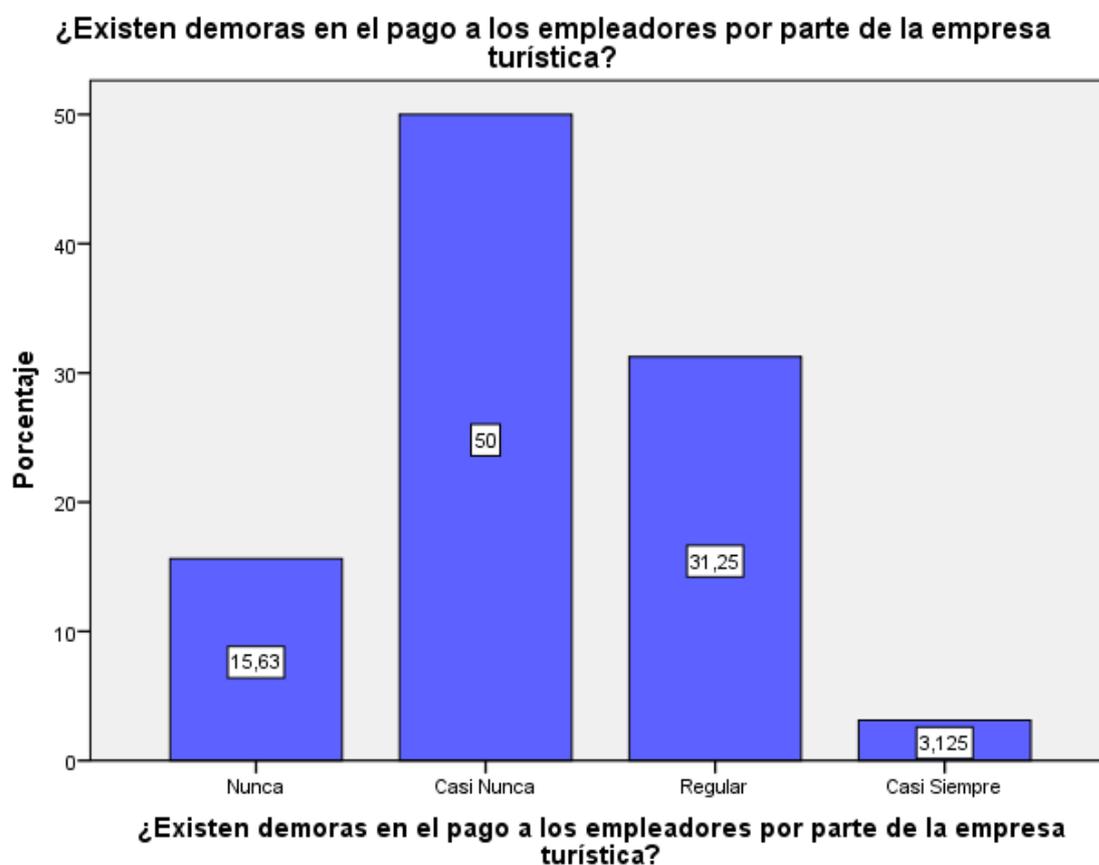


TABLA 36: ¿LOS PAGOS A LOS PROVEEDORES SON CANCELADOS A TIEMPO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	3,1	3,1	3,1
Regular	16	50,0	50,0	53,1
Casi Siempre	10	31,3	31,3	84,4
Siempre	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 34:¿LOS PAGOS A LOS PROVEEDORES SON CANCELADOS A TIEMPO?

TABLA 37:¿LA EMPRESA TURÍSTICA CUENTA CON LIQUIDEZ PARA HACER PAGO A CORTO PLAZO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	11	34,4	34,4
	Regular	15	46,9	81,3
	Casi Siempre	6	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 35: ¿LA EMPRESA TURÍSTICA CUENTA CON LIQUIDEZ PARA HACER PAGO A CORTO PLAZO?

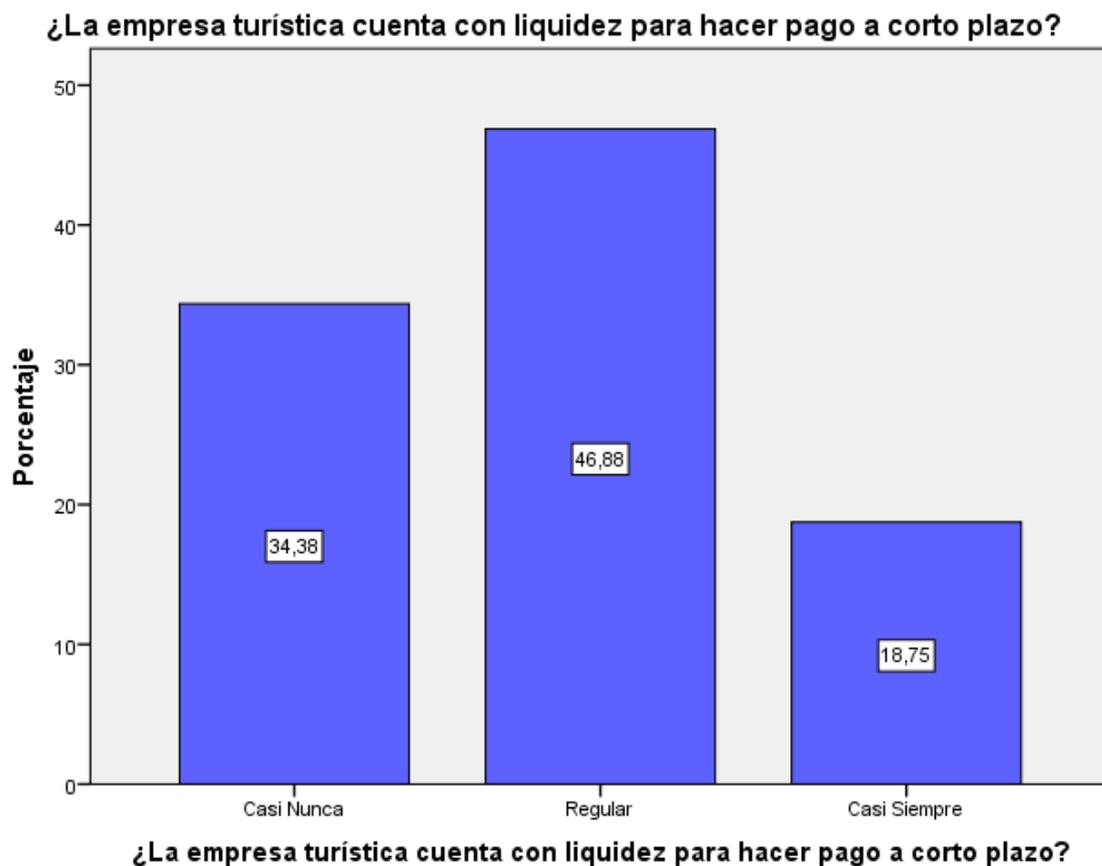
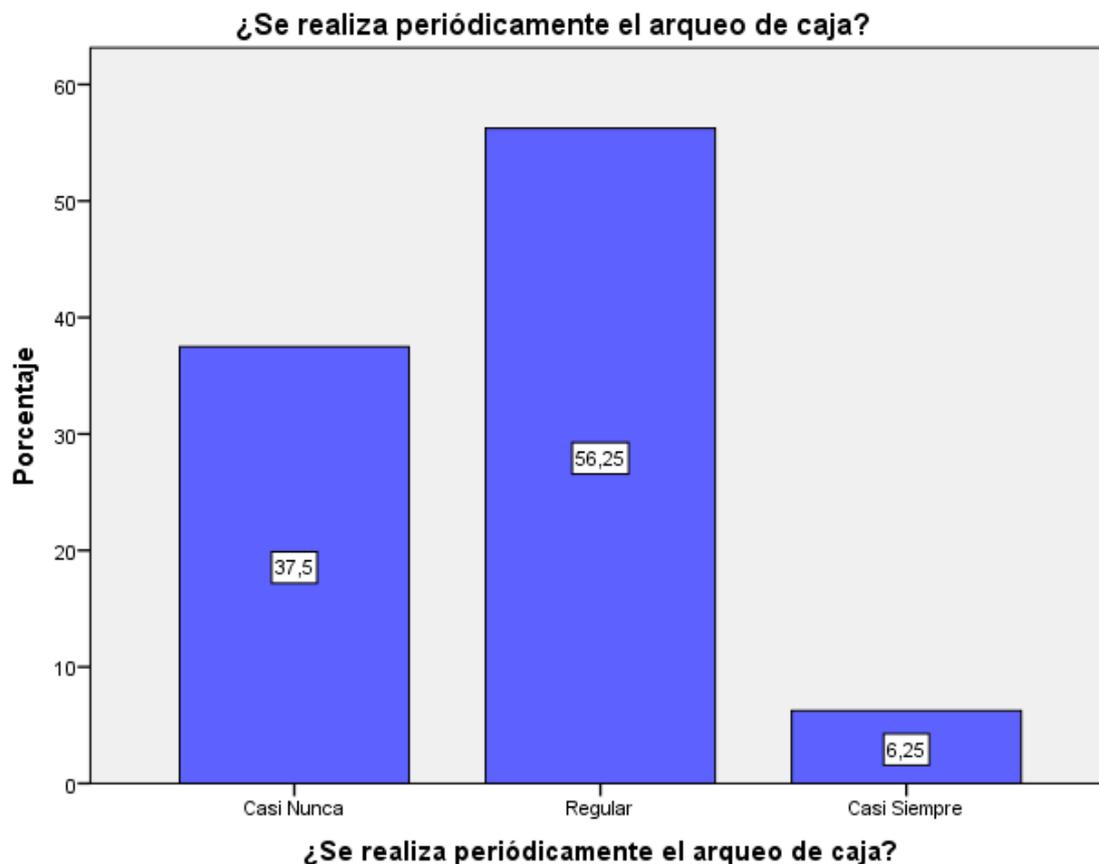


TABLA 38: ¿EXISTE QUEJAS CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE LOS PAGOS?

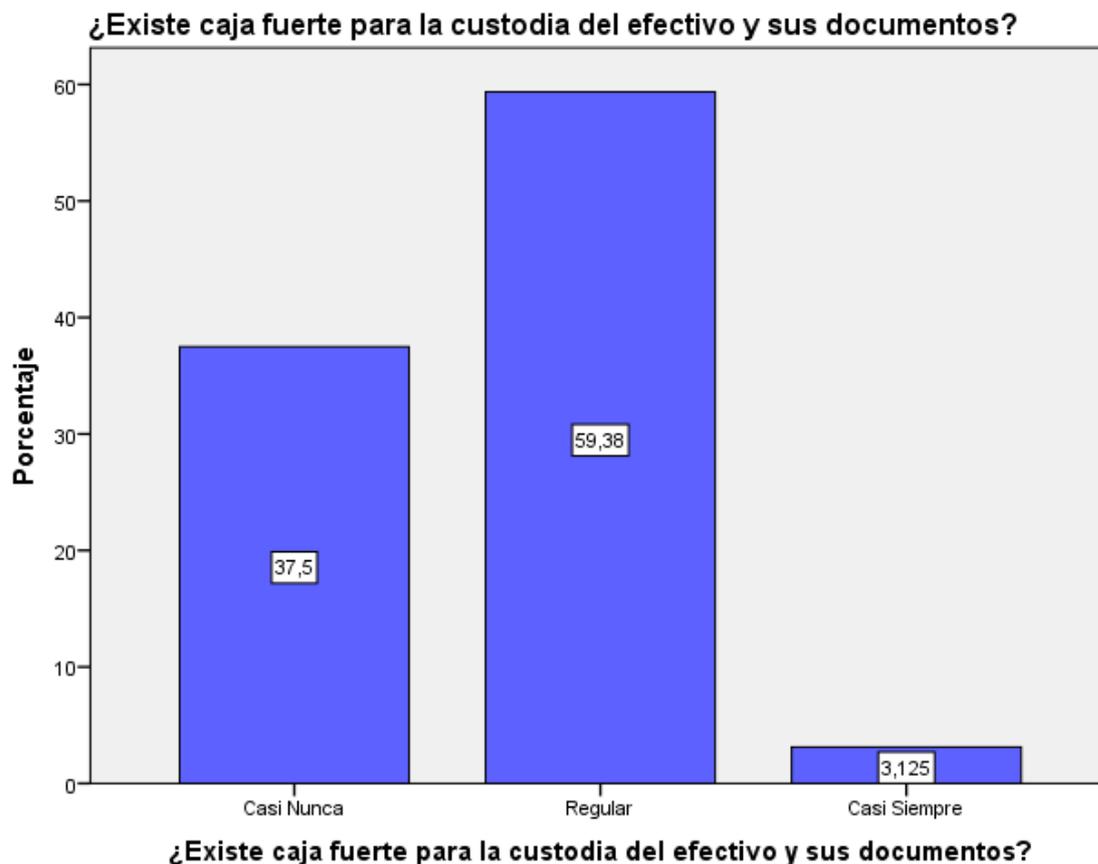
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	12,5	12,5	12,5
Casi Nunca	17	53,1	53,1	65,6
Regular	4	12,5	12,5	78,1
Casi Siempre	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 36:¿EXISTE QUEJAS CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE LOS PAGOS?**TABLA 39:**¿SE REALIZA PERIÓDICAMENTE EL ARQUEO DE CAJA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi Nunca	12	37,5	37,5
	Regular	18	56,3	93,8
	Casi Siempre	2	6,3	100,0
	Total	32	100,0	

FIGURA 37:¿SE REALIZA PERIÓDICAMENTE EL ARQUEO DE CAJA?**TABLA 40:**¿EXISTE CAJA FUERTE PARA LA CUSTODIA DEL EFECTIVO Y SUS DOCUMENTOS?

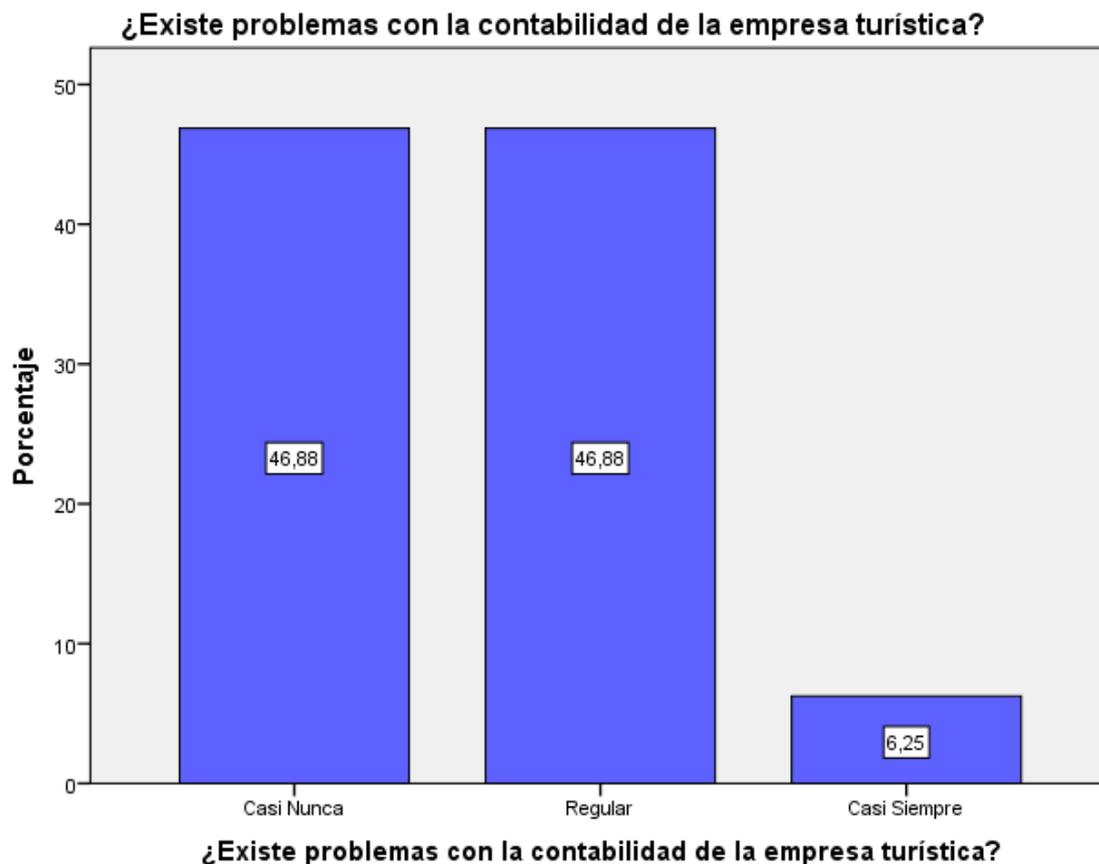
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	12	37,5	37,5
	Regular	19	59,4	96,9
	Casi Siempre	1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 38: ¿EXISTE CAJA FUERTE PARA LA CUSTODIA DEL EFECTIVO Y SUS DOCUMENTOS?**TABLA 41:** ¿EL MANEJO DEL EFECTIVO LO REALIZA UNA PERSONA ENCARGADA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	12,5	12,5	12,5
Regular	17	53,1	53,1	65,6
Casi Siempre	7	21,9	21,9	87,5
Siempre	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 39:¿EL MANEJO DEL EFECTIVO LO REALIZA UNA PERSONA ENCARGADA?**TABLA 42:**¿EXISTE PROBLEMAS CON LA CONTABILIDAD DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	15	46,9	46,9
	Regular	15	46,9	93,8
	Casi Siempre	2	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 40: ¿EXISTE PROBLEMAS CON LA CONTABILIDAD DE LA EMPRESA TURÍSTICA?**TABLA 43:** ¿FRECUENTEMENTE REALIZA BALANCES DE MANERA MENSUAL?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi Nunca	15	46,9	46,9
	Regular	16	50,0	96,9
	Casi Siempre	1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0

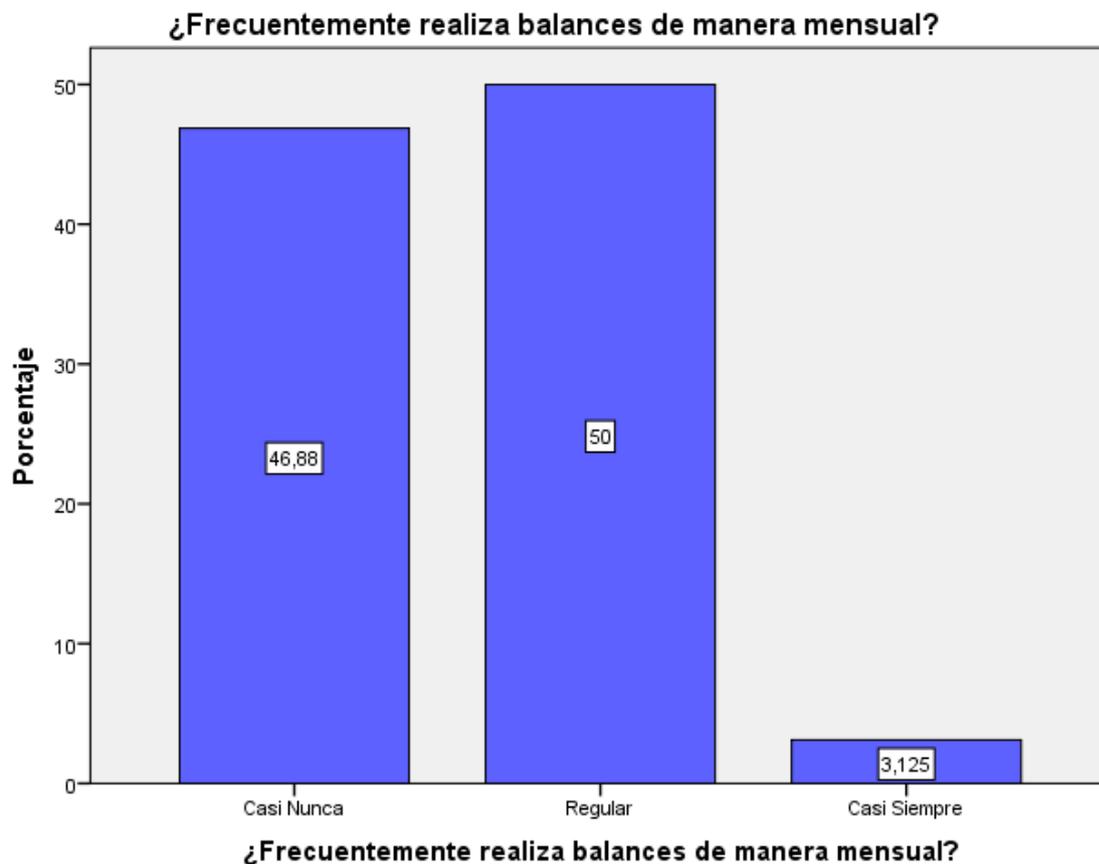
FIGURA 41: ¿FRECUENTEMENTE REALIZA BALANCES DE MANERA MENSUAL?

TABLA 44: ¿VERIFICAN SI LA EMPRESA TURÍSTICA CUENTA CON DINERO DISPONIBLE PARA CUALQUIER EMERGENCIA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	13	40,6	40,6
	Regular	16	50,0	90,6
	Casi Siempre	3	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 42: ¿VERIFICAN SI LA EMPRESA TURÍSTICA CUENTA CON DINERO DISPONIBLE PARA CUALQUIER EMERGENCIA?

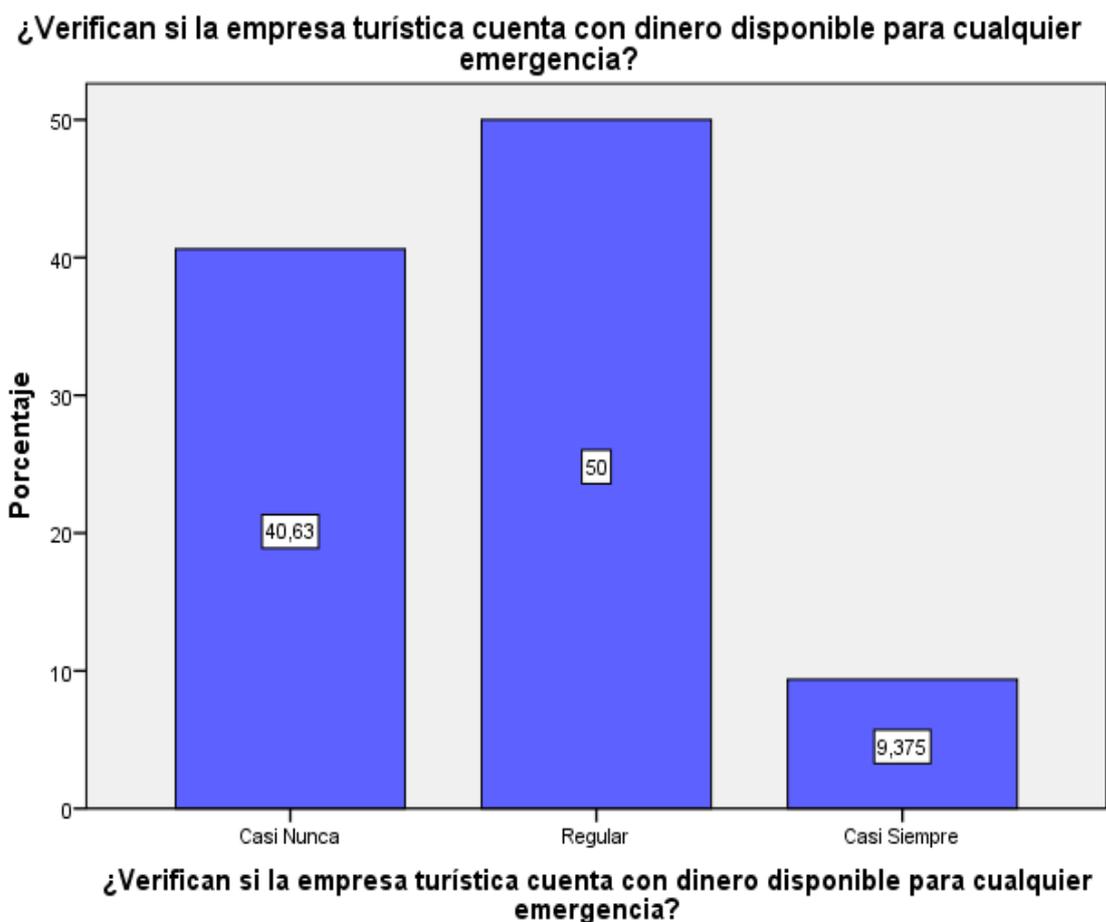
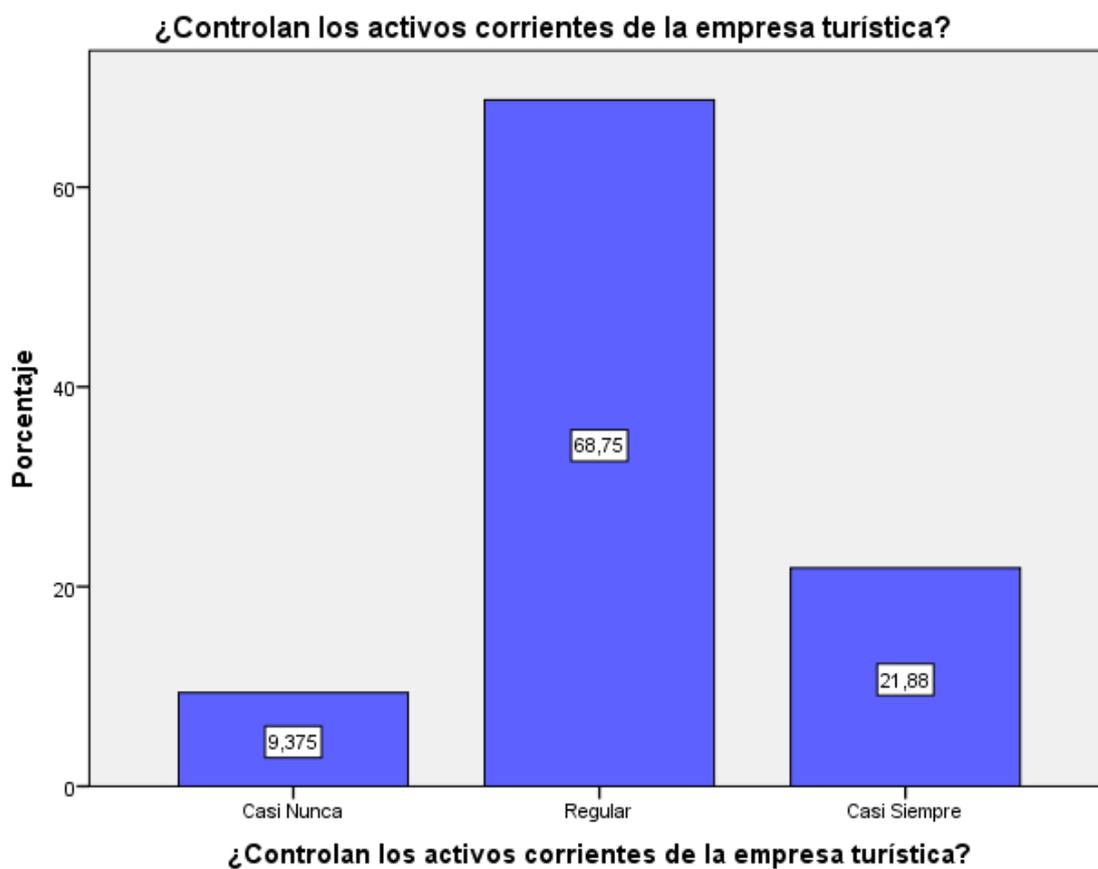
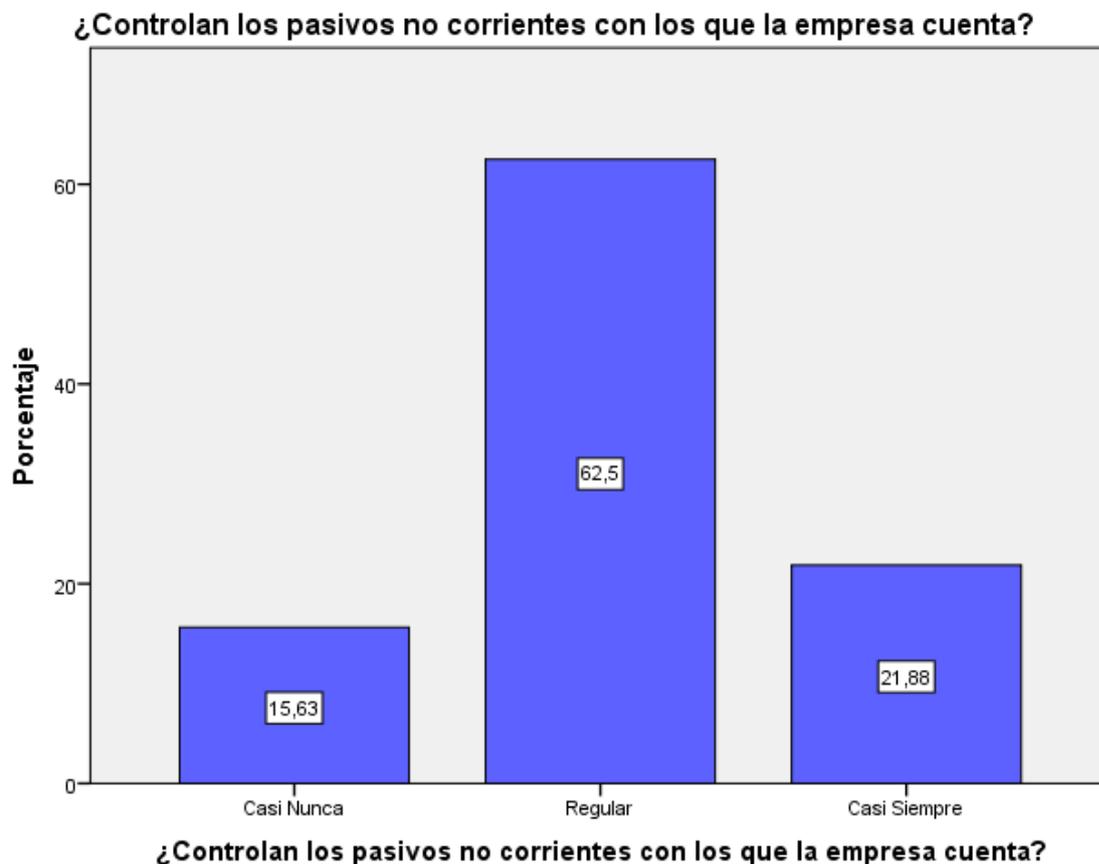


TABLA 45: ¿CONTROLAN LOS ACTIVOS CORRIENTES DE LA EMPRESA TURÍSTICA?

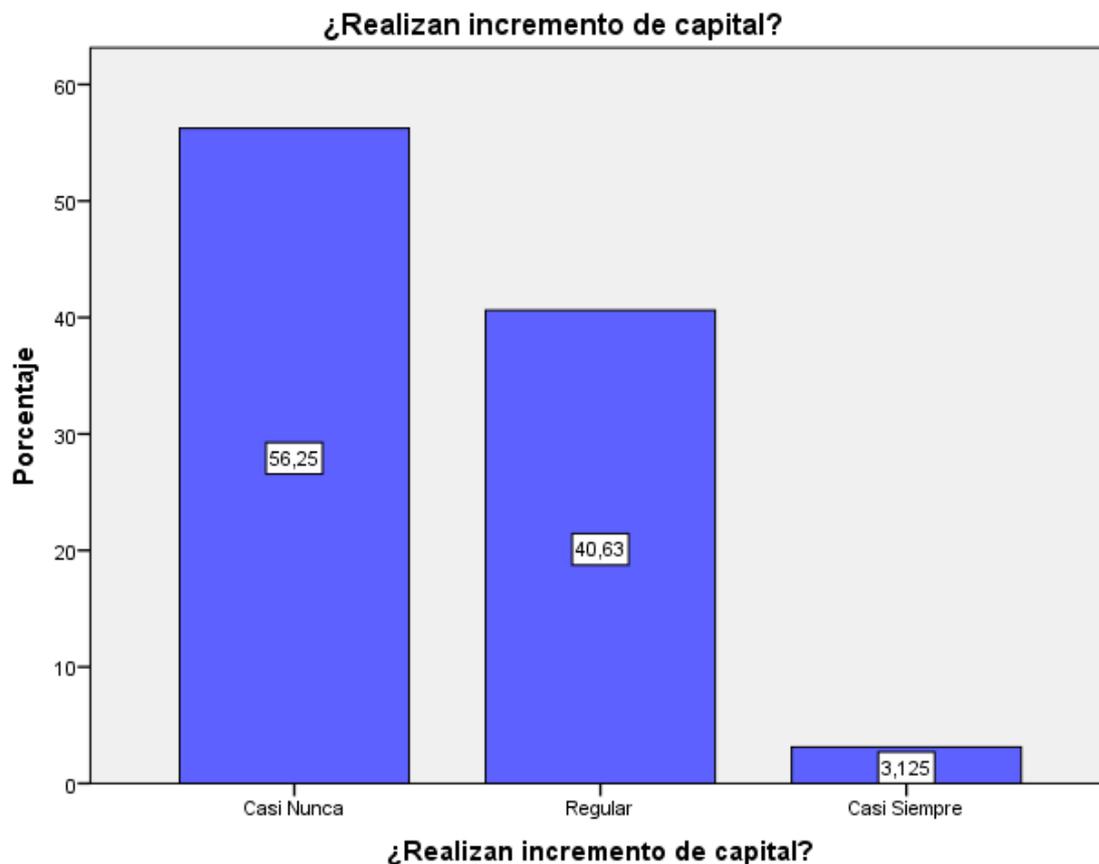
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi Nunca	3	9,4	9,4
	Regular	22	68,8	78,1
	Casi Siempre	7	21,9	100,0
	Total	32	100,0	

FIGURA 43: ¿CONTROLAN LOS ACTIVOS CORRIENTES DE LA EMPRESA TURÍSTICA?**TABLA 46: ¿CONTROLAN LOS PASIVOS NO CORRIENTES CON LOS QUE LA EMPRESA CUENTA?**

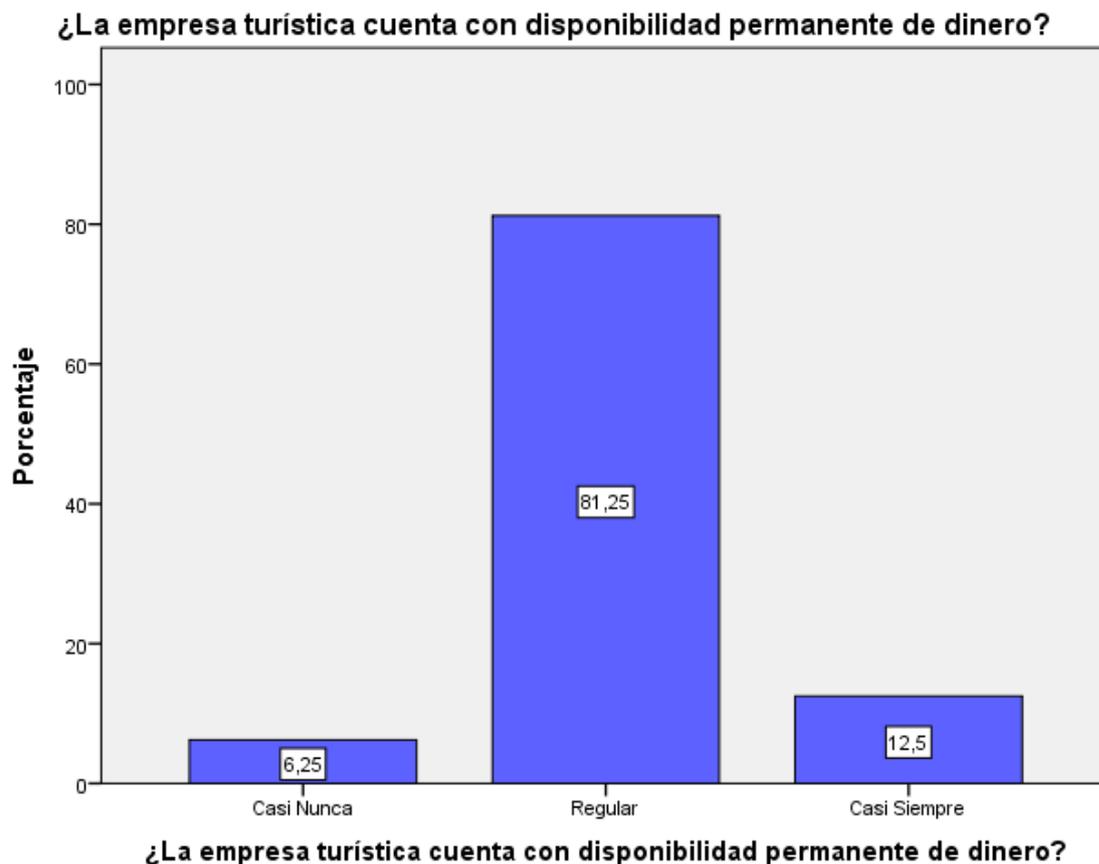
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	5	15,6	15,6
	Regular	20	62,5	78,1
	Casi Siempre	7	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 44: ¿CONTROLAN LOS PASIVOS NO CORRIENTES CON LOS QUE LA EMPRESA CUENTA?**TABLA 47:** ¿REALIZAN INCREMENTO DE CAPITAL?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi Nunca	18	56,3	56,3
	Regular	13	40,6	96,9
	Casi Siempre	1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	

FIGURA 45:¿REALIZAN INCREMENTO DE CAPITAL?**TABLA 48:¿LA EMPRESA TURÍSTICA CUENTA CON DISPONIBILIDAD PERMANENTE DE DINERO?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi Nunca	2	6,3	6,3
	Regular	26	81,3	87,5
	Casi Siempre	4	12,5	100,0
	Total	32	100,0	

FIGURA 46: ¿LA EMPRESA TURÍSTICA CUENTA CON DISPONIBILIDAD PERMANENTE DE DINERO?**TABLA 49:** ¿VERIFICAN LA RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO QUE GENERA LA EMPRESA TURÍSTICA?

Válidos	Casi Nunca	2	6,3	6,3	6,3
	Regular	26	81,3	81,3	87,5
	Casi Siempre	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 47: ¿VERIFICAN LA RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO QUE GENERA LA EMPRESA TURÍSTICA?

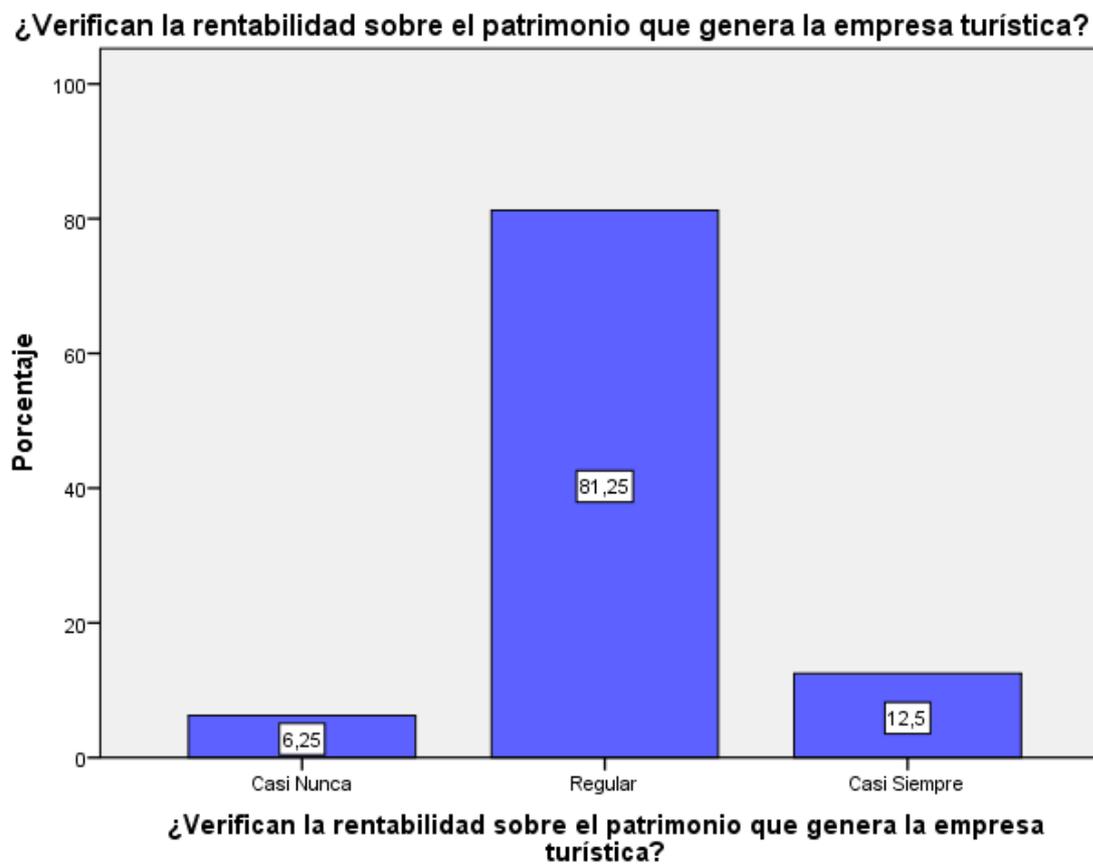
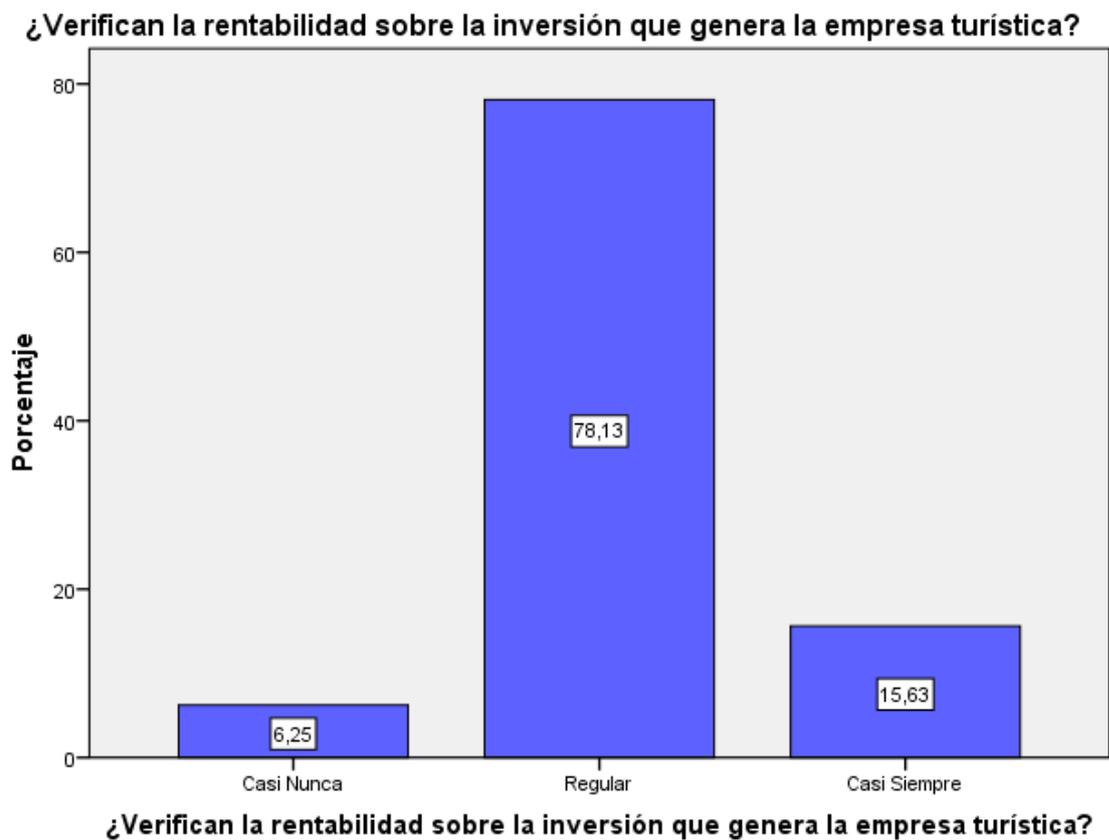


TABLA 50: ¿VERIFICAN LA RENTABILIDAD SOBRE LA INVERSIÓN QUE GENERA LA EMPRESA TURÍSTICA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi Nunca	2	6,3	6,3	6,3
Regular	25	78,1	78,1	84,4
Casi Siempre	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

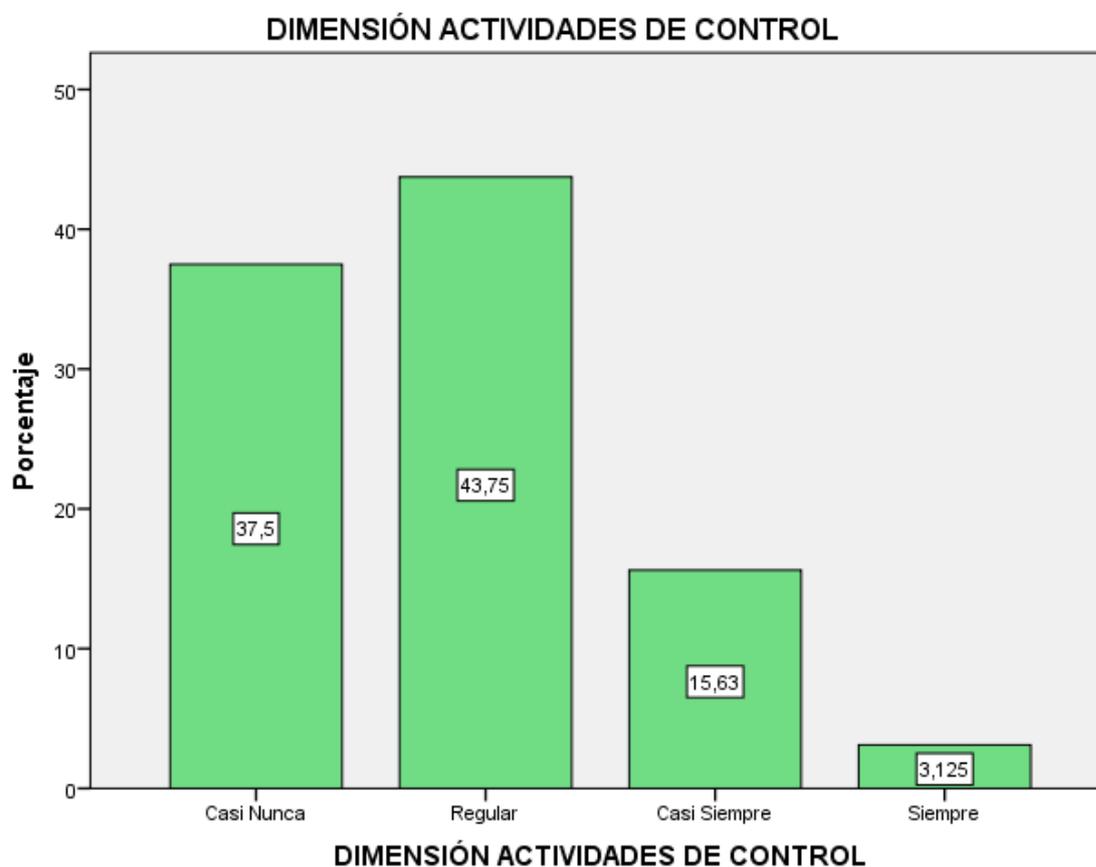
FIGURA 48: ¿VERIFICAN LA RENTABILIDAD SOBRE LA INVERSIÓN QUE GENERA LA EMPRESA TURÍSTICA?



RESULTADOS POR DIMENSIONES Y VARIABLES

TABLA 51: DIMENSIÓN ACTIVIDADES DE CONTROL

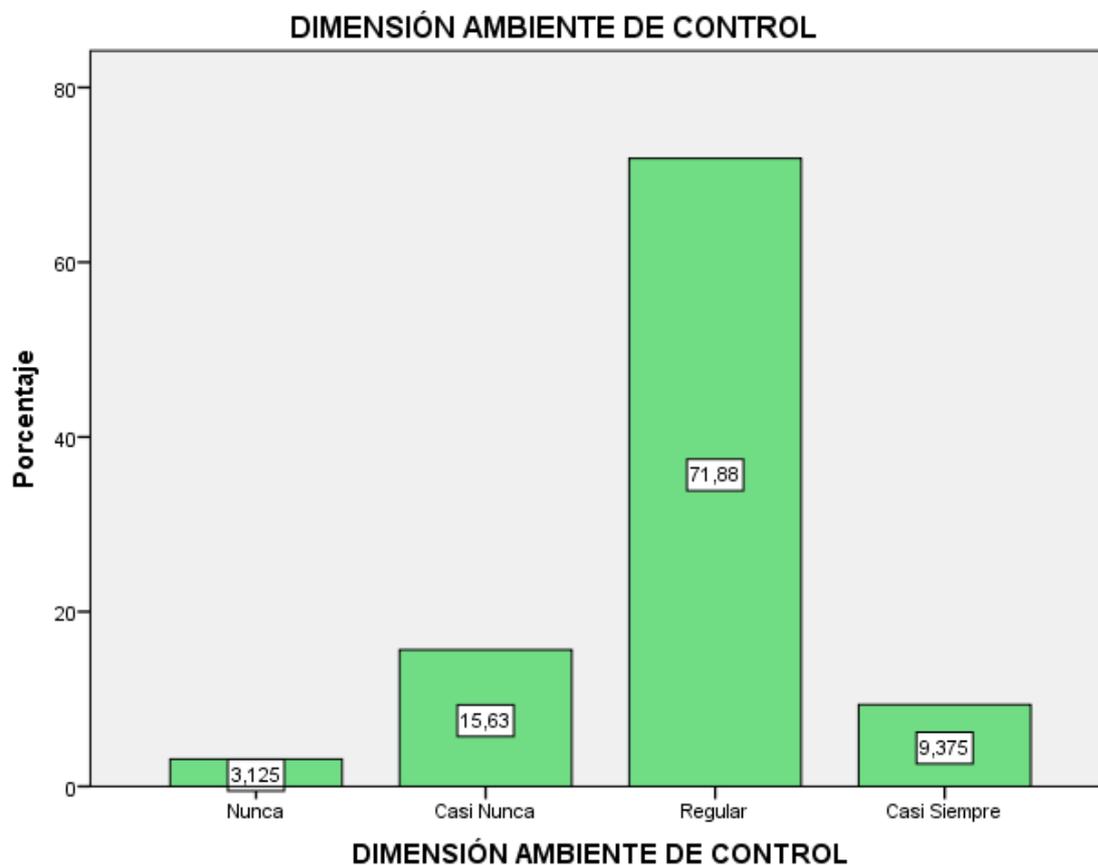
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	12	37,5	37,5	37,5
Regular	14	43,8	43,8	81,3
Casi Siempre	5	15,6	15,6	96,9
Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 49: DIMENSIÓN ACTIVIDADES DE CONTROL**Interpretación:**

Del cuadro y grafico podemos concluir que del total de trabajadores encuestados, en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría respondió que regular haciendo un 43.8%, mientras que un 37.5% respondió que casi nunca.

TABLA 52: DIMENSIÓN AMBIENTE DE CONTROL

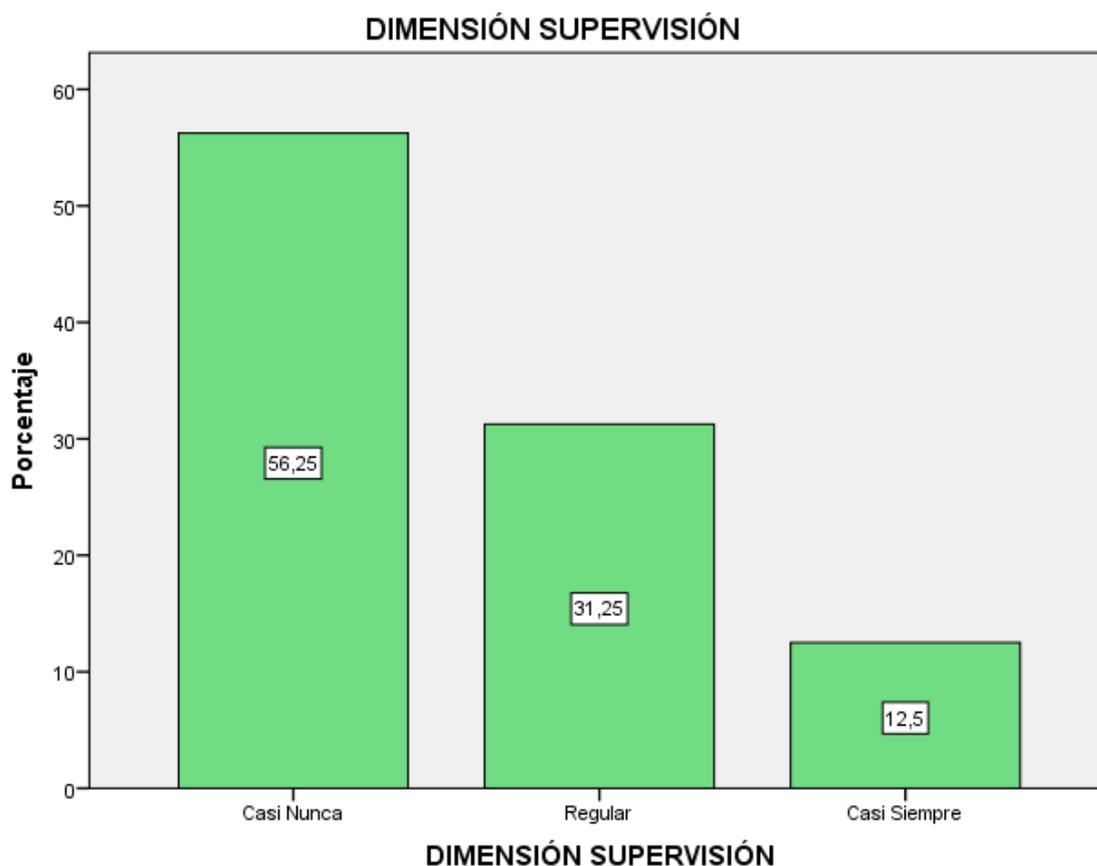
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,1	3,1	3,1
Casi Nunca	5	15,6	15,6	18,8
Válidos Regular	23	71,9	71,9	90,6
Casi Siempre	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 50: DIMENSIÓN AMBIENTE DE CONTROL**Interpretación:**

Del cuadro y grafico podemos concluir que del total de trabajadores encuestados, en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría respondió que regular haciendo un 71.9%, mientras que un 15.6% respondió que casi nunca.

TABLA 53: DIMENSIÓN SUPERVISIÓN

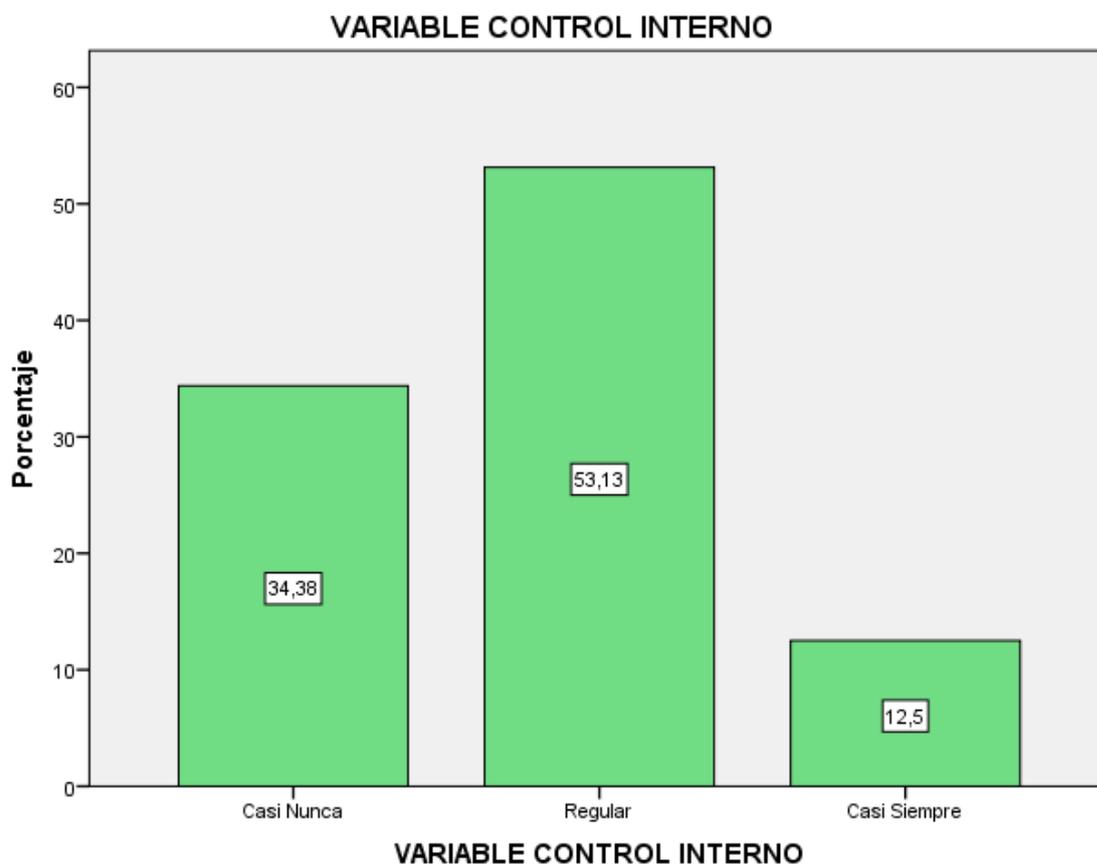
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	18	56,3	56,3
	Regular	10	31,3	87,5
	Casi Siempre	4	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0

FIGURA 51: DIMENSIÓN SUPERVISIÓN**Interpretación:**

Del cuadro y gráfico podemos concluir que del total de trabajadores encuestados, en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría respondió que casi nunca haciendo un 56.3%, mientras que un 31.3% respondió que regular.

TABLA 54: VARIABLE CONTROL INTERNO

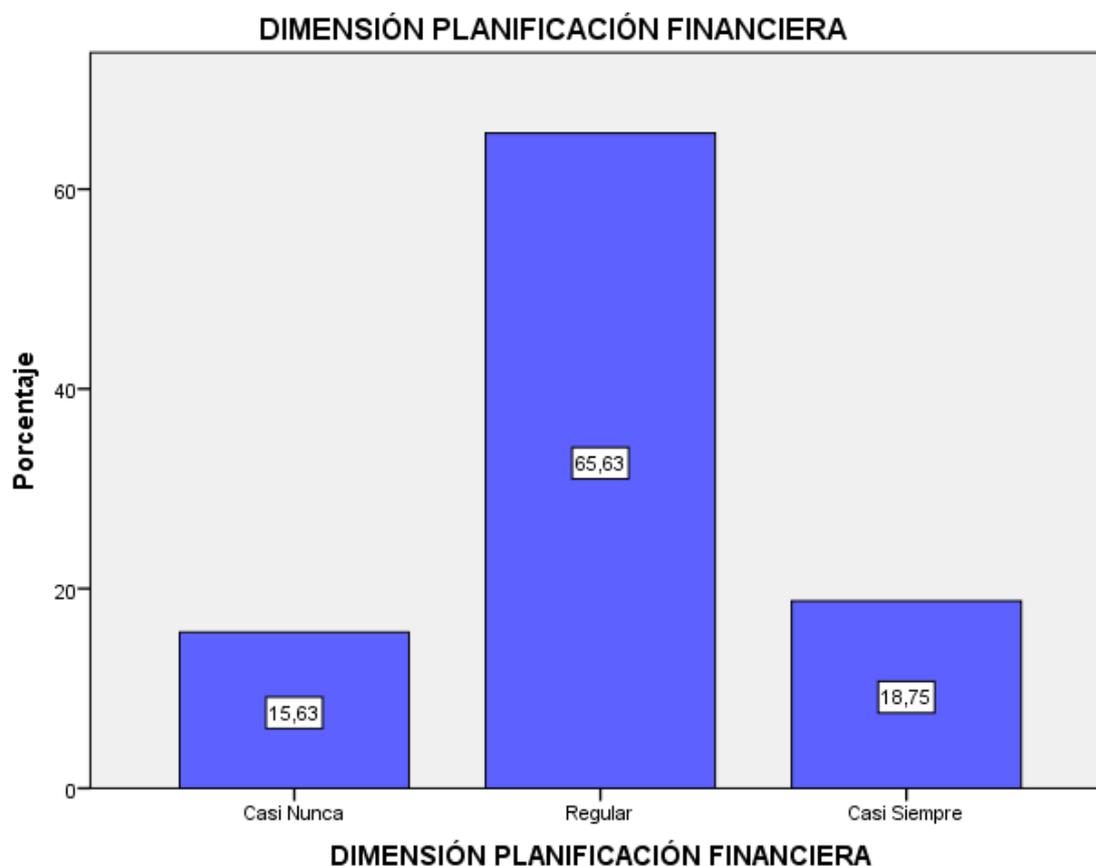
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi Nunca	11	34,4	34,4	34,4
Regular	17	53,1	53,1	87,5
Casi Siempre	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 52: VARIABLE CONTROL INTERNO**Interpretación:**

Del cuadro y gráfico podemos concluir que del total de trabajadores encuestados, en lo que respecta a esta variable, la mayoría respondió que regular haciendo un 53.1%, mientras que un 34.4% respondió que casi nunca.

TABLA 55: DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN FINANCIERA

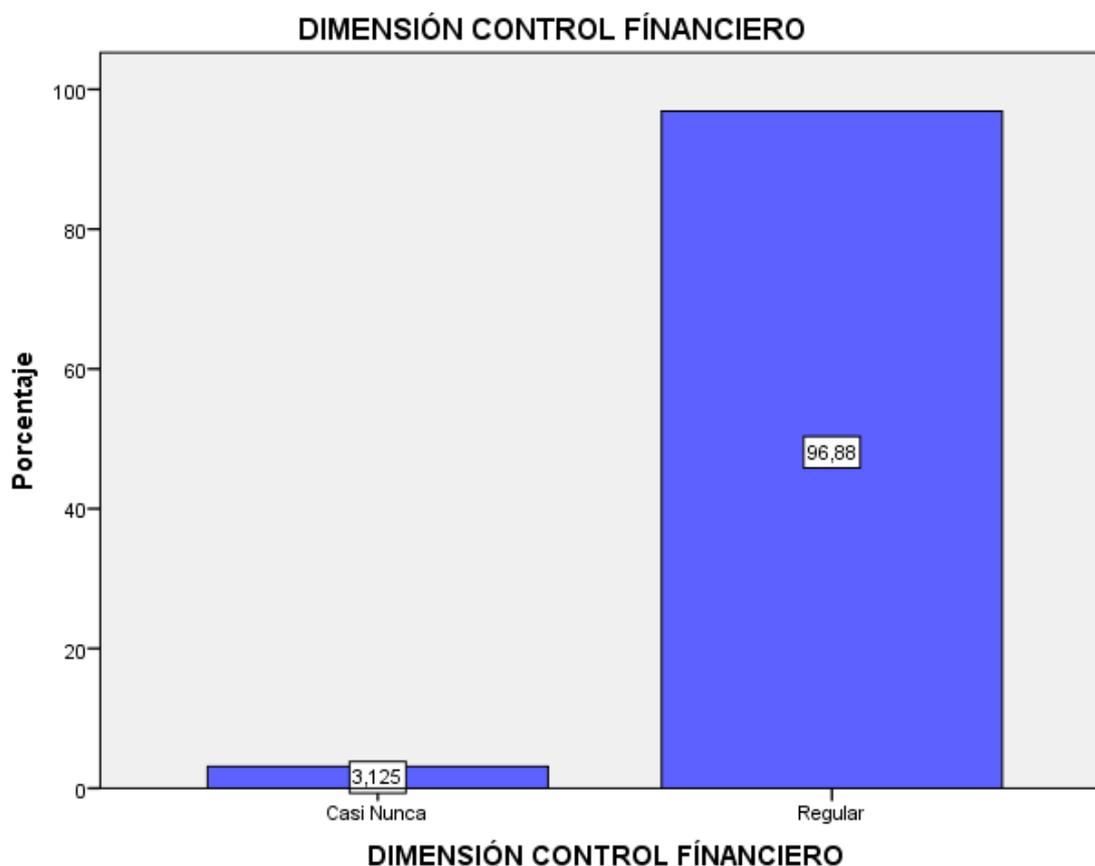
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi Nunca	5	15,6	15,6	15,6
Regular	21	65,6	65,6	81,3
Casi Siempre	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

FIGURA 53: DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN FINANCIERA**Interpretación:**

Del cuadro y grafico podemos concluir que del total de trabajadores encuestados, en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría respondió que regular haciendo un 65.6%, mientras que un 18.8% respondió que casi siempre.

TABLA 56: DIMENSIÓN CONTROL FÍNCANCIERO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi Nunca	1	3,1	3,1	3,1
Regular	31	96,9	96,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

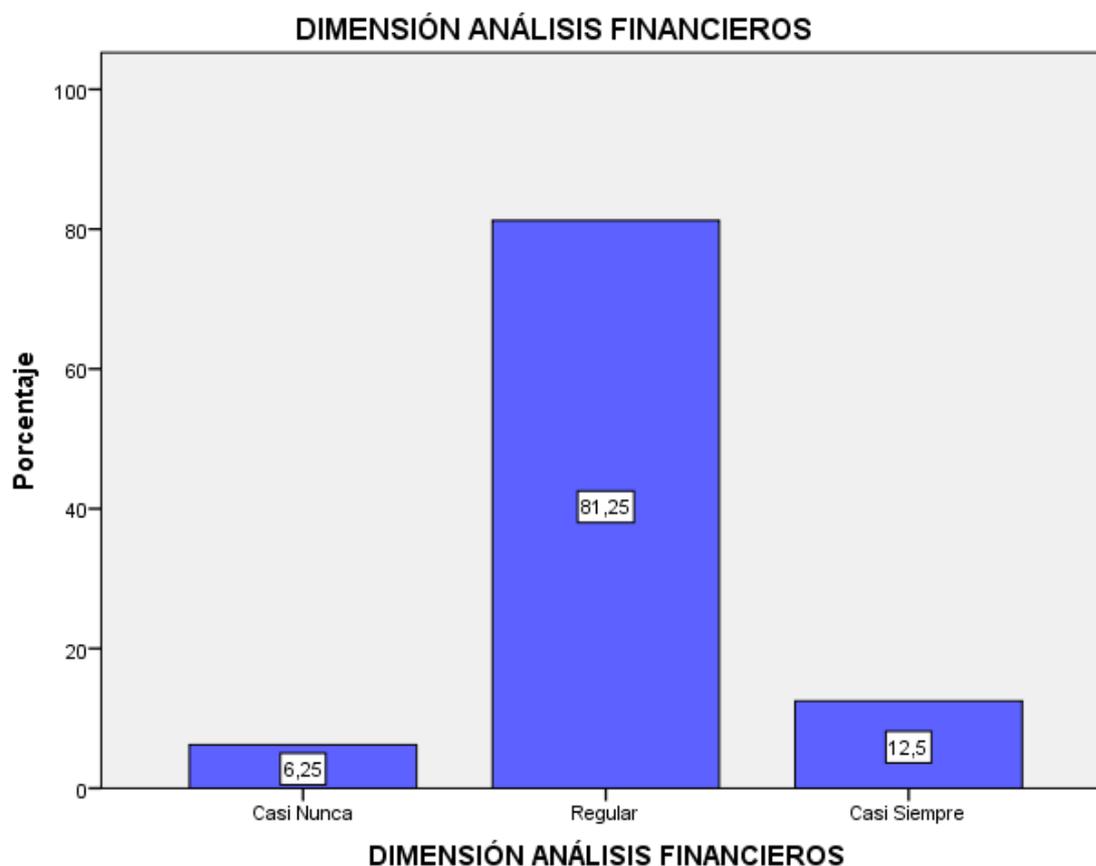
FIGURA 54: DIMENSIÓN CONTROL FÍNANCIERO**Interpretación:**

Del cuadro y grafico podemos concluir que del total de trabajadores encuestados, en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría respondió que regular haciendo un 96.9%, mientras que un 3.% respondió que casi nunca.

TABLA 57: DIMENSIÓN ANÁLISIS FINANCIEROS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	2	6,3	6,3
	Regular	26	81,3	87,5
	Casi Siempre	4	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0

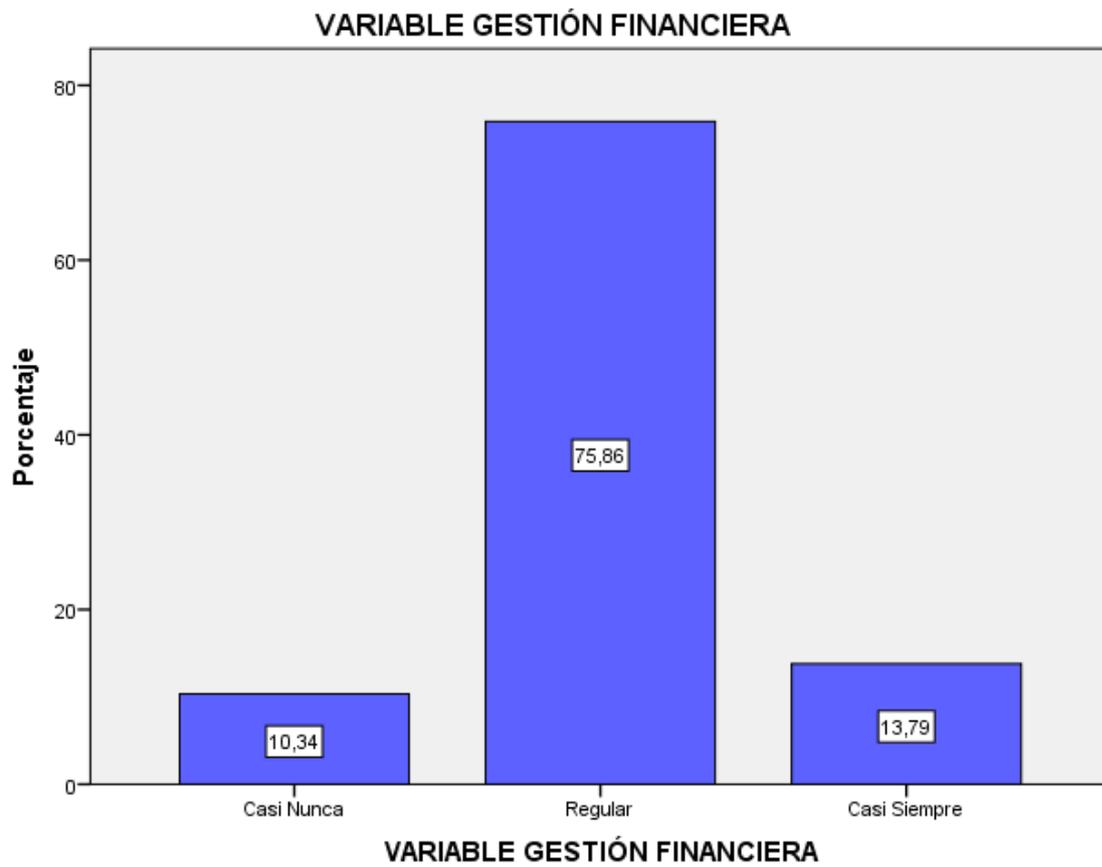
FIGURA 55: DIMENSIÓN ANÁLISIS FINANCIEROS

**Interpretación:**

Del cuadro y grafico podemos concluir que del total de trabajadores encuestados, en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría respondió que regular haciendo un 81.3%, mientras que un 12.5% respondió que casi siempre.

TABLA 58: VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	3	9,4	10,3
	Regular	22	68,8	75,9
	Casi Siempre	4	12,5	13,8
	Total	29	90,6	100,0
Perdidos	Sistema	3	9,4	
Total		32	100,0	

FIGURA 56: VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA**Interpretación:**

Del cuadro y grafico podemos concluir que, del total de trabajadores encuestados, en lo que respecta a esta variable, la mayoría respondió que regular haciendo un 75.9%, mientras que un 13.8% respondió que casi siempre.

PRUEBA DE HIPOTESIS

TABLA 59: ESCALA DE INTERVALOS DEL COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Suárez (2012)

Prueba de Hipótesis General

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

TABLA 60: CORRELACIONES

Correlaciones			VARIABLE CoNTRoL INTERNo	VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA
Rho de Spearman	VARIABLE CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 32	,591 ,638 29
	VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,591 ,638 29	1,000 . 29

Formulación de las Hipótesis:

H_0 : **NO** Existe relación significativa entre control interno y la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos de Huancayo – 2018.

H_1 : Existe relación significativa entre control interno y la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos de Huancayo – 2018.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Estadístico de prueba

Rho de Spearman y prueba t calculada, debido a que las variables pertenecen a la escala ordinal y no sus puntajes no poseen una distribución normal.

$$t = \frac{r_s \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Grados de libertad

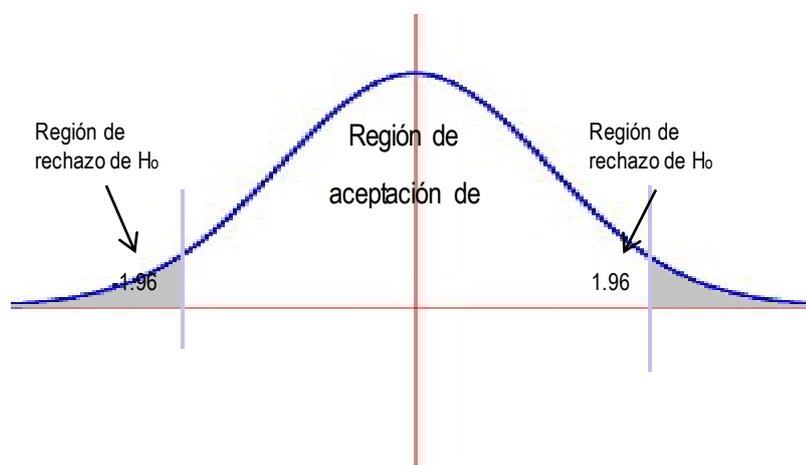
$$gl = 32-2 = 30$$

$$gl = 30$$

Región de aceptación y rechazo

$$t(\alpha;gl) = t(05;30) = 1,96$$

Figura .Estimación de la región de rechazo



Aceptar H_0 si: $-1,96 < t_c < 1,96$

Rechazar H_0 si: $-1,96 \geq t_c \geq 1,96$

Prueba de hipótesis

Reemplazando se tiene

$$t = \frac{0.591 \cdot \sqrt{32-2}}{\sqrt{1-0.591}}$$

$$t = 4.01$$

Decisión Estadística.

Puesto que t calculada es mayor que t teórica (4.01 > 1,96), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de investigación (H₁).

Conclusión Estadística

Se concluye que si Existe relación significativa entre control interno y la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos de Huancayo – 2018.

Prueba de Hipótesis Especifica 1

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

TABLA 61: CORRELACIONES

			VARIABLE CONTROL INTERNO	DIMENSIÓN PLANIFICACION FINANCIERA
Rho de Spearman	VARIABLE	Coefficiente de correlación	1,000	,838
	CONTROL INTERNO	Sig. (bilateral)	.	,059
		N	32	32
	DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN FINANCIERA	Coefficiente de correlación	,838	1,000
		Sig. (bilateral)	,059	.
		N	32	32

Formulación de las Hipótesis:

Ho: **NO** Existe relación significativa entre el control interno y la planificación financiera en empresas turísticas de Huancayo – 2018.

H1: Existe relación significativa entre el control interno y la planificación financiera en empresas turísticas de Huancayo – 2018.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Estadístico de prueba

Rho de Spearman y prueba t calculada, debido a que las variables pertenecen a la escala ordinal y no sus puntajes no poseen una distribución normal.

$$t = \frac{r_s \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Grados de libertad

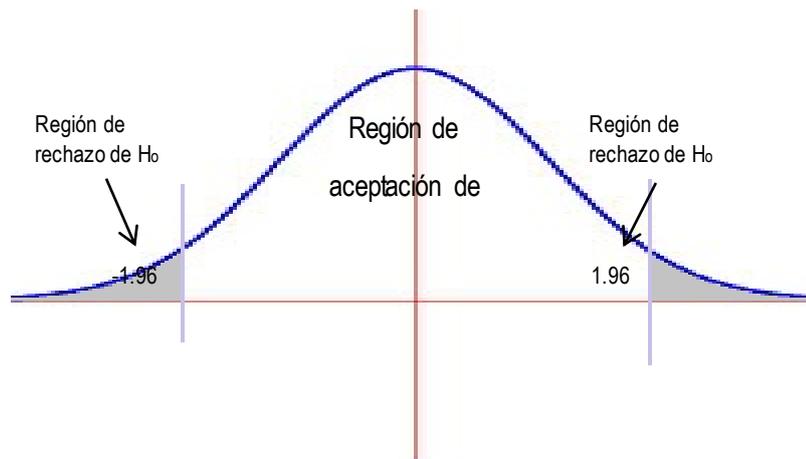
$$gl = 32-2 = 30$$

$$gl = 30$$

Región de aceptación y rechazo

$$t(\alpha;gl) = t(05;30) = 1,96$$

Figura .Estimación de la región de rechazo



Aceptar H_0 si: $-1,96 < t_c < 1,96$

Rechazar H_0 si: $-1,96 \geq t_c \geq 1,96$

Prueba de hipótesis

Reemplazando se tiene

$$t = \frac{0.838 \cdot \sqrt{32-2}}{\sqrt{1-0.838^2}}$$

$$t = 8.41$$

Decisión Estadística.

Puesto que t calculada es mayor que t teórica ($8.41 > 1,96$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

Conclusión Estadística

Se concluye que si Existe relación significativa entre el control interno y la planificación financiera en empresas turísticas de Huancayo – 2018.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

TABLA 62: CORRELACIONES

			Correlaciones	
			VARIABLE CONTROL INTERNO	DIMENSIÓN CONTROL FINANCIERO
Rho de Spearman	VARIABLE	Coefficiente de correlación	1,000	,727
	CONTROL INTERNO	Sig. (bilateral)	.	,211
		N	32	32
	DIMENSIÓN CONTROL FINANCIERO	Coefficiente de correlación	,727	1,000
		Sig. (bilateral)	,211	.
		N	32	32

Formulación de las Hipótesis:

H_0 : **NO** Existe relación significativa entre el control interno y el control financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018.

H_1 : Existe relación significativa entre el control interno y el control financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba

Rho de Spearman y prueba t calculada, debido a que las variables pertenecen a la escala ordinal y no sus puntajes no poseen una distribución normal.

$$t = \frac{r_s \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Grados de libertad

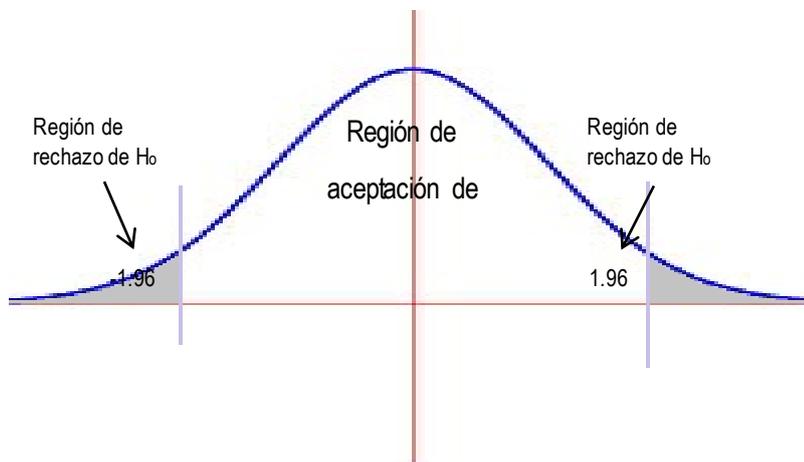
$$gl = 32-2 = 30$$

$$gl = 30$$

Región de aceptación y rechazo

$$t(\alpha;gl) = t(05;30) = 1,96$$

Figura .Estimación de la región de rechazo



Aceptar H_0 si: $-1,96 < t_c < 1,96$

Rechazar H_0 si: $-1,96 \geq t_c \geq 1,96$

Prueba de hipótesis

Reemplazando se tiene

$$t = \frac{0.727 \cdot \sqrt{32-2}}{\sqrt{1-0.727^2}}$$

$$t = 5.79$$

Decisión Estadística.

Puesto que t calculada es mayor que t teórica ($5.79 > 1,96$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

Conclusión Estadística

Se concluye que si Existe relación significativa entre el control interno y el control financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

TABLA 63: CORRELACIONES

			VARIABLE CONTROL INTERNO	DIMENSIÓN ANÁLISIS FINANCIEROS
Rho de Spearman	VARIABLE CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 32	,659 ,749 32
	DIMENSIÓN ANÁLISIS FINANCIEROS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,659 ,749 32	1,000 . 32

Formulación de las Hipótesis:

H_0 : **NO** Existe relación significativa entre el control interno y el análisis financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018.

H_1 : Existe relación significativa entre el control interno y el análisis financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Estadístico de prueba

Rho de Spearman y prueba t calculada, debido a que las variables pertenecen a la escala ordinal y no sus puntajes no poseen una distribución normal.

$$t = \frac{r_s \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Grados de libertad

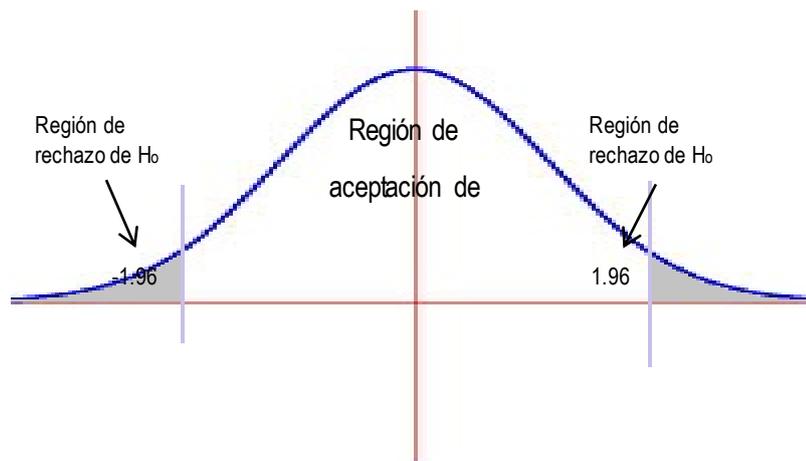
$$gl = 32-2 = 30$$

$$gl = 30$$

Región de aceptación y rechazo

$$t(\alpha;gl) = t(05;30) = 1,96$$

Figura. Estimación de la región de rechazo



Aceptar H_0 si: $-1,96 < t_c < 1,96$

Rechazar H_0 si: $-1,96 \geq t_c \geq 1,96$

Prueba de hipótesis

Reemplazando se tiene

$$t = \frac{0.659 \cdot \sqrt{32-2}}{\sqrt{1-0.659^2}}$$

$$t = 4.79$$

Decisión Estadística.

Puesto que t calculada es mayor que t teórica ($4.79 > 1,96$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

Conclusión Estadística

Se concluye que si Existe relación significativa entre el control interno y el análisis financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018.

4.3. Discusión de Resultados

El presente estudio estuvo conformado por la evaluación a través de una encuesta que se realizó a 32 trabajadores de la empresa turística, donde se encontró que: según a su conocimiento del Control interno un 53,13 % regular, mientras 34,38% casi nunca, con respecto a sus dimensión; actividades de control, haciendo un 43,75% regular y un 37,5 casi nunca, con respecto a la dimensión; ambiente de control un 71,88% regular y un 15,63% casi nunca, con respecto a la supervisión haciendo un 56,25% casi nunca y 31,25% regular, con respecto a la variable Gestión financiera teniendo un 75,86 regular y un 13,79 casi siempre, con respectos a sus dimensiones; planificación financiera un 65,63% regular y un 18,75 casi siempre, control financiera un 96,88% regular u 3.125% casi nunca, análisis financieros un 81,25 % regular y 12,5% casi siempre. Por otro lado (Toapanta, 2016), en la investigación *“Sistema de Control Interno y Gestión Financiera de la Cooperativa de transporte pesado “3 de julio” ubicada en Santo Domingo”*, El 71% manifestó que no se rige a un manual ya que no existen todas las funciones de la cooperativa, El 57% de los colaboradores manifestaron que implementar un manual de funciones ayudara a que se cumpla los principios establecidos en la cooperativa. Asimismo, en el estudio (Coral, 2017) en la investigación *“El Control Interno y la Gestión Financiera de la Empresa Ottipem Sac, Puerto Maldonado – 2016”*, con un estudio donde la muestra fue de 30 trabajadores, donde refieren que el 33% de los encuestados señala que casi nunca y nunca existe actividades de control, lo que significa que los trabajadores y socios medianamente conocen las políticas y procedimientos con los que cuenta la empresa, coincidiendo con respecto a actividades de control de la investigación realizada. El 47% de los encuestados señala que existe regularmente Gestión financiera. Asimismo, el 20% de los encuestados señala que casi nunca existe buena gestión financiera, no coincidiendo con el estudio. Se deduce que los encuestados

regularmente conocen la planificación y control financiero de la empresa, el 37% de los encuestados marcaron que regularmente tienen una buena la planificación financiera. El 23.00 % indica que casi nunca, no coincidiendo con la investigación. Según (Ccente & Paucar, 2017) en la investigación “*Control Interno y Gestión Financiera en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2012*”, donde indica el 24,1% de los casos el nivel del proceso de Control Interno es inadecuado, en el 72,4% de los casos el proceso de Control Interno es regular y en el 3,4% de los casos el proceso de Control Interno es adecuado, el 20,7% de los casos el nivel del proceso de Control Interno es inadecuado, en el 72,4% de los casos el proceso de Control Interno es regular y en el 6,9% de los casos el proceso de Control Interno es adecuado, no coincidiendo con el estudio. la Gestión Financiera es regular y el Control Interno es inadecuado; en el 69,0%, no coincidiendo con respecto a Gestión financiera de la investigación realizada.

Finalmente se determinó la existencia de un coeficiente de correlación entre las variables Control interno y Gestión financiera, siendo 0.591 lo cual indica una correlación moderada, con un nivel de confianza del 90%, por tal, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que nos indica que si existe relación entre las variables Control interno y Gestión financiera.

CONCLUSIONES

- Existe una relación positiva y moderada entre el Control Interno y la Gestión Financiera en empresas de servicios turísticos de Huancayo - 2018. Puesto que, el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) es 0,591, con una significancia de 0.05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la Hipótesis de investigación (H_1)

- En hipótesis específica 1: Existe relación positiva y alta entre el Control Interno y la Planificación Financiera en empresas de servicios turísticos de Huancayo - 2018. Puesto que, el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) es 0,838, con una significancia de 0.05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la Hipótesis de investigación (H_1)

- En hipótesis específica 2: Existe relación positiva y alta entre el Control Interno y el Control Financiero en empresas de servicios turísticos de Huancayo - 2018. Puesto que, el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) es 0,727, con una significancia de 0.05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la Hipótesis de investigación (H_1)

- En hipótesis específica 3: Existe relación positiva y moderada entre el Control Interno y el Análisis Financiero en empresas de servicios turísticos de Huancayo - 2018. Puesto que, el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) es 0,659, con una significancia de 0.05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la Hipótesis de investigación (H_1)

RECOMENDACIONES

- Se recomienda analizar los conceptos contables y técnicos sobre la gestión financiera y control interno, asimismo su aplicación dentro del sector de servicios turísticos en el Perú, a fin de determinar cuáles son las mejores opciones de control para las empresas de este rubro y a la vez buscar un alineamiento contablemente a las empresas dentro de los flujos financieros.
- Se recomienda a las empresas turísticas en el país, que establezcan planes para mejora del control interno institucional, relacionados a la mejora de la gestión financiera, que permitan incrementar los niveles de desempeño y logros de las metas planteadas en la gestión, de esta forma, obtener mejores resultados que generen no solo una mejora de imagen institucional, sino también ampliar la confianza de los clientes y las instituciones financieras respecto a temas relacionados con financiamiento institucional.
- Las empresas de servicio turístico deben prever entre sus planes de inversión anual, a través de parámetros y estrategias de inversión, vinculados a los gastos y bajo un adecuado control interno de gestión, con la finalidad de obtener resultados positivos dentro de la gestión financiera en un determinado periodo, situación que serviría para poder determinar mejores planes de trabajo y metas dentro del corto plazo, ya que también permitiría el crecimiento empresarial.
- Se recomienda que los resultados obtenidos en referencia a la investigación de relación entre la gestión de control interno y gestión financiera, sean compartidos como guía y fuente de información para investigaciones posteriores respecto a otros problemas de control organizacional y su relación con los indicadores financieros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (1997). *Control Interno: Áreas específicas de implantación y control*. Obtenido de Auditoría y control interno.: Tomado de <http://www.gestopolis.com.htm>. mayo 2018.
- Alberto, S. (2018). *Auditoria del Control Interno*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Aragones, J., & Mascareñas, J. (2011). *Mercados eficientes. Analisis Financiero*. Madrid: España.
- Betancourt, A. e. (2006). *Vínculo entre la validación, el control interno de la calidad la determinacion de la incertidumbre de los metodos analiticos en los laboratorios*. Santiago: Chile.
- Bou, I. (2010). *herramienta para la investigación*. Madrid: alvimpress.
- Brennan, P. (2007). *Control Interno. Enciclopedia de la auditoría*. Barcelona: Oceano.
- Brigham, E., & Houston, J. (2006). *Fundamentos de Administración Financiera (10ª ed.)*. Mexico: Cengage learning Editores.
- Bueno, I. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: Dykinson.
- Cabrales, & Gonzales. (2010). *Evaluacion del control interno*. las Tunas: Cuba.
- Ccente, F., & Paucar, W. (2017). *Control Interno y Gestion Financiera en la Municipalidad Distrital de Ascension, año 2012*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Cepeda. (2005). *Auditoria y Control Interno*. Bogota: McGraw-Hill.
- Cepeda, A. (1999). *Auditoría y Control Interno, Santo Domingo*. Corripio C.
- Chiavenato, I. (2005). *Gestion de talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chumpitazi, P., & Salazar, R. (2019). *La Influencia del Control Interno en la Auditoría Financiera en la Empresa la Floresta S.A.C. por el Periodo 2015 y 2016*. lima: Universidad Tecnologica del Peru.
- Coral, E. (2017). *El Control Interno y la Gestión Financiera de la Empresa Ottipem Sac, Puerto Maldonado – 2016*. 2017: Universidad Andina del Cusco.
- Cordoba, M. (2012). *Gestión financiera segunda*. Bogota: Ecoe Ediciones.

- Cordoba, M. (2012). *Gestion Financiera segunda*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Cordoba, M. (2016). *Gestion Financiera*. Bogota: ECOE ediciones 2º edicion.
- Dallos, W. (2008). *Gestion Financiera*. San Jose de Cucuta: El Universal.
- Defliese, J. y. (1996). *Mundo Mype*. Año 5, N° 75, 15/05/2010. Mexico: limusa.
- Diaz, M., & lopez, l. (2012). *Presupuestos enfoque para la planificación financiera*. Colombia: Pearson.
- Estupiñan, R. (2006). *y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II. (2º ed.)*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Fernandez, E. (2005). *Introduccion a la Gestion*. Venezuela: Universidad Politecnica de Valencia.
- Fernandez, J. (2012). *Preguntas sobre finanzas*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Fontalvo, T., Mendoza, A., & Morelos, J. (2011). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrialde Mamona. *Revista Católica del Norte*, 1.
- Furlan, E. (2008). *Contabilidad de costo e informaciones extracontables*. Deusto: 15º edicion España.
- Gaitan. (2006). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- García García, Gavin Morales, Guerra Garcés y Reyes Santos. (2009). "*Perfeccionamiento del Sistema de Control Interno*". en Contribuciones a la Economía, abril 2009 en <http://www.eumed.net/ce/2009a/>.
- Gobierno, C. d. (13 de julio de 2014). *Síntesis de la Actualización del Marco Integrado de Control Interno - COSO I, desde la versión de 1992 a la version 2013*. Obtenido de Gobierno de Chile: [file:///C:/Users/Hp/Downloads/COSO-2013%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/COSO-2013%20(1).pdf)
- Gómez. (2010). *Gestión Financiera*.
- Greiner. (11 de junio de 1972). *Growth Phases Model* . Obtenido de Disponible en: 12Manage: The Executive Fast Track http://www.12manage.com/methods_greiner.html
Recuperado

- Groppelli, A. (2006). *Finance*. New York: Barron`s Educational Series .
- Hernandez, J. (12 de mayo de 2005). *Análisis Financiero. Perú*. Obtenido de Análisis Financiero. Perú: <http://www.redalyc.org/html/290/29012059009>
- Holmes. (2006). *Auditoría I, principios y procedimientos*. Mexico: UTHEA.
- Hurtado, G. (2012). *Evaluación a la gestión administrativa y control interno en los*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Jimenez, A. (2011). *Responsabilidad social de la empresa y finanzas sociales*. Madrid: Akal.
- Jorion, P. (2010). *Manual de gestion del riesgo financiero*. Canada: Wiley.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2009). *Cuadro de mando integral (3a. ed.)*. Barcelona: Gestion 2000.
- lusthaus, C. (2004). *Mejorando el desempeño de la organizaciones- Método de Autoevaluación (3ª ed.)*. Costa Rica: Tecnológica de Costa Rica.
- Lybrand, C. &. (1997). *control interno y su importancia tecnologica*.
- Mas, C. (2013). Marco Integrado de Control Interno. En PwC, *Control Interno - Marco Integrado* (págs. 4-9). España: Instituto de Auditores Internos de España.
- Molina Benavides, I. (2017). *investigación aplicada a las ciencias sociales*. Ecuador: incyd.
- Moran. (2018). *El Control Interno Influye en la Gestión Financiera de la empresa LAT PERÚ S.A.C. en el año 2017*. lima: Universidad Peruana de las Americas.
- Moran, C. (2018). *El Control Interno Influye en la Gestión Financiera de la empresa LAT PERÚ S.A.C. en el año 2017*. lima, Peru : Universdiad Peruana de las americas.
- Nava, R., & Marbelis, A. (2009). Análisis financiero: Una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia.*, 55.
- Nunes, P. (12 de 12 de 2016). *KNOOW.net*. Obtenido de KNOOW.net: <https://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>
- Núñez, A., & Vieites, R. (2009). *El diagnóstico financiero dela empresa*. España: CEEI Galicia S.A.
- Ortiz, J. (2013). *Gestion Financiera (1º ed.)*. Madrid: Editex S.A.

- Preibel, S. y. (2010). Certificación de grupos pequeños en Uganda analisis de sistemas de control interno en dos empresas de exportaion organica. *Revista de Agricultura y Desarrollo Rural en los Trópicos y Subtropicos.*, 36.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Red Tercer Milenio S.C.
- Rojas, G., & Requena, M. (2014). *Sistema de Control Interno para la Gestión Financiera – Contable de las ONG de la Región Junín*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Peru.
- Samuel, M. y. (2008). *Control Financiero*.
- Solomon, E. (1964). *Teoria de la administracion financiera*. Mexico: Ediciones Macchi.
- Solsol, A. (2019). *Finanzas: Administración Financiera*. Iquitos,Peru: Universidad de la Amazonia Peruana.
- Toapanta, J. (2016). *Sistema de control interno y gestion financiera de la Cooperativa de transporte pesado 3 de julio ubicada en Santo Domingo*. Santo Domingo-Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- Vaca, N. (2015). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA "BODEGA CENTRAL*. 2015: Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- Van, J., & Wachowicz, J. (2008). *Fundamentos de administración financiera (11 ed.)*. Mexico: Pearson Educacion.
- Velasquez, D. (2015). *Control interno y gestion financiera en la Empresa "Zamavis CIA.LTDA" en la ciudad de Santo Domingo*. Santo Domingo-Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- Vera, M. (21 de marzo de 2012). *Metodología para el análisis de la gestión financiera en pequeñas*. Obtenido de Serie FCE Documentos Escuela de Administración y Contaduría Pública No. 10. ISSN 2011-6306: <http://www.fce.unal.edu.co/publicaciones/>
- Viel, Y. (2009). *Auditoria en la administracion publica*. Bogota: Alfaomega S.A.
- Wilca Narvasta, I. (2012). *control y gestion empresarial en las mypes*.

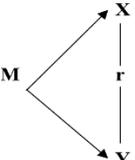
Zarpan, D. (2013). *Evaluacion del sistema de control interno del area de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad de Pomalca 2012*. Chiclayo: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo.

Zevallos, I. (2019). *Control Interno y su incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Asociación Automotriz del Perú Surquillo 2017*. lima,Peru: Universidad Peruana de las Americas.

ANEXOS

ANEXO 01:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “CONTROL INTERNO Y GESTIÓN FINANCIERA EN EMPRESAS TURÍSTICAS DE HUANCAYO - 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos de Huancayo-2018? <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la planificación financiera en empresas turísticas de Huancayo-2018? ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y el control financiero en empresas turísticas de Huancayo - 2018? ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y el análisis financiero en empresas turísticas de Huancayo- 2018? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión financiera en empresas de servicios turísticos de Huancayo - 2018. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar el nivel de relación que existe entre el control interno y la planificación financiera en empresas turísticas de Huancayo – 2018. ▪ Identificar el nivel de relación que existe entre el control interno y el control financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018. ▪ Establecer el nivel de relación que existe entre el control interno y el análisis financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018. 	<p>Hipótesis general</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre control interno y la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos de Huancayo – 2018. <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre el control interno y la planificación financiera en empresas turísticas de Huancayo – 2018. ▪ Existe relación significativa entre el control interno y el control financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018. ▪ Existe relación significativa entre el control interno y el análisis financiero en empresas turísticas de Huancayo – 2018. 	<p>Variable correlacional (X): Control Interno.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades de control ▪ Ambiente de control ▪ Supervisión <p>Variable correlacional (Y): Gestión Financiera</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación financiera ▪ Control financiero ▪ Análisis financiero 	<p>Método General: científico Método Específico: Descriptivo Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de investigación: Descriptivo - correlacional Con su esquema:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD M --> X M --> Y X --- r --- Y </pre> </div> <p>Población y Muestra: la población estará conformada por 60 empresas turísticas de Huancayo, para seleccionar la muestra se recurrirá al Muestreo Aleatorio Simple y se obtendrá 32 empresas de las antes mencionadas.</p>

ANEXO 02 OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE VALOR
Control interno	Según Ferreti (2014) indica que el COSO 2013 “es un proceso efectuado por la dirección, la alta gerencia y el resto del personal de la Empresa para proporcionar un grado de seguridad para el logro de objetivos. Si tuviésemos que caracterizar el entorno económico en el que se mueve la empresa en la actualidad, lo podríamos hacer con una sola palabra: <i>dinamismo</i> . Los cambios que el contexto está sufriendo son de tal magnitud que algunos autores hablan de una segunda revolución industrial: el paso de la era informática a la digital. (.)	Un procedimiento de control interno se instaura bajo la premisa concepto de beneficio - costo. “El fundamento principal al establecer el control interno diseña reglas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos.”	▪ Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos • Ejerce responsabilidad • Establece estructura, autoridad, y responsabilidad • Demuestra compromiso para la competencia • Hace cumplir con la responsabilidad 	Nominal
			▪ Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona y desarrolla actividades de control • Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología • Se implementa a través de políticas y procedimientos • Usa información Relevante 	
			▪ Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Conduce evaluaciones continuas y/o independientes • Evalúa y comunica deficiencias 	

Gestión financiera	Según Córdoba (2012) define a la gestión financiera como aquella estructura que en lineación de las metas globalizadas de toda empresa se encuentra a cargo de las adquisiciones, financiamiento y además de la administración de los activos. En general en todo el proceso de toma decisiones y empieza acciones en relación con los recursos netamente financieros, donde incluye su logro, uso y control.	Las decisiones financieras por tomar en una empresa están constituidas por dos tipos de decisiones estrechamente relacionadas entre sí, que se han de adoptar conjuntamente: las decisiones de financiación y las decisiones de inversión, cuyo estudio debe acometerse tanto desde un punto de vista práctico como teórico. La empresa debe conocer en todo momento qué utilidad y rentabilidad va a obtener de sus inversiones y qué coste le supondrá la financiación por utilizar para poder llevar a cabo las mismas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado • Concentración Crediticia • Administración de efectivo • Cobertura de Depósitos • Solvencia • eficiencia 	Nominal
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Límite de Gastos de Capacitación • Índice de Morosidad a largo y corto plazo • Incobrabilidad • Patrimonio Comprometido por Cartera en Mora • Patrimonio Comprometido por Créditos Clasificados Adversamente 	
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Margen de Intermediación • Eficiencia Administrativa • Eficiencia Operativa • Rentabilidad sobre los Activos Productivos • Rentabilidad sobre Activos Netos Promedio • Rentabilidad Patrimonial 	

ANEXO 03

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES



CONTROL INTERNO Y GESTION FINANCIERA EN EMPRESAS TURISTICAS DE HUANCAYO-2018

FECHA:.....

Estimado trabajador (a), el presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, acerca del CONTROL INTERNO. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación se presenta. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas por favor contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

ESCALA DE VALORACIÓN

Nunca	Casi Nunca	Regular	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

SEXO: Masculino () Femenino ()

Edad: _____

N°	Ítems	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: CONTROL INTERNO						
DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE CONTROL		1	2	3	4	5
1	¿La empresa turística les hace conocer las políticas con las que trabaja?					
2	¿Las políticas de la empresa turística están de acuerdo con la visión y misión de la organización?					
3	¿Las políticas adoptadas por la empresa turística contribuyen a su desarrollo personal?					
4	¿Las políticas de la empresa turísticas están de acuerdo a los planes establecidos?					
5	¿Los procedimientos aplicados en la empresa turísticas son adecuados?					
6	¿Los procedimientos son conocidos por todos los trabajadores?					
7	¿Existen procedimientos como guías de trabajo para cumplir los planes establecidos?					
8	¿La empresa turística cuenta con un manual de procedimientos que desarrollen y contribuyan a los cumplimientos de los planes?					
DIMENSIÓN: AMBIENTE DE CONTROL		1	2	3	4	5

9	¿Se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo?					
10	¿Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?					
11	¿La administración a través de sanciones trata de reducir que el personal se involucre en actos fraudulentos, o poco éticos?					
12	¿La empresa turística se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?					
13	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar las actividades?					
14	¿Los empleados tienen la experiencia y están aptos para ejercer sus funciones?					
15	¿Existen rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, créditos, cajas?					
16	¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?					
	DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN	1	2	3	4	5
17	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña en la empresa turística?					
18	¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?					
19	¿Se analizan los informes de auditoría?					
20	¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la empresa turística?					
21	¿Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?					
22	¿Se realizan auditorías, para evaluar la situación de la empresa turística?					
23	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?					
24	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?					

Fuente: Adaptado de Coral (2017) y Ari (2017)

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 04

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES



CONTROL INTERNO Y GESTION FINANCIERA EN EMPRESAS TURISTICAS DE HUANCAYO-2018

FECHA:.....

Estimado colaborador (a), el presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, acerca de la GESTION FINANCIERA. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación se presenta. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas por favor contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

ESCALA DE VALORACIÓN

Nunca	Casi Nunca	Regular	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

SEXO: Masculino () Femenino ()

Edad: _____

N°	Ítems	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: GESTIÓN FINANCIERA						
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN FINANCIERA		1	2	3	4	5
1	¿Existe personal capacitado en la administración del dinero?					
2	¿La empresa turística cubre con las necesidades existentes?					
3	¿La empresa turística cuenta con una buena administración del efectivo?					
4	¿Existe quejas por parte de los clientes por el servicio brindado?					
5	¿Se realizan charlas sobre la situación financiera de la Empresa turística?					
6	¿La planificación presupuestal es eficiente y eficaz en las actividades de administración de la empresa turística?					
7	¿La empresa turística realiza anualmente la planificación del presupuesto que necesita?					
8	¿El presupuesto ayuda a la rentabilidad de la empresa turística?					

DIMENSION: CONTROL FINANCIERO		1	2	3	4	5
9	¿Existen demoras en el pago a los empleadores por parte de la empresa turística?					
10	¿Los pagos a los proveedores son cancelados a tiempo?					
11	¿La empresa turística cuenta con liquidez para hacer pago a corto plazo?					
12	¿Existe quejas con respecto a la cantidad de los pagos?					
13	¿Se realiza periódicamente el arqueo de caja?					
14	¿Existe caja fuerte para la custodia del efectivo y sus documentos?					
15	¿El manejo del efectivo lo realiza una persona encargada?					
16	¿Existe problemas con la contabilidad de la empresa turística?					
DIMENSIÓN: ANALISIS FINANCIEROS		1	2	3	4	5
17	¿Frecuentemente realiza balances de manera mensual?					
18	¿Verifican si la empresa turística cuenta con dinero disponible para cualquier emergencia?					
19	¿Controlan los activos corrientes de la empresa turística?					
20	¿Controlan los pasivos no corrientes con los que la empresa cuenta?					
21	¿Realizan incremento de capital?					
22	¿La empresa turística cuenta con disponibilidad permanente de dinero?					
23	¿Verifican la rentabilidad sobre el patrimonio que genera la empresa turística?					
24	¿Verifican la rentabilidad sobre la inversión que genera la empresa turística?					

Fuente: Adaptado de Coral (2017) y Ari (2017)

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 05

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Nosotros: el Br. VELITO FLORES JORGE LUIS, identificado con DNI N° 45463534 y la Br. ORIHUELA FERNÁNDEZ ELIZABETH, identificada con DNI N° 72383684; egresados de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los andes, autores del Proyecto de Investigación de Tesis titulado: **“CONTROL INTERNO Y GESTIÓN FINANCIERA EN EMPRESAS TURÍSTICAS DE HUANCAYO - 2018”**.

Declaramos bajo juramento que:

1. El Proyecto de Investigación de Tesis es de nuestra autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el Proyecto de Investigación de Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. El Proyecto de Investigación de Tesis no ha sido autoplagiada; es decir; no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Peruana los Andes.

Huancayo, Diciembre de 2019

ANEXO 06

SABANA DE DATOS

SABANA DE DATOS DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

PREG01	PREG02	PREG03	PREG04	PREG05	PREG06	PREG07	PREG08	PREG09	PREG10	PREG11	PREG12	PREG13
2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2
2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3
2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3
4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3
5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3
4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3
2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	4	2	2	2	2	5	3	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3
2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3

SABANA DE DATOS DE LA VARIABLE GESTION FINANCIERA											
PREGO 1	PREGO 2	PREGO 3	PREGO 4	PREGO 5	PREGO 6	PREGO 7	PREGO 8	PREGO 9	PREG1 0	PREG1 1	PREG1 2
3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2
5	4	3	1	3	3	3	3	2	4	3	2
4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2
4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	2
3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2
5	3	4	1	2	3	3	3	2	4	3	2
3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2
5	4	4	1	3	3	4	4	1	5	4	1
5	4	5	1	3	3	4	4	1	5	4	1
5	4	3	1	3	3	4	3	2	5	4	2
3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	1
4	4	3	1	3	4	4	4	2	3	4	2
5	4	5	2	3	5	4	4	2	4	3	2
5	4	4	2	3	5	4	4	2	4	3	2
2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3
2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4
2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4
2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4
2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4
2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4
3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2
3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2
4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2
5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2
3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3
4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2
1	2	2	4	2	2	3	3	4	2	2	4
1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
5	4	5	1	3	3	4	4	1	5	4	1
2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4

SABANA DE DATOS DE LA VARIABLE GESTION FINANCIERA											
PREG1	PREG1	PREG1	PREG1	PREG1	PREG1	PREG1	PREG2	PREG2	PREG2	PREG2	PREG2
3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4
3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4
2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3
2	2	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3
3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4
2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO Y GESTION FINANCIERA

VARIABLE CONTROL INTERNO	DIMENSIÓN ACTIVIDADES DE CONTROL	DIMENSIÓN AMBIENTE DE CONTROL	DIMENSIÓN SUPERVISIÓN	VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA	DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN FINANCIERA	DIMENSIÓN CONTROL FÍNCANCIERO	DIMENSIÓN ANÁLISIS FINANCIEROS
2	2	2	2	4	3	3	3
2	2	1	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	4	3	3	3
3	2	3	3	4	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3
2	2	2	2	3	4	3	4
3	2	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	3
4	5	4	4	3	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	3	2	3	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3
2	2	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3
2	2	2	2	4	2	2	3
3	3	3	2	3	2	3	2
2	2	3	2	2	2	3	2
3	4	3	2	1	4	3	4
3	3	3	3	3	2	3	3