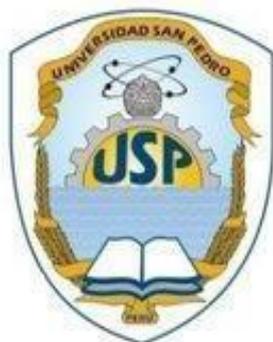


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**El control interno y la gestión financiera de los operadores  
turísticos - Huaraz, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Autor:

Alvarón Araujo, César Augusto

Asesor:

León Alva, Ernesto

Huaraz – Perú

2017

**PALABRAS CLAVE:**

<b>TEMA</b>	CONTROL INTERNO
<b>ESPECIALIDAD</b>	CONTABILIDAD

**KEYWORD**

<b>THEME</b>	INTERNAL CONTROL
<b>SPECIALITY</b>	ACCOUNTING

**LINEA DE INVESTIGACION**

**SECTOR**

- 53 Ciencias Económicas
- 53.03 Contabilidad económica
- 53.03.01 Contabilidad Financiera

**TITULO**

**EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LOS  
OPERADORES TURÍSTICOS - HUARAZ, 2017**

**TITLE**

**THE INTERNAL CONTROL AND FINANCIAL MANAGEMENT OF TOUR  
OPERATORS - HUARAZ, 2017**

## RESUMEN

La investigación titulada “El Control Interno y la Gestión Financiera de los Operadores Turísticos - Huaraz, 2017”, tuvo como propósito determinar la relación entre el control interno y la gestión financiera de los operadores turísticos Huaraz, 2017, correspondiéndole a una investigación descriptiva, aplicada, no experimental, transversal, que utilizó como técnica, la encuesta y como instrumento el cuestionario, tuvo como población a los 30 operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, las mismas que fueron estudiadas en su totalidad, habiendo obtenido como resultados el P\_valor = 12.129 de la Chi cuadrada, y la Prueba exacta de Fisher para tablas de contingencia de 2x2 como se aprecia en la tabla N° 29, nos muestra valores menores a 0,05; razón por la cual se acepta la hipótesis de investigación, es decir existe relación directa y significativa entre control interno y gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, 201; con una seguridad de 95%; por lo tanto se concluye que los objetivos y los componentes del control interno se relacionan con los objetivos y las decisiones de la gestión financiera.

## ABSTRACT

The research entitled "Internal Control and Financial Management of Tour Operators - Huaraz, 2017", aimed to determine the relationship between internal control and financial management of tour operators - Huaraz, 2017, corresponding to a descriptive, applied research, not experimental, transversal, which I use as a technique, the survey and as an instrument the questionnaire, had as a population the 30 tour operators of the city of Huaraz, the same ones that were studied in their entirety, having obtained as results the  $P\_value = 12.129$  of the square Chi, and Fisher's exact test for 2x2 contingency tables, as shown in table N° 29, shows values less than 0.05; reason why the research hypothesis is accepted, that is, there is a direct and significant relationship between internal control and financial management in tour operators in the city of Huaraz. 2017, with a 95% security; therefore, it is concluded that the objectives and components of internal control are related to the objectives and decisions of financial management.

## ÍNDICE

Palabras clave	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	v
I. Introducción	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica	1
1.1.1. Control interno	2
1.1.1.1. Componentes	6
1.1.1.2. Tipos de control interno	11
1.1.1.3. Clases de control interno	13
1.1.2. Gestión financiera	14
1.1.2.1. Objetivos de la gestión financiera	18
1.1.2.2. Decisiones de la función de la gestión financiera	21
1.1.2.3. Dinámica de la gestión	23
1.1.2.4. Importancia de la gestión financiera	24
1.1.2.5. Administración financiera	24
1.2. Justificación de la investigación	34
1.3. Problema	35
1.4. Conceptualización y operacionalización	35
1.4.1. Control interno	35
1.4.2. Operacionalización	36
1.4.3. Gestión financiera	37
1.4.4. Operacionalización	38
1.5. Hipótesis	39
1.6. Objetivos	39
1.6.1. Objetivo general	39
1.6.2. Objetivos específicos	39
II. Metodología	40
2.1. Tipo de investigación	40
2.2. Diseño de investigación	40
2.3. Población – muestra	41
2.4. Técnicas e instrumentos de investigación	41
2.4.1. écnica	41
2.4.2. Instrumento	41
2.5. Procesamiento y análisis de la información	41
III. Resultados	43
3.1. Datos de la encuesta	43
3.2. Contrastación de hipótesis	70
IV. nálisis y discusión	73
V. Conclusiones y recomendaciones	81
5.1. Conclusiones	81
5.2. Recomendaciones	84
VII. eferencias bibliográficas	85
VIII. nexos	88

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Según lo planteado por (**Burgos, Rodríguez, & Wesbeny, 1976**), se fundamenta, en la importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas, esto debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia

Según (**Gitman & Zutter, 2012**), menciona que la gestión financiera comprende la concreción de las políticas financieras, mediante la aplicación de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas financieras adecuadas para el manejo efectivo de los recursos financieros. Las buenas políticas expresan un modo justo y sensible de tratar los asuntos. Mientras que sea posible, ninguna organización debería cambiar sus políticas a menudo. La intención es guiar el trabajo de una organización durante un tiempo razonable. Una vez que la política se convierte en práctica organizacional y ha sido aprobada por el directorio o por la estructura del gobierno institucional, está uniendo a toda la organización.

Para (**Apaza Meza, 2006**), la gestión financiera es administrar y proporcionar servicios financieros para el cumplimiento de la gestión institucional, proveer información financiera para la toma de decisiones, realizar el seguimiento y control

de la recaudación de los ingresos de autogestión, dentro de la gestión se incluye la planeación, organización, dirección y control. La planeación, se aplica para aclarar, ampliar y determinar los objetivos y los cursos de acción que deban tomarse; para la previsión; establecer condiciones y suposiciones; seleccionar e indicar las áreas para el logro de los objetivos; establecer un plan de logros; establecer políticas, procedimientos, estándares y métodos de logros; anticipar los problemas futuros posibles; modificar los planes a la luz de los resultados del control.

En el Perú la aplicación de control interno en las diversas empresas a proporcionado información valiosa para la toma de decisiones del uso eficiente y eficaz del capital con el que cuenta la empresa para el logro de los objetivos organizacionales; es por eso que se quiere identificar si el control interno tiene relación con la gestión financiera en los operadores turísticos locales.

### **1.1.1. CONTROL INTERNO**

(Coopers & Lybrand, 1997) Nos dicen 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 (Commission Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2013), define como un proceso integrado y dinámico llevado a

cabo por la administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- **Objetivos Operativos:** Hacen referencias a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de Información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Objetivos de Cumplimiento:** Referidos al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Esta definición refleja los conceptos fundamentales siguientes:

El control interno es un proceso. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a un fin o resultado. No se trata de acciones añadidas, si no de acciones incorporadas a los procesos e integradas a la gestión de la entidad como parte inseparable de su actividad.

El control interno lo llevan a cabo las personas, en cada nivel de la entidad. No se trata sólo de la dirección, si no de todas las personas que componen la organización, las cuales deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos, aplicar controles y estar en condiciones de responder adecuadamente a ello.

El control interno sólo puede aportar un grado razonable de seguridad a la entidad de que los objetivos previstos serán alcanzados, no es posible que los controles eviten todos los problemas y cubran todos los riesgos, por lo que es muy importante conocer sus limitaciones.

En el informe de (**Commission Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2013**) tiene el interés de disponer de una metodología común, con una visión integradora y dinámica que permita satisfacer las demandas de todos los sectores involucrados, para mejorar la calidad de la información financiera, concentrándose en el manejo corporativo y las normas éticas. Desde su concepción ha sido ampliamente difundido en el ámbito mundial como uno de los estudios más completos en la materia.

Según (**Greiner, 1972**), 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.

Cuando la estructura organizativa de la empresa se caracterizaba porque 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. 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.

(**Greiner, 1972**), un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una Entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda

de los bienes y hace confiable los registros y resultados de la Contabilidad, que son indispensable para la buena marcha de cualquier entidad.

**(Cepeda, 1999)**, señala 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”

El control interno depende de todas las personas que conforman la organización, desde el gerente hasta el cargo más simple.

**(Defliese, Johnson, & Macleod, 1996)**, menciona que el control interno tiene tres objetivos:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.

(Aguirre, 1997), menciona que la Organización estructural, políticas y procedimientos contables y operativos y supervisión, nos señala tres elementos básicos:

- Organización estructura
- Políticas y procedimientos contables y operativos
- Supervisión

(Perdomo, 2004), menciona que los Objetivos del control interno sirven para:

- Prevenir fraudes.
- Descubrir robos y malversaciones.
- Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás
- Promover la eficiencia del personal.

#### **1.1.1.1.COMONENTES DEL CONTROL INTERNO**

(Commission Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2013) El control interno consta de cinco componentes integrados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión los cuales son:

- Entorno de control.
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Actividades de supervisión

A continuación se detalla cada uno de ellos:

#### **ENTORNO DE CONTROL**

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo.

## EVALUACIÓN DE RIESGOS

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados. La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las

que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

En la actualidad nadie concibe la gestión de una empresa sin sistemas de información. La tecnología de información se ha convertido en algo tan corriente que se da por descontada. En muchas organizaciones los directores se quejan de que los voluminosos informes que reciben les exigen revisar demasiados datos para extraer la información pertinente. En tales casos puede haber comunicación, pero la información está

presentada de manera que el individuo no la puede utilizar o no la utiliza real y efectivamente.

## ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

### 1.1.1.2. TIPOS DE CONTROL INTERNO

**Control Interno Contable:** Es el que verifica la corrección y confiabilidad de la información contable, es decir los controles diseñados establecidos para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras de la empresa, (Aguirre, 1997).

**Control Interno Administrativo u Operacional:** No se limita al plan de organización, a los procedimientos y registros que intervienen en el proceso de decisiones que llevan a gerencia a autorizar las operaciones. **(Perdomo, 2004)**

### **Sistema de Control Interno Operativo**

Es un proceso ejecutado por la junta directiva; la administración y todo el personal de la entidad; diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa, **(Perdomo, 2004)**

### **Objetivos del Sistema de Control Interno Operativo**

**(Commission Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2013).**La fijación de objetivos se desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema operativo de la empresa, los cuales convergen principalmente en la contabilidad como instrumento en la toma de decisiones. Por lo que el objetivo primordial de un sistema de control interno es el alcance de la fiabilidad de la información. De manera general se pueden identificar los siguientes objetivos de control en el proceso de transacciones que serán aplicables a todos los sistemas de organización empresarial:

- Autorización de las transacciones.
- Adecuado registro, clasificación e imputación del periodo contables de las transacciones.
- Obtención de la información exacta y fiable.
- Salvaguarda y custodia física de activos y registros
- Cumplimiento de acuerdo a las normas establecidas por la entidad.

### **Definición de Control Interno**

(Gaitan, 2006), menciona que el Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una organización, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras están enmarcadas en el control interno, por ende es un instrumento de eficiencia.

(Gaitan, 2006), la función del control interno es aplicable a todas las áreas de la organización y de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para poder seleccionar la alternativa que mejor convengan a los intereses de la organización.

El control interno según las Normas y Procedimientos de Auditoría en su glosario técnico lo define como “el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad”.

### **Importancia del Control Interno**

El Constante reconocimiento de la expansión e importancia que tiene el control interno puede ser atribuido a los siguientes factores:

- El alcance y la magnitud de las empresas han llegado a un punto donde su organización estructural se ha vuelto compleja y extensa. Para controlar eficazmente las operaciones, la administración necesita de la precisión de numerosos informes y análisis.
- La responsabilidad de salvaguardar el activo de las empresas, prevenir y descubrir errores y fraudes, descansa principalmente en la administración.
- El mantener un adecuado control interno es indispensable para descargar apropiadamente esa responsabilidad.

La protección que proporciona el control interno que funciona adecuadamente, en contra de las debilidades humanas, es de igual importancia. La verificación y la revisión, que son esenciales para el buen

funcionamiento del control interno, reducen la posibilidad de que los errores o intentos fraudulentos queden sin ser descubiertos por un periodo prolongado.

Esto permite a la administración depositar mayor confianza en la veracidad de los actos.

**(Coopers & Lybrand, 1997)**, los componentes del control interno son:

Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son:

### **1.1.1.3. CLASES DE CONTROL INTERNO**

Según, **(Gaitan, 2006)**, y **(Horngren, 2010)**, clasifican el control interno de la siguiente manera:

#### **Control interno Administrativo**

Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos operacionales y contables, para ayudar, al logro administrativo de mantenerse informado de la situación de la empresa; coordinar sus funciones y asegurarse de que se estén logrando objetivos establecidos.

#### **Control Interno Contable**

Los controles internos contables, son aquellos métodos y procedimientos, las cuales autorizan las transacciones, se salvaguardan los activos y se garantiza la exactitud de los registros financieros. Los controles contables eficientes contribuyen a aumentar al máximo la eficiencia, además de que sirven para reducir al mínimo el desperdicio, los errores involuntarios y los fraudes.

### **Control Interno Preliminar**

Es aquel que se efectúa antes de realizar las actividades.

### **Control Interno Concurrente**

Se ejerce de manera simultánea a la realización de actividades, como un proceso continuo. Un control esporádico de nada sirve para la consecución de las metas de la organización.

### **Control Interno Posterior**

Se aplica después de haber realizado las actividades planeadas, su objeto es suministrar información para comparar los resultados obtenidos, en relación con lo preestablecido.

## **1.1.2. GESTIÓN FINANCIERA**

El Glosario Iberoamericano de Contabilidad de Gestión plantea que la gestión “significa administración u organización de unos elementos, actividades o personas con objetivos de eficiencia y eficacia organizativa”.

De acuerdo con **(Massie, 1979)**, indica que "La gestión financiera es la actividad operativa de una empresa que es responsable de obtener y utilizar eficazmente los fondos necesarios para la operación eficiente".

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene el gestor financiero pues de esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa, es la encargada de planificar la buena gestión a futuro y las probables faltas o excesos de dinero de la organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios para su actividad **(Santillán, 2010)**.

La gestión financiera es el proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización de manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: la generación de recursos o ingresos, y en segundo lugar la eficiencia y la eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo, **(Santillán, 2010)**.

Según **(Castro, 2009)**, menciona que la gestión financiera es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. La función principal de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. La gestión financiera se interesa en la adquisición, financiamiento y administración de activos; la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las áreas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias.

Según **(Weston & Brigham, 1998)**, menciona que la gestión financiera es un área de toma de decisiones financieras de los motivos individuales y objetivos de la organización.

Según **(Howard & Upton, 1953)**, dicen que "La gestión financiera es la aplicación de las funciones de planificación y control de la función financiera"

Según **(Verona, 2009)**, menciona que "La gestión financiera es el área de la gestión empresarial la cual esta dedicada a la utilización racional del capital y una cuidadosa selección de las fuentes de capital a fin de que una unidad de gasto pueda moverse en la dirección de alcanzar sus objetivos"

Por lo tanto, se denomina gestión a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias todo esto en un sentido amplio que constituye todos los recursos financieros, tanto los provenientes del ciclo de cobros y pagos (tesorería), como los necesarios en el proceso de inversión-financiación (operaciones activas-pasivas).

La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza. Para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero y en consecuencia la rentabilidad (financiera) generada por él mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos. La de generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los asociados. Y en segundo lugar la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles de aceptables y satisfactorios en su manejo.

## **LA GESTIÓN FINANCIERA**

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 otro lado, 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.

Según (**Morden, 2004**) menciona que la gestión financiera es la responsabilidad de planear, dirigir, organizar y controlar los recursos de capital de una empresa. Los propietarios de pequeños negocios normalmente realizan esta función porque son los responsables de todos los recursos de la compañía. Las organizaciones de negocios más grandes pueden tener un gerente de contabilidad o de finanzas que desempeña específicamente esta función.

#### **1.1.2.1.OBJETIVOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA**

La gestión financiera tiene varios objetivos dentro de un negocio. La mayoría de ellos se refieren a la capacidad de proporcionar información relevante sobre las operaciones de la compañía.

##### **Apoyo a contabilidad**

La administración financiera tiene el objetivo de apoyar al departamento de contabilidad de la empresa. Los gerentes de finanzas no se encargan de las funciones contables, sino que normalmente revisan la información del departamento de contabilidad y verifican la exactitud y validez de los datos. Pueden tomar medidas correctivas o hacer sugerencias para mejorar la información contable de la compañía. La información contable juega un papel muy importante en los negocios pequeños, ya que los propietarios la usan para obtener financiamiento externo de los bancos, prestamistas e inversionistas.

### **Aportar información para tomar decisiones**

Los propietarios de empresas a menudo necesitan información contable o financiera al tomar decisiones de negocios. Uno de los objetivos de la administración financiera es aportar a los dueños y otras personas la información necesaria para tomar esas decisiones. Dicha información debe ser útil, relevante y exacta. Los gerentes de finanzas normalmente son intermediarios entre el dueño del negocio y otros gerentes operativos. Esto ahorra al dueño de la empresa el tiempo y esfuerzo que invertiría en revisar una gran cantidad de información que no se relaciona con la decisión que debe tomar.

### **Administración de riesgos**

La administración de riesgos es el objetivo fundamental de la administración financiera en las organizaciones de negocios. La administración de riesgos asegura que las organizaciones no enfrenten presiones o riesgos indebidos en varias situaciones financieras. Puede haber vacíos financieros a partir de oportunidades de negocios que produzcan retornos financieros inadecuados, financiamientos de deuda con términos desfavorables, falta de crédito disponible para el negocio e inversiones financieras inestables. Los gerentes de finanzas a menudo

pasan una gran cantidad de tiempo revisando las actividades financieras de su empresa para asegurar que ésta absorba el menor riesgo posible.

### **Mejoría de controles operativos**

La administración financiera tiene la responsabilidad de mejorar los controles financieros y el flujo de trabajo. Los gerentes de finanzas revisan información de varias áreas o departamentos de la compañía. El enfoque de este proceso de revisión asegura que los empleados trabajen dentro de las pautas normativas de la empresa; y de esta manera pueden hacer sugerencias a los propietarios para mejorar los controles y operaciones de negocios de la compañía. Las cuales deben señalar objetivos específicos para reducir el desperdicio, limitar los gastos innecesarios y mejorar la productividad de los empleados.

### **La función financiera, tradicionalmente se ha ocupado de:**

- Captar los fondos necesarios para el funcionamiento de la empresa. Planes de expansión, inversiones, etc.
- Controlar los usos de esos fondos, mediante el uso de sistemas de información contable.
- Gestionar la tesorería generada por las operaciones diarias de la empresa.

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

En la actualidad 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 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.

#### **1.1.2.2.DECISIONES BÁSICAS DE LA GESTION FINANCIERA**

Según (**Weston fred, 2007**) el encargado financiero debe responder a tres interrogantes: en qué invertir, cómo financiar la inversión y cómo administrar los activos. La función financiera, en consecuencia, puede dividirse en tres importantes campos de decisión.

- a) Decisiones de inversión.

- b) Decisiones de financiamiento.
- c) Decisiones de administración de los activos.

Para adoptar estos tres tipos de decisiones, el responsable financiero debe poseer un marco conceptual y conocer las herramientas que han de permitirle efectuar el necesario análisis previo.

También es de fundamental importancia, para cumplir ese cometido, conocer e interpretar los hechos macroeconómicos del medio donde se desenvuelve la empresa. Hay que saber el significado de los principales indicadores económicos, ya que la firma actúa en un entorno que la mayoría de las veces no puede modificar y del cual recibe influencias fundamentales.

Para la gestión financiera lo importante es planificar el futuro. Todo análisis de lo pasado tiene como objetivo controlar si las decisiones han sido acertadas o no, en forma tal de mejorar la gestión para el futuro en la planificación como en el control, es imprescindible contar con la información adecuada.

### **A. Decisiones de inversión**

Este tipo de decisiones es probablemente el más importante de los tres. El presupuesto de inversiones, que es su resultante final, representa la decisión de utilizar ciertos recursos para la realización de ciertos proyectos, cuyos beneficios se concretarán en el futuro. Como los beneficios futuros no pueden conocerse con certeza, todo proyecto de inversión involucra, necesariamente, un riesgo, y en consecuencia debe evaluarse en relación con el rendimiento y el riesgo adicional que presumiblemente, se acumulan a los ya existentes. Las decisiones de inversión pues, determinan el monto total de los activos de la firma, su composición y la calidad e intensidad del riesgo empresarial. Es decir que, desde el punto de vista financiero, se

considera inversión a toda aplicación de fondos realizada en cualquier rubro del activo. Es por ello que, desde ahora en adelante, nos referiremos al activo de una empresa como a su estructura de inversiones o cartera de inversiones.

Toda empresa, además de ocuparse de nuevos proyectos, que implican nuevas inversiones, debe también administrar eficientemente los negocios que ya explota. Y por ello una de las tareas primordiales del ejecutivo financiero es la de manejar el capital de trabajo.

Esta tarea también debe considerarse dentro de las decisiones de inversión, pues presupone, principalmente, una asignación de fondos.

## **B. Decisiones de Financiamiento**

Estas decisiones tienen por objeto determinar la mejor mezcla de fuentes de financiación, teniendo en cuenta la estructura de inversiones de la empresa, la situación del mercado financiero y las políticas de la empresa. Si es posible modificar el valor actual de una firma variando su mezcla de financiamiento, entonces debe existir alguna estructura óptima que Maximice dicho valor.

Debe tenerse presente la estructura de inversiones, porque ésta determina el riesgo empresarial, que a su vez tiene fundamental importancia en la disponibilidad y en el costo real de las distintas fuentes de fondos.

Por otra parte, las decisiones de financiamiento determinan el denominado riesgo financiero de la empresa.

La decisión de adoptar una dada estructura financiera implica un conocimiento profundo de las distintas formas de financiación,

tanto a corto como a largo plazo, y un seguimiento permanente de los mercados de dinero y capitales.

### **C. Decisiones de administración de los activos**

Una vez que se han adquirido activos y se ha suministrado el financiamiento apropiado, aun se debe administrar estos activos eficientemente.

#### **1.1.2.3.DINÁMICA DE LA GESTIÓN**

Según (**Verona, 2009**), manifiesta que en el entorno financiero en el que se desarrollan las decisiones financieras de la empresa viene determinado por las características del sistema financiero.

Para tomar decisiones financieras (de inversión y financiamiento) de forma certera se requiere una comprensión de los principios económicos básicos, y de un buen conocimiento de los instrumentos financieros disponibles y de los mercados financieros en que se negocian, puesto que es preciso analizar todas las alternativas que ofrece en cada momento el sistema financiero; ya que las empresas necesitan recursos financieros para desarrollar su actividad, es preciso señalar que los continuos cambios que experimenta el sistema financiero obliga a un seguimiento continuo para conocer su realidad a cada momento.

#### **1.1.2.4.IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA**

La importancia de la gestión financiera es resolver el dilema liquidez y rentabilidad, para proveer los recursos necesarios de una manera oportuna y precisa; con la toma de decisiones más eficiente de dicha gestión y para que se aseguren los retornos financieros que permitan el desarrollo de la empresa (**Verona, 2009**).

(Verona, 2009), señala que la gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y la eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

En las organizaciones, la gestión financiera está sujeta a las definiciones relativas, al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos; enfocándose en dos factores primordiales, como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza. Para lograr estas metas, una herramienta eficaz para la gestión financiera es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de los objetivos fijados por los gerentes.

#### **1.1.2.5. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

(Santillán, 2010), nos dice que el foco principal de las finanzas está en las decisiones y acciones que afectan al valor de la organización, el tema central de administración financiera es la valuación de la empresa. El valor de la empresa depende de la corriente esperada de ganancias que producirá en el futuro, así como del grado de riesgo de estas ganancias futuras proyectadas.

(Brigham & Houston, 2006), Manifiesta que las decisiones financieras afectan a la cuantía de la corriente de ganancias o lucratividad, y al grado de riesgo de la empresa. Relacionado con el desarrollo de la ciencia de la administración está el significativo progreso que se ha obtenido en las técnicas de planeamiento y control de la administración, las cuales se detallan a continuación:

1. Establecer metas generales de utilidad.
2. Establecer metas por departamento y por división que, en conjunto, alcancen las metas generales de utilidades.

3. Medir el progreso y los resultados, comparándolos con las normas
4. Actuar mediante ajustes, para hacer que la empresa avance hacia su meta. Esta es la fase de retroalimentación del proceso de control.

### **La Planeación Financiera**

La planeación financiera formula el método mediante el cual las metas financieras pueden lograrse y tiene dos dimensiones un marco temporal y un nivel de agregación, además establece las directrices para el cambio en la empresa estas deben establecer:

- Una identificación de las metas financieras de la empresa,
- Un análisis de las diferencias entre dichas metas y el estado financiero actual de la empresa.
- Un reporte de las acciones necesarias para que la empresa alcance sus metas financieras.

Un plan financiero es una declaración de lo que debe hacerse en un momento futuro.

### **Modelo de Gestión Financiera**

Según (Rodríguez Sandiás & Iturralde Jainaga, 2007). Mencionan que un modelo de gestión financiera es un conjunto de proyectos de inversión y financiación, en la medida en que la actividad de la empresa se desarrolla en paralelo con el circuito financiero donde los inversores proporcionan financiación a la empresa a cambio de activos financieros, la empresa invierte estos fondos en activos productivos, la renta generada por la empresa es repartida entre los inversores.

Un modelo de gestión financiera resulta un recurso indispensable al momento de tomar el direccionamiento necesario para una entidad, cualquiera que esta sea, por cuanto es la guía con la cual los principales directivos siguen el camino hacia el crecimiento empresarial,

fundamentado en grandes objetivos que promuevan la participación de todos sus componentes.

Según (**Marqués, 2010**), define al modelo financiero como un conjunto de relaciones matemáticas que describen la interrelación existente entre las distintas variables que inciden en el comportamiento financiero de la entidad

El modelo de gestión financiera o gestión de movimiento de fondos, constituye todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito y la gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias capaces de contribuir eficazmente al desarrollo económico en todos sus ambientes y contextos.

### **Ambiente de la gestión financiera**

Las personas que trabajan en todas las tareas de responsabilidad de la empresa deben interactuar con el personal y los procedimientos financieros para realizar sus trabajos. Con el fin de que el personal financiero realice pronósticos y tome decisiones útiles, debe estar dispuesto y ser capaz de platicar con personas de otras áreas de la empresa. (**Gitman & Zutter, 2012**).

La importancia de la gestión financiera depende del tamaño de la empresa. En pequeñas empresas, el departamento de contabilidad realiza por lo general la función de las finanzas. A medida que una empresa crece, la función de las finanzas evoluciona continuamente en un departamento independiente relacionado directamente con los directivos de la empresa. (**Gitman & Zutter, 2012**).

### **Organización**

La forma que adopta la estructura de la empresa tiene que ver con su tamaño, si la empresa es grande, la importancia del tema financiero es determinante, entonces se incluirá en el organigrama la función de un gerente administrativo-financiero. El gerente financiero es aquel que pone en gestión financiera las decisiones enunciadas en la estrategia, a partir de la visión y misión de la empresa. Esta es su función como gerente y estratega, **(Gitman & Zutter, 2012)**.

De esta gerencia o jefatura dependerá el área de Tesorería, donde se custodian los fondos que están en el poder de la empresa (antes de que se apliquen como pagos o se depositen). Del área de Tesorería depende la de Cobranzas, donde se producen todos los ingresos.

Existe también el área de pago o Cuentas a pagar, que se ocupa de recibir la documentación requerida para realizar un pago, verificar que corresponda y requerir las autorizaciones correspondientes.

También suele haber un área de presupuesto financiero o Control presupuestario, que es el sector que convierte a la gerencia financiera en una gerencia de estrategia. Aquí es donde se analiza la posición financiera de la empresa y se sugieren las mejores opciones de requerir fondos o de invertirlos, **(Verona, 2009)**.

La gestión financiera eficiente significa tomar buenas decisiones, orientadas a convertir los recursos disponibles en recursos productivos, rentables y generadores de valor, permitiendo al mismo tiempo el despliegue de los objetivos estratégicos de la empresa. La construcción de un ambiente favorable para la gestión financiera implica la creación y desarrollo de tres elementos claves:

- El primero, la construcción de una “cultura financiera sana”, que promueva y motive las buenas prácticas en el uso de los recursos empresariales.

- El segundo es el “aprendizaje permanente del tema financiero” y el desarrollo de competencias adecuadas, lo cual abarca necesariamente, desde la capacidad de análisis y entendimiento claro de la actual situación financiera de la empresa, hasta la capacidad para diseñar y ejecutar una estructura financiera sólida soportada en la previsión y la planeación. En ese sentido, la formación en gestión financiera deber ser una prioridad para las empresas.
- El tercer elemento, no menos importante que los anteriores, es la implementación de un sistema de información que se constituya en un soporte efectivo para proyectar, monitorear y evaluar la gestión de la empresa. Esto implica que un sistema de información debe integrar: información contable-financiera, estados financieros, indicadores de gestión, sistema de costos, presupuestos y flujo de caja entre otros.

La mayoría de las decisiones gerenciales se toman sobre flujos de dinero, y tienen impacto en el corto, mediano o largo plazo. A corto plazo, las adecuadas decisiones de flujo de dinero permiten mantener la operación normal de la empresa, es decir financiar la producción de bienes o servicios y cubrir todas las actividades que apoyan esta operación, sin inconvenientes. A mediano plazo, permiten reponer equipos, pagar deuda adquirida, pagar intereses, realizar inversiones incrementales, capitalizar la empresa; y a largo plazo, permiten realizar inversiones que afectan la permanencia en el tiempo, el crecimiento sostenible y la rentabilidad futura, **(Howard & Upton, 1953)**.

La gestión financiera de la empresa es un flujo continuo de decisiones y cada mejora, por pequeña que sea, puede fortalecer significativamente el desempeño general de la empresa.

Estos tres elementos (Cultura financiera, Aprendizaje y competencias en finanzas y Sistema de información), se encuentran presentes en todas las

empresas, con un mayor o menor desarrollo según las características particulares. Es precisamente tarea de la gerencia reflexionar sobre las acciones requeridas para mejorar y fortalecer cada uno de estos aspectos, **(Howard & Upton, 1953)**.

El sano desarrollo financiero de la empresa se soporta en la creación de una “cultura” financiera, que motive comportamientos adecuados respecto al manejo del dinero en todas las personas de la organización.

Construya el flujo de caja (proyectado) que ha de servirle como carta de navegación para impulsar la empresa a generar utilidades, ser rentable y crecer.

En síntesis, el gerente mejora la toma de decisiones en la medida que se apoya en un sistema de información adecuado que le permita realizar un permanente análisis, seguimiento y evaluación de la operación de la empresa.

**(Guzman Coello & Vera Rodriguez, 2015)**, En su tesis titulada “El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario caso: centro de atención y cuidado diario el pedregal de Guayaquil”, concluyó: que no existe formalización de procesos, en la entrevista realizada a la ing. Yolanda Zerega que no existe un manual ni procedimientos por escrito no existe documentos de soporte que indiquen gestión y/o control de los procesos. Ello sumado a que la estructura organizacional no permite diferenciar funciones, la cual diferencia las funciones en los puestos, la propuesta de este objetivo sería, la cual diferencia las funciones y establece procedimientos diferenciados para un mejor control y servicio hacia el cliente.

**(González Cómbita, 2014)**. En su tesis titulada “La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá” el cual concluyo que las Pymes del sector comercio no están diversificando sus fuentes de financiamiento, presentando un

financiamiento mayoritario y concentrado en fuentes internas a través del patrimonio.

**(Moyolema Muyulema, 2010).** En su tesis titulada “La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010”, la cual concluyo que Al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan. Se establece que actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse.

**(Monascal, 2010).** En su tesis titulada “Propuesta para el diseño de la gestión del control interno, caso gerencia de auditoria Italviajes, C.A.”, concluyó que con base a los datos recogidos y analizados se evidencio que existe un gran desconocimiento de su aplicación y las actividades que abarca y quienes son los responsables de su ejecución. Por otra parte, se puede denotar que el 40% de los encuestados coinciden que no conocen las normas y procedimientos establecidos en las áreas donde están asignados para realizar sus actividades, mientras que un 60% si conoce cada norma y procedimientos relacionados con las actividades que están ejecutando.

**(Baca Poma, 2017).** En su tesis titulada “Implementación del control interno y su efecto en la gestión financiera de las agencias de viajes en el distrito de Miraflores, lima”, concluyo que Se ha determinado que la implementación de un Sistema de Control Interno tiene un efecto favorable en la gestión financiera de las Agencias de viajes en el Distrito de Miraflores de Lima. En efecto las empresas en las cuales sí tienen implementado un Sistema de Control Interno presentan una eficiente gestión financiera, mientras que las no han implantado el Control Interno presentan dificultades en su gestión financiera, tales como falta de liquidez debido a una deficiente política de pagos, sus inversiones no obedecen a un

planeamiento financiero, ni se analiza la solvencia de la empresa ni el grado de apalancamiento.

**(Carbajal Mori & Rosario Leon, 2014).** En su tesis titulada “Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A&J ingenieros S.A.C. para el año 2014”, concluyo que el diagnóstico inicial realizado a la empresa, se determina la falta de control interno del movimiento del efectivo, siendo esta la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones, por otro lado nuestra propuesta del control interno diseñado contribuye a mejorar la eficiencia del control en la gestión financiera de la empresa; y por último se determinó que de acuerdo a los resultados obtenido se mejora significativamente la gestión financiera en la constructora A&J Ingenieros SAC, tal como se puede observar en el estado de ganancias y pérdidas de Abril del 2014.

**(Hemeryth Charpentier & Sánchez Gutiérrez, 2013).** En su tesis titulada “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. De la ciudad de Trujillo - 2013”, concluyó que; Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área además que el personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma.

**(Vilca Narvasta, 2012).** En su tesis titulada “el control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios en lima metropolitana”, concluyo: que las Mypes de servicios de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control interno,

debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial de este tipo de organización empresarial; también existe una inadecuada aplicación del control interno relacionado con la separación de funciones afines, por lo tanto esto influye negativamente en la preparación tanto de los registros contables como de los estados financieros de la empresa.

**(Morante, 2009).** En su tesis titulada “El Control Social y el buen uso de los recursos financieros en las Municipalidades del Perú”. El presente trabajo concluyo: Que un mal control social en los Gobiernos locales, es por la falta de compromiso de Alcaldes y Regidores con la planificación del desarrollo concertado y los procesos participativos, en los que no tienen presencia activa, por tanto al no estar involucrados, no respetan los acuerdos y mucho menos son conscientes si estos acuerdos responden a los proyectos priorizados en el Plan de Desarrollo Concertado, dejando en manos del equipo técnico y funcionarios municipales, la conducción de los mismos, quienes muchas veces, por falta de preparación y capacidad decisoria debilitan el proceso. Por tanto, estos espacios de participación y control ganados por la población, se convierten en un formalismo que hay que realizarlo por cumplir con la ley.

**(Paz Cuadro, 2009).** En su tesis de maestría titulada “El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana” el cual concluyo que es necesaria la implementación de un software de sistema Integrado de gestión de calidad, cuyo objetivo es impulsar el fortalecimiento, actualización e implementación del Sistema de Control Interno de Gestión en las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana.

**(Cucho Paredes, 2009).** En su tesis titulada “Análisis, trascendencia y propuesta del control interno en la gestión de los gobiernos locales distritales de la región Huancavelica: Años 2007 – 2008”; concluyo que el control interno en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la región Huancavelica, deberá ser el resultado de un

minucioso examen y análisis de las operaciones, a fin de detectar las deficiencias y determinar las causas que las están generando; para emitir recomendaciones oportunas, aplicables, efectivas y acordes a los objetivos de la administración de las municipalidades.

**(Santa Cruz, 2008).** En su tesis titulada “Control interno y prevención de fraudes en las empresas de telefonía de Lima – Perú” el cual concluyo que los procesos y procedimientos adecuados, control interno, dentro de las organizaciones ayudarán a medir y evaluar el grado de impacto, cuyos resultados serán en beneficio de los Estados de Resultados con el aseguramiento de los ingresos, mitigando riesgos para tomar decisiones sobre los riesgos residuales.

**(Nieto, 2007).** En su tesis titulada “Efectos del control interno en la gestión financiera en la empresa de servicios Prontowash del Perú S.A” llego a la conclusión que si existe influencia del control interno en la gestión financiera en las empresas de este rubro pues el control interno dará las recomendaciones que permitan mejorar la situación financiera y por ende la gestión de las empresas.

**(Noya, 2007).** En su tesis titulada “El control interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo” la cual concluyó que la falta de control interno y procedimientos afectan de manera significativa las actividades que realizan, pues no se identifica los problemas por los que pasa la empresa y eso redundo en una mala situación financiera.

**(Cuadros & Mellizo, 2015),** en su tesis titulada, “Incidencia del control interno de recursos financieros en la ejecución de obras públicas – municipalidad de Caraz, 2014”; concluyó: que el nivel de incidencia del control interno de recursos financieros es alto en la ejecución de obras públicas – Municipalidad de Caraz, 2014, por otro lado que el nivel de incidencia de la planeación es alto en el control interno de los recursos financieros para la ejecución de obras públicas – Municipalidad de Caraz,

2014, además que el nivel de incidencia del sistema de autorización es alto en el control interno de los recursos financieros para la ejecución de obras públicas – Municipalidad de Caraz, 2014, por último que el nivel de incidencia de la segregación de tareas es alto en el control interno de los recursos financieros para la ejecución de obras públicas – Municipalidad de Caraz, 2014.

## **1.2.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación “El control interno y la gestión financiera de los operadores turísticos, Huaraz - 2017., se justifica porque ha de permitir determinar la relación entre el control interno y la gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz 2017

Así mismo es importante en cuanto conociendo objetivamente la realidad del control interno en las empresas investigadas, ha de beneficiar directamente a los operadores turísticos pues dará a conocer las ventajas que trae consigo la aplicación del control interno y que se ajuste a las necesidades de la empresa, que sea manejable y de fácil interpretación, que sea exacto en el reflejo de la realidad, coherente y fiable, y que proporcione información actualizada que sirva de base para la toma de decisiones.

Por último, la utilidad de las conclusiones sirvan, en un mundo sistémico, para replicar la necesidad de la aplicación del control interno en otras empresas con similares características a las de los operadores turísticos y obtener resultados parecidos y contribuir en resolver la problemática de la gestión financiera, también se va a contribuir en mejorar la toma de decisiones y esto redundara en una mejor atención a los clientes. La conveniencia de esta investigación radica en que el control interno posibilita identificar los problemas que tiene la empresa y de esta manera tomar mejores decisiones y por ende mejorara los servicios que brinda.

## **1.3.PROBLEMA**

¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017?

## **1.4.CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN**

### **1.4.1. CONTROL INTERNO**

Según el (**Commission Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2013**), El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

(**Cepeda, 1999**), señala 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”.

## 1.4.2. OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	MÉTODO E INSTRUMENTO
CONTROL INTERNO	<p>El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento, (Commission Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos Operativos</li> <li>• Objetivos de Información</li> <li>• Objetivos de Cumplimiento</li> <li>• Ambiente de Control.</li> <li>• Evaluación de Riesgos.</li> <li>• Actividades de Control.</li> <li>• Información y Comunicación.</li> <li>• Supervisión y Seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia y eficacia</li> <li>• Financiera y no financiera</li> <li>• Leyes y regulaciones</li> <li>• Planificación estratégica</li> <li>• políticas y competencias de la administración de personal.</li> <li>• Estimación de la importancia del riesgo</li> <li>• Probabilidad de ocurrencia</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Separación de tareas y responsabilidades</li> <li>• Información accesible y oportuna</li> <li>• Comunicación actual</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Retroalimentación</li> </ul>	<p>¿La empresa aplica algún tipo de control interno? ¿Las operaciones son realizadas con eficiencia y eficacia en la empresa?</p> <p>¿La información financiera y no financiera es confiable oportuna y transparente?</p> <p>¿La empresa cumple con las leyes y regulaciones que la rigen?</p> <p>¿La empresa desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos? ¿Las políticas y la evaluación de desempeño proveen información para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas? ¿Existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos? ¿Existe algún control que realice la administración para prever la probabilidad de que ocurran riesgos? ¿Los procedimientos de control son comprendidos por el personal de la empresa? ¿Existe separación de tareas y responsabilidades en la empresa?</p> <p>¿La información solicitada por el personal es accesible y oportuna? ¿Se comunica al personal los cambios realizados? ¿Se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos? ¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones de la empresa?</p>	Cuestionario

				¿Las acciones orientadas al mejoramiento son producto de las recomendaciones o retroalimentación realizada?	
--	--	--	--	---	--

2

### **1.4.3. GESTIÓN FINANCIERA**

La gestión financiera es el proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización de manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: la generación de recursos o ingresos, y en segundo lugar la eficiencia y la eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo (**Santillán, 2010**).

Según (**Verona, 2009**), menciona que “La gestión financiera es el área de la gestión empresarial la cual está dedicada a la utilización racional del capital y una cuidadosa selección de las fuentes de capital a fin de que una unidad de gasto pueda moverse en la dirección de alcanzar sus objetivos”.

Según (**Morden, 2004**) menciona que la gestión financiera es la responsabilidad de planear, dirigir, organizar y controlar los recursos de capital de una empresa. Los propietarios de pequeños negocios normalmente realizan esta función porque son los responsables de todos los recursos de la compañía. Las organizaciones de negocios más grandes pueden tener un gerente de contabilidad o de finanzas que desempeña específicamente esta función.

#### 1.4.4. OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO
GESTIÓN FINANCIERA	La gestión financiera es el área de la gestión empresarial dedicada a la utilización racional del capital y una cuidadosa selección de las fuentes de capital a fin de que una unidad de gasto pueda moverse en la dirección de alcanzar sus objetivos. (Verona, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a contabilidad</li> <li>• Aportar información para tomar decisiones</li> <li>• Administración de riesgos</li> <li>• Mejoría de controles operativos</li>   <li>• Decisión de inversión</li> <li>• Decisión de financiamiento</li> <li>• Decisión de administración de activos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exactitud y validez</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Procedimientos de identificación de riesgos</li> <li>• Pautas normativas</li> <li>• Control financiero</li> <li>• Productividad laboral</li>   <li>• Estrategia de ventas</li> <li>• Plan de crecimiento</li> <li>• Políticas de endeudamiento</li> <li>• Fuentes de financiación</li> <li>• Activos propios o alquilados</li> <li>• Manejo efectivo</li> </ul>	<p>¿Los datos contables son exactos y validos en la empresa?</p> <p>¿La gestión financiera ayuda a una mejor toma de decisiones?</p> <p>¿Existe procedimientos de identificación de riesgos en su empresa?</p> <p>¿La empresa cuenta con pautas normativas que sirven para mejorar los controles y operaciones?</p> <p>¿La empresa cuenta controles financieros para limitar los gastos innecesarios??</p> <p>¿La empresa tiene controles para medir la productividad laboral?</p> <p>¿La empresa cuenta con estrategias de ventas?</p> <p>¿La empresa cuenta con un plan de crecimiento?</p> <p>¿La empresa cuentas con políticas de endeudamiento?</p> <p>¿Cuenta con fuentes de financiación?</p> <p>¿Los activos usados en las operaciones de la empresa son propios?</p> <p>¿La empresa tiene un manejo efectivo de sus activos?</p>	Cuestionario

## **1.5.HIPÓTESIS**

Existe relación directa y significativa entre el control interno y la gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz 2017.

## **1.6.OBJETIVOS**

### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el control interno y la gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz 2017.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Describir los objetivos alcanzados del control interno en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017.
- Identificar los componentes del control interno empleados por los operadores turísticos de ciudad de Huaraz, 2017.
- Identificar los objetivos de la gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017.
- Identificar las decisiones de la gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017.

## CAPITULO II

### 2.1.METODOLOGÍA

#### 2.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

**DESCRIPTIVA:** Porque permitió identificar y describir los objetivos, características, componentes del control interno y la gestión financiera de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz.

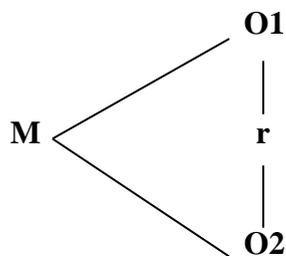
**NO EXPERIMENTAL:** porque las variables control interno y gestión financiera de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz no fueron manipuladas.

**APLICADA:** Porque permitió investigar las variables de control interno y gestión financiera de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz a fin de plantear alternativas y soluciones a su problemática.

#### 2.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

**TRANSVERSAL:** Se da en un periodo de tiempo determinado, buscando determinar el efecto del control interno y la gestión financiera.

**CORRELACIONAL:** Asocia variables con la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables.



**Dónde:**

**M=** Muestra

**O1=** Variable 1

**O2=Variable 2**

**r= relación de las variables de estudio.**

## **2.2.POBLACIÓN – MUESTRA:**

**POBLACIÓN:** Para la presente investigación se tomó como población a los 30 operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, las mismas que serán estudiadas en su integridad.

## **2.3.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:**

### **2.3.1. TÉCNICA**

Para llevar a cabo la investigación se utilizó la siguiente técnica:

**Encuestas:** que fue aplicada a los 30 operadores turísticos de la ciudad de Huaraz a fin de obtener información sobre el control interno y la gestión financiera en cada una de ellas.

### **2.3.2. INSTRUMENTO:**

**Cuestionario:** Se elaboró una serie de ítems y/o preguntas con el propósito de obtener información relevante de las diferentes actividades realizadas por los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, estas enmarcadas en las variables de control interno y la gestión financiera.

## **2.4.PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para el análisis se empleó el método inductivo – deductivo; primero se analizó los datos para identificar las características y entender mejor los resultados del modelo correlacional (regresión simple), luego se realizó el procesamiento mediante el uso del programa SPSS y se obtuvo los resultados finales de la investigación.

### **Resultados**

Para el uso de los datos recolectados se usó la Estadística Descriptiva.

**Tablas de frecuencia:** cuando la información presentada necesito ser desagregada en categorías o frecuencias.

**Prueba de chi cuadrado:** Se usó para determinar la relación entre el control interno y la gestión financiera.

**Gráficos de variables cualitativas:** que permitieron presentar los datos de manera más visible; también permitieron presentar los resultados en forma simple y rápida y de esta manera se observen las características de las variables. De acuerdo con su presentación, los gráficos fueron lineales, diagramas superficiales, y gráficos de círculos.

## CAPITULO III

### RESULTADOS

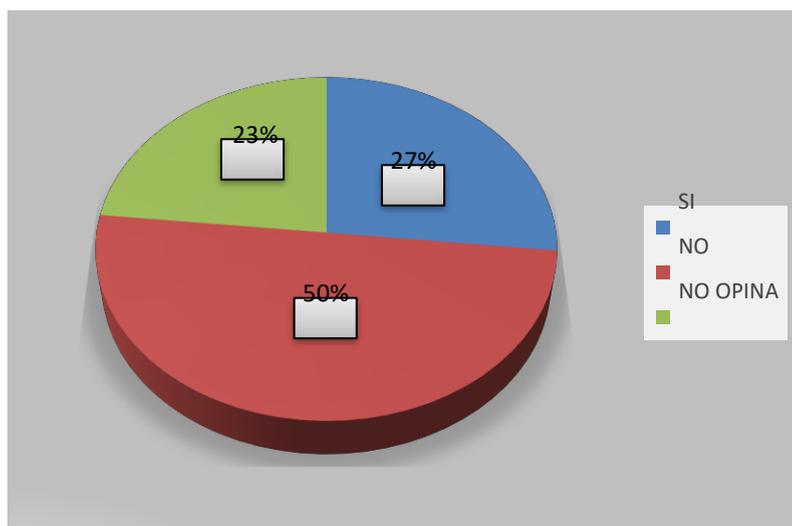
#### 3.1. Del instrumento

**TABLA N° 01:** Aplica control interno

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	26.67
NO	15	50.00
NO OPINA	7	23.33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 01:**  
Aplica control interno



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

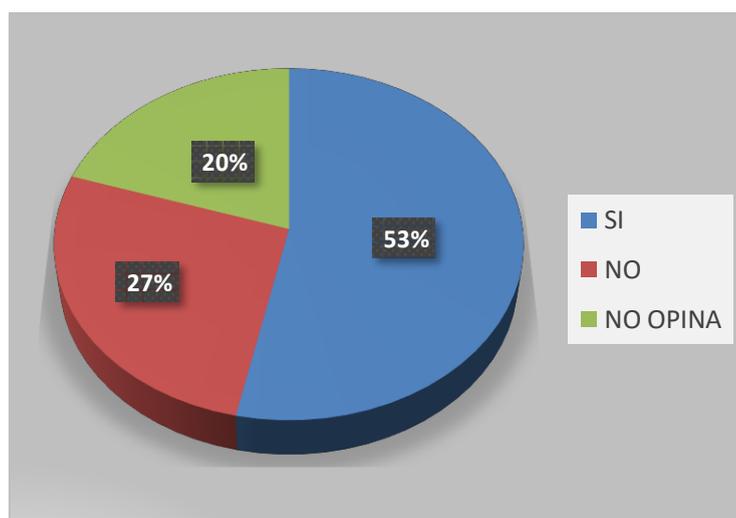
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 01 se aprecia que un 50% manifestó que no aplica control interno, mientras que el 26.67% de los encuestados manifestaron que la empresa si aplica un control interno y un 23.33% de los entrevistados no opino.

**TABLA N° 02:** Eficiencia y eficacia en las operaciones

INFLUENCIA	VARIABLE X	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	16	53.33
NO	8	26.67
NO OPINA	6	20.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 02:**  
Eficiencia y eficacia en las operaciones



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 02 se aprecia que el 53.33% de los encuestados manifestaron que en la empresa las operaciones si son realizadas con eficiencia y eficacia mientras que un 26.67% manifestó que en la empresa las operaciones no son realizadas con eficiencia y eficacia y un 20% de los entrevistados no opino.

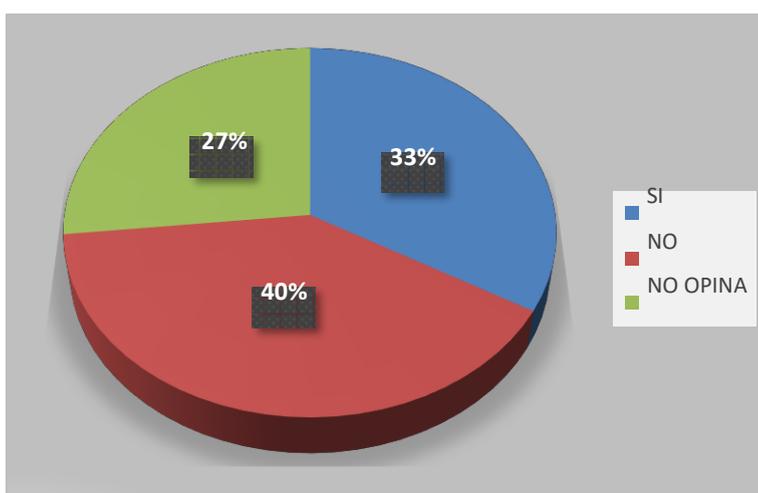
**TABLA N° 03:** Confiabilidad, oportunidad y transparencia en la información financiera y no financiera

INFLUENCIA	VARIABLE X	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	33.33
NO	12	40.00
NO OPINA	8	26.67
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 03:**

Confiabilidad, oportunidad y transparencia en la información financiera y no financiera



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

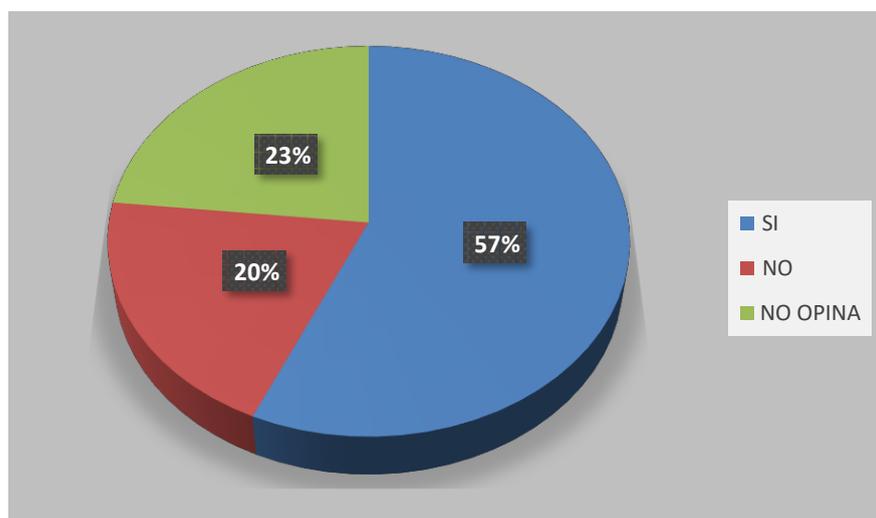
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 03 se aprecia que el 40% manifestaron que la información financiera y no financiera de la empresa no es confiable, oportuna y transparente, mientras que el 33.33% de los encuestados manifestaron que la información financiera y no financiera de la empresa si es confiable, oportuna y transparente mientras y un 26.67% de los entrevistados no opino.

**TABLA N° 04:** Leyes y regulaciones

INFLUENCIA	VARIABLE X	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	56.67
NO	6	20.00
NO OPINA	7	23.33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 04**  
Leyes y regulaciones



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 04 se aprecia que el 56.67% de los encuestados manifestaron que la empresa si cumple con las leyes y regulaciones que la rigen, mientras que un 23.33% de los entrevistados no opino y un 20% manifestó que no se cumple en las leyes y regulaciones.

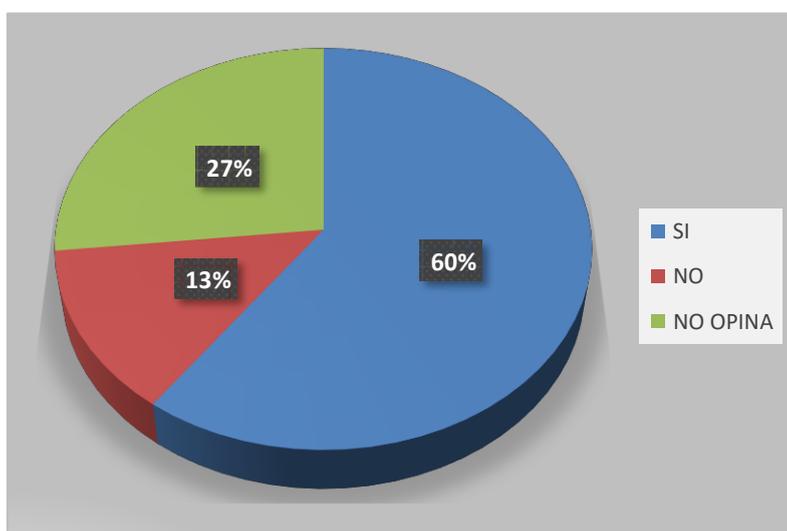
**TABLA N° 05:** Misión, visión y objetivos cumplidos

INFLUENCIA	VARIABLE X	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	60.00
NO	4	13.33
NO OPINA	8	26.67
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 05**

Misión, visión y objetivos cumplidos



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 05 se aprecia que el 60% de los encuestados manifestaron que la empresa si cumple con la misión, visión y los objetivos, mientras que un 26.67% de los entrevistados no opino y un 13.33% manifestó que no cumple con la misión, visión y los objetivos.

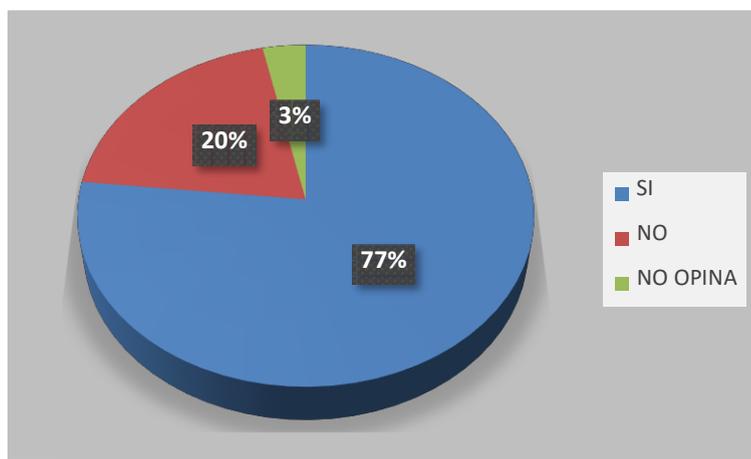
**TABLA N° 06:** Las políticas y la evaluación de desempeño mejoran el desempeño y a tomar medidas correctivas

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67
NO	6	20.00
NO OPINA	1	3.33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 06**

Las políticas y la evaluación de desempeño mejoran el desempeño y a tomar medidas correctivas



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 06 se aprecia que el 76.67% de los encuestados manifestaron que las políticas y la evaluación de desempeño si proveen información para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas mientras que un 20% manifestó que las políticas y la evaluación de desempeño no proveen información para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas y un 3.33% de los entrevistados no opino.

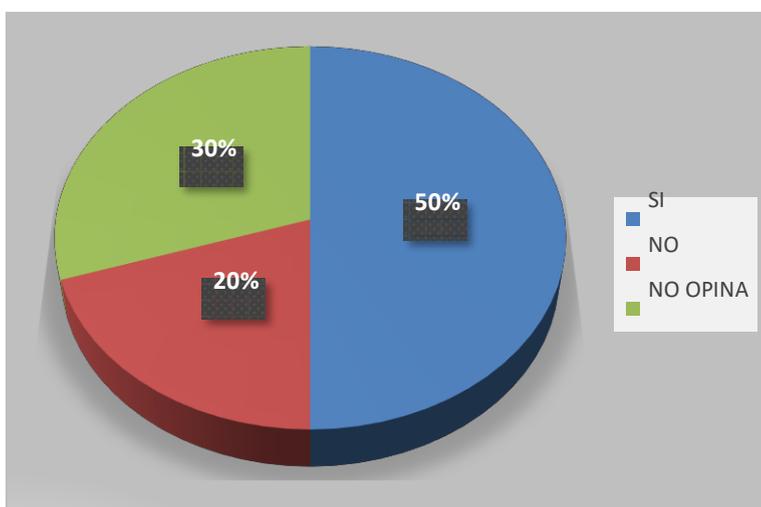
**TABLA N° 07:** Criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50.00
NO	6	20.00
NO OPINA	9	30.00
TOTAL	30	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 07**

Criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 07 se aprecia que el 50% de los encuestados manifestaron que si existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos mientras que un 30% de los entrevistados no opino y un 20% manifestó que no existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos.

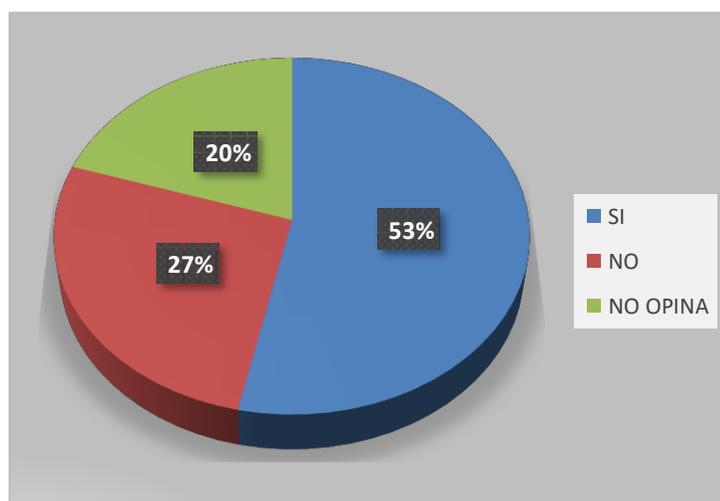
**TABLA N° 08:** Controles realizados para prever la probabilidad de ocurrencia de riesgos

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	53.33
NO	8	26.67
NO OPINA	6	20.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 08**

Controles realizados para prever la probabilidad de ocurrencia de riesgos



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 08 se aprecia que el 53.33% de los encuestados manifestaron que si existe algún control que realice la administración para prever la probabilidad de que ocurran riesgos mientras que un 26.67% manifestó que no existe algún control que realice la administración para prever la probabilidad de que ocurran riesgos y un 20% de los entrevistados no opino.

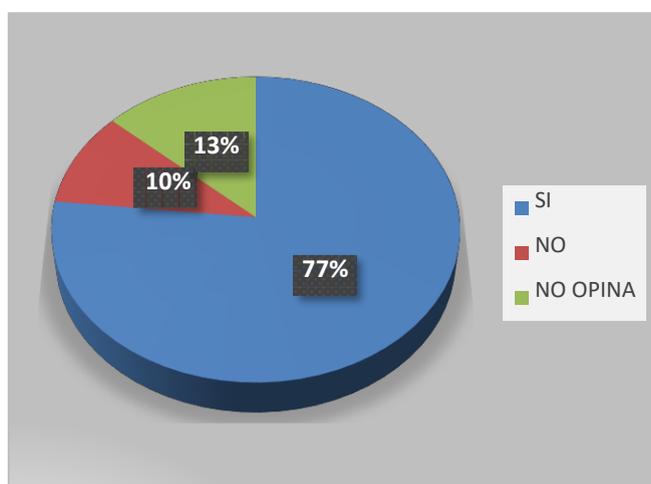
**TABLA N° 09:** El personal comprende los procedimientos de control

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67
NO	3	10.00
NO OPINA	4	13.33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 09**

El personal comprende los procedimientos de control



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 09 se aprecia que el 76.67% de los encuestados manifestaron que los procedimientos de control si son comprendidos por el personal de la empresa mientras que un 13.33% de los entrevistados no opino y un 10% que los procedimientos de control no son comprendidos por el personal de la empresa.

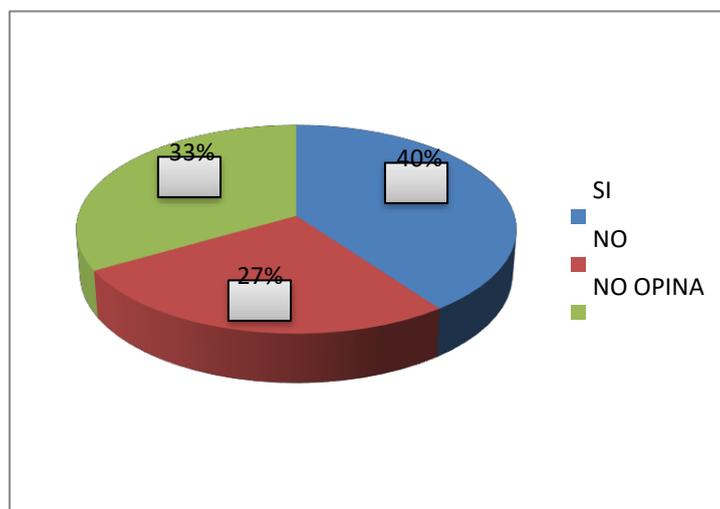
**TABLA N° 10:** Separan tareas y responsabilidades

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	40.00
NO	8	26.67
NO OPINA	10	33.33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 10**

Separan tareas y responsabilidades



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 10 se aprecia que el 40% de los encuestados manifestaron que si existe separación de tareas y responsabilidades en la empresa mientras que un 33.33% de los entrevistados no opino y un 26.67% que no existe separación de tareas y responsabilidades en la empresa.

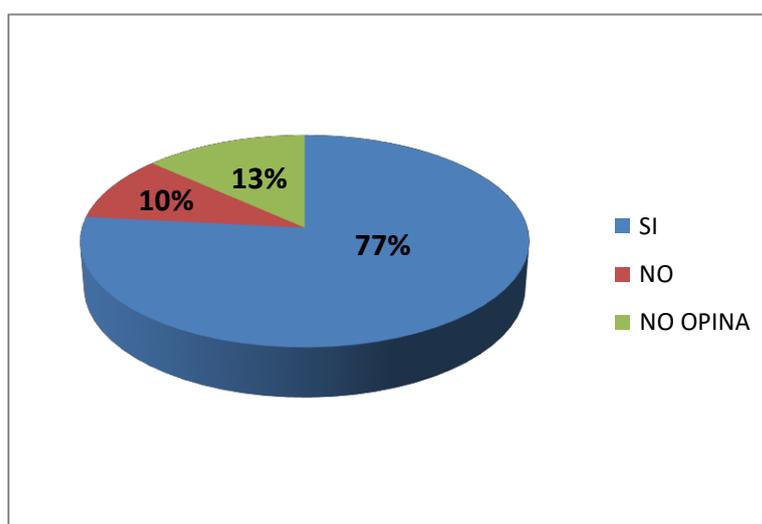
**TABLA N° 11:** La información al personal es accesible y oportuna

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67
NO	3	10.00
NO OPINA	4	13.33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 11**

La información al personal es accesible y oportuna



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

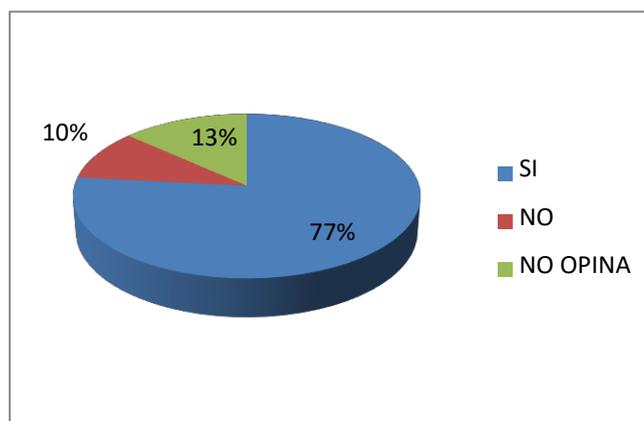
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 11 se aprecia que el 76.67% de los encuestados manifestaron que la información solicitada por el personal si es accesible y oportuna mientras que un 13.33% de los entrevistados no opino y un 10% que La información solicitada por el personal no es accesible y oportuna.

**TABLA N° 12:** Comunicación de los cambios realizados

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67
NO	3	10.00
NO OPINA	4	13.33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 12**  
Comunicación de los cambios realizados



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

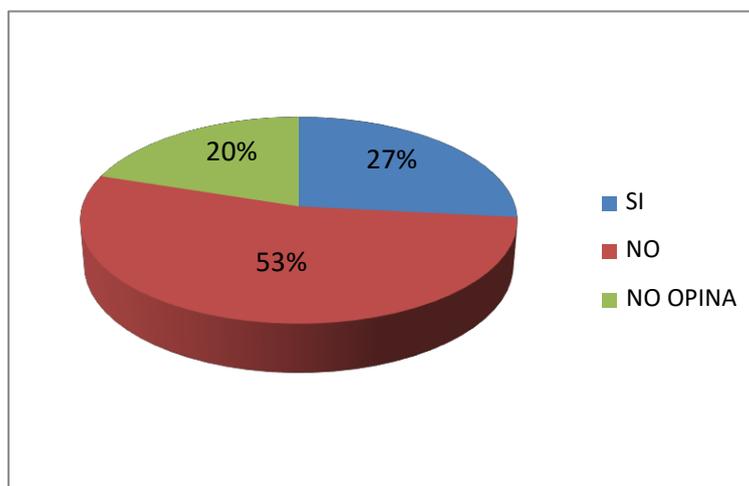
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 12 se aprecia que el 76.67% de los encuestados manifestaron que si se comunica al personal los cambios realizados mientras que un 13.33% de los entrevistados no opino y un 10% que no se comunica al personal los cambios realizados.

**TABLA N° 13:** Causas de las deficiencias en los controles internos

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	26.67
NO	16	53.33
NO OPINA	6	20.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 13**  
Causas de las deficiencias en los controles internos



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 13 se aprecia que el 53% de los encuestados manifestaron que no se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos mientras que un 27% si se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos y un 20% no opino.

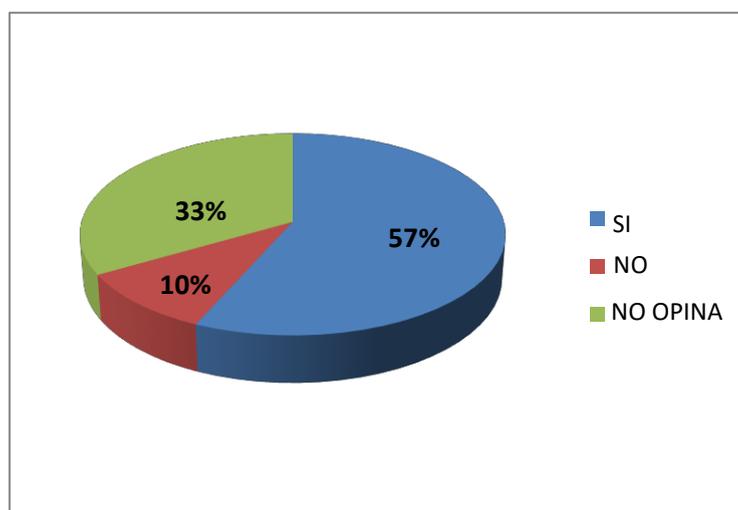
**TABLA N° 14:** Cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	56.67
NO	3	10.00
NO OPINA	10	33.33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 14**

Cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 14 se aprecia el 57% de los encuestados manifestaron que si se evalúa el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones de la empresa mientras que un 33% de los entrevistados no opino y un 10% que no se evalúa el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones de la empresa.

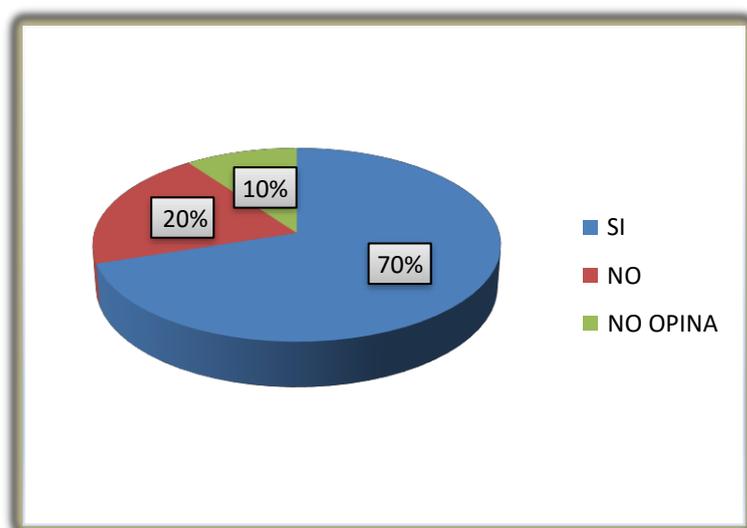
**TABLA N° 15:** Las recomendaciones o retroalimentación están orientadas al mejoramiento

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	70.00
NO	6	20.00
NO OPINA	3	10.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 15**

Las recomendaciones o retroalimentación están orientadas al mejoramiento



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

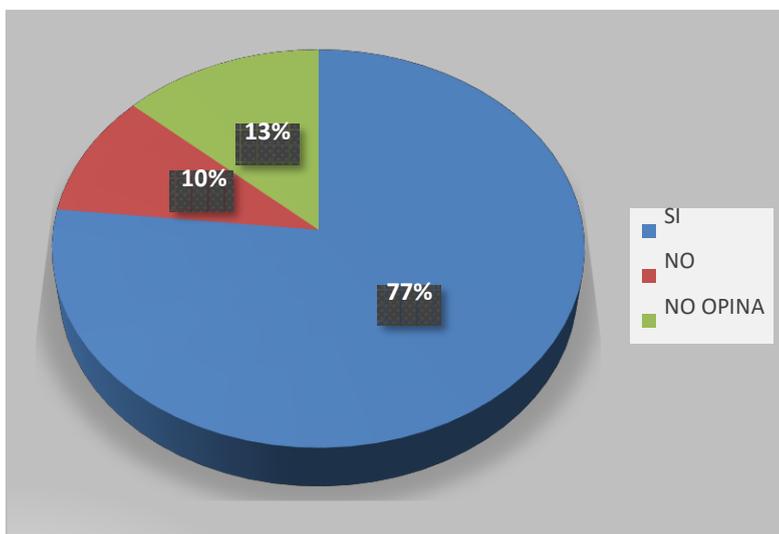
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 15 se aprecia que el 70% de los encuestados manifestaron que las acciones orientadas al mejoramiento si son producto de las recomendaciones o retroalimentación realizada mientras que un 20% manifestó que Las acciones orientadas al mejoramiento no son producto de las recomendaciones o retroalimentación realizada y un 10% de los entrevistados no opino.

**TABLA N° 16:** Datos contables exactos y validos

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67
NO	3	10.00
NO OPINA	4	13.33
TOTAL	30	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 16**  
Datos contables exactos y validos



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 16 se aprecia que el 76.67% de los encuestados manifestaron que los datos contables son exactos y validos en la empresa mientras que un 13.33% de los entrevistados no opino y un 10% que Los datos contables no son exactos y validos en la empresa.

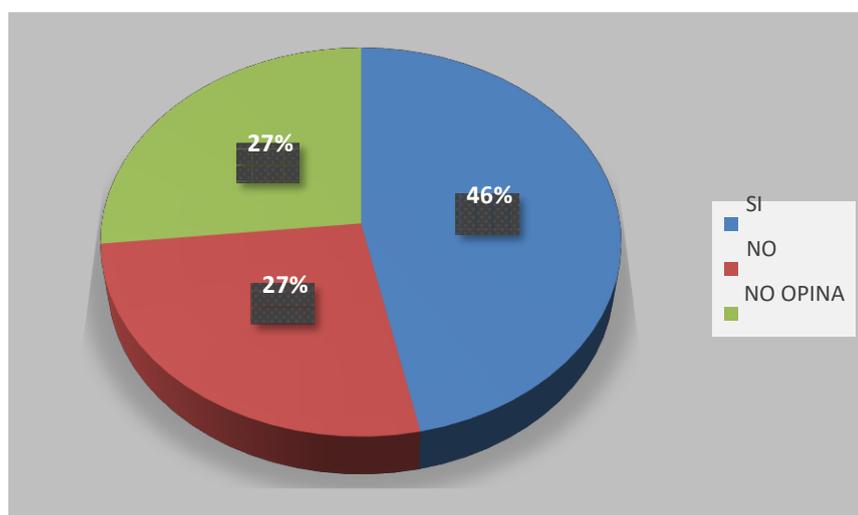
**TABLA N° 17:** La gestión financiera mejora la toma de decisiones

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	46.66
NO	8	26.67
NO OPINA	8	26.67
TOTAL	30	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 17**

La gestión financiera mejora la toma de decisiones



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

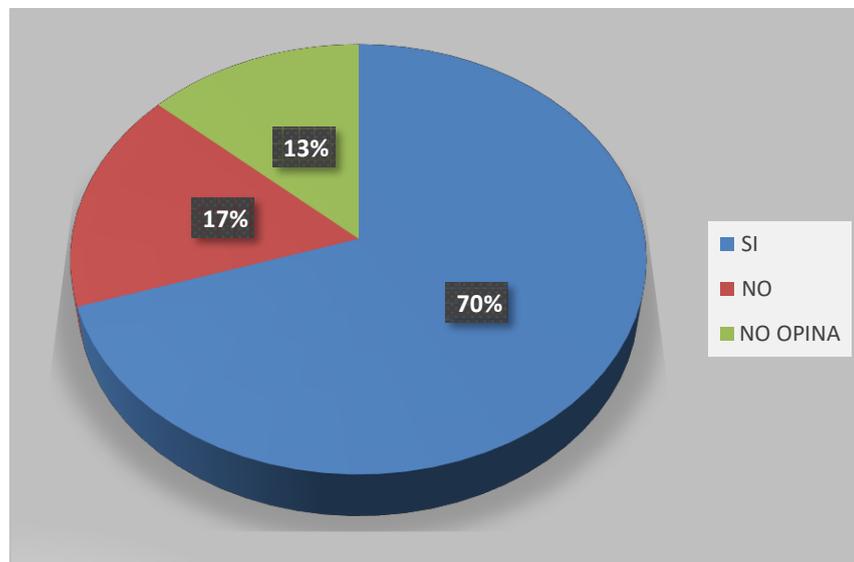
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 17 se aprecia que el 46.66% de los encuestados manifestaron que la gestión financiera si ayuda a una mejor toma de decisiones mientras que un 26.67% manifestó que la gestión financiera no ayuda a una mejor toma de decisiones y un 26.67% de los entrevistados no opino.

**TABLA N° 18:** Procedimientos de identificación de riesgos

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	70.00
NO	5	16.67
NO OPINA	4	13.33
TOTAL	30	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 18**  
Procedimientos de identificación de riesgos



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 18 se aprecia que el 70% de los encuestados manifestaron que Existe procedimientos de identificación de riesgos en su empresa mientras que un 16.67% manifestó que no Existe procedimientos de identificación de riesgos en su empresa y un 13.33% de los entrevistados no opino.

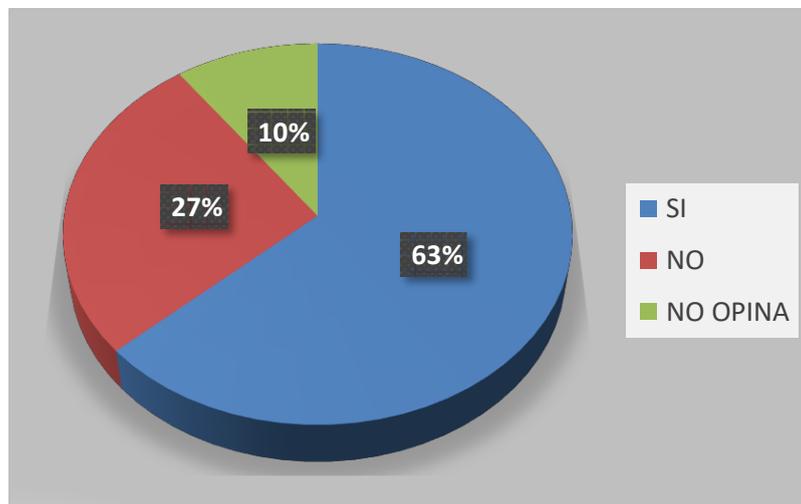
**TABLA N° 19:** Las pautas normativas mejoran los controles y operaciones

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	63.33
NO	8	26.67
NO OPINA	3	10.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 19**

Las pautas normativas mejoran los controles y operaciones



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 19 se aprecia que el 63.33% de los encuestados manifestaron que La empresa cuenta con pautas normativas que sirven para mejorar los controles y operaciones mientras que un 26.67% manifestó que La empresa no cuenta con pautas normativas que sirven para mejorar los controles y operaciones y un 10% de los entrevistados no opino.

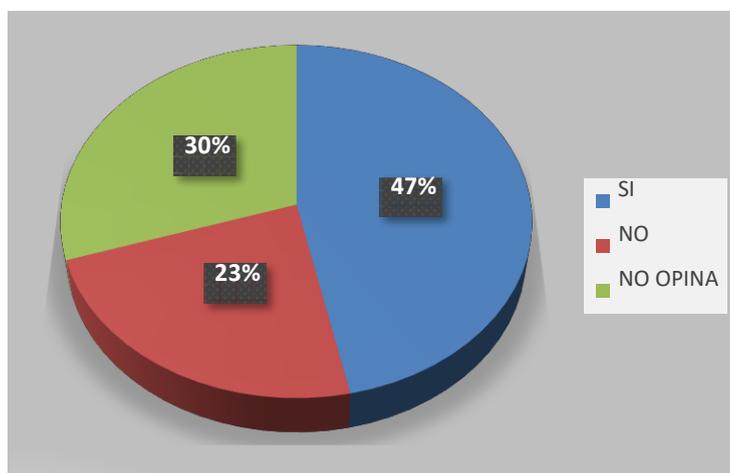
**TABLA N° 20:** Controles financieros que limiten los gastos innecesarios

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	46.67
NO	7	23.33
NO OPINA	9	30.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 20**

Controles financieros que limiten los gastos innecesarios



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

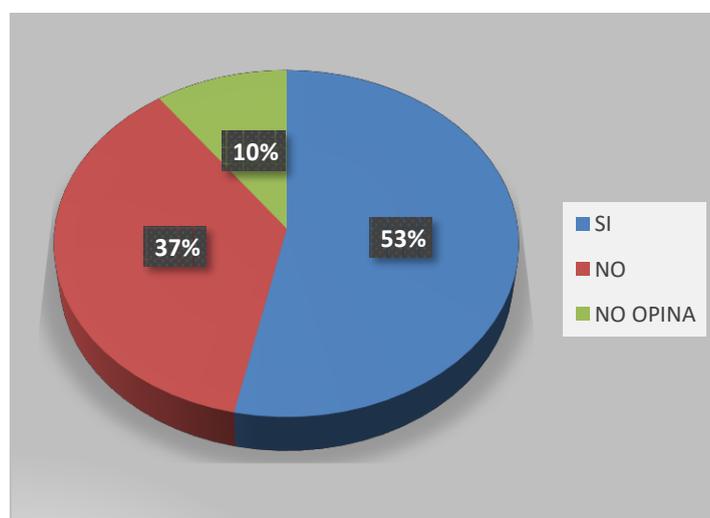
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 20 se aprecia que el 46.67% de los encuestados manifestaron que La empresa cuenta controles financieros para limitar los gastos innecesarios mientras que un 30% de los entrevistados no opino y un 23.33% que La empresa no cuenta controles financieros para limitar los gastos innecesarios.

**TABLA N° 21:** Controles para medir la productividad laboral

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	53.33
NO	11	36.67
NO OPINA	3	10.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 21**  
Controles para medir la productividad laboral



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

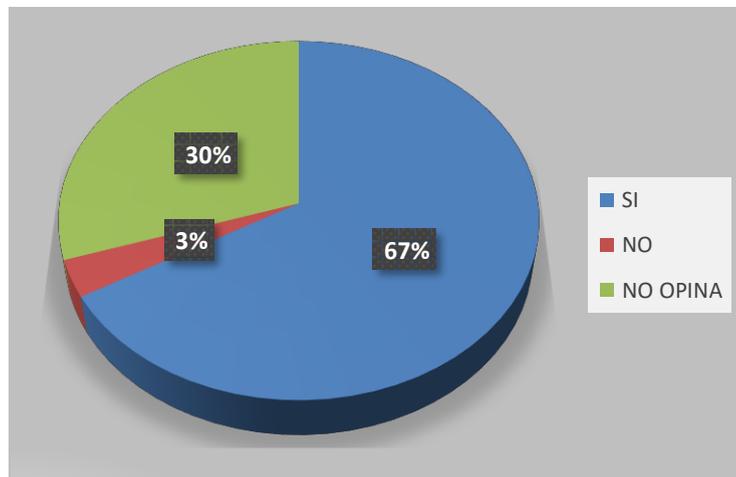
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 21 se aprecia que el 53.33% de los encuestados manifestaron que la empresa si tiene controles para medir la productividad laboral mientras que un 36.67% manifestó que la empresa no tiene controles para medir la productividad laboral y un 10% de los entrevistados no opino.

**TABLA N° 22:** Estrategias de ventas

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	66.67
NO	1	3.33
NO OPINA	9	30.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 22**  
Estrategias de ventas



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

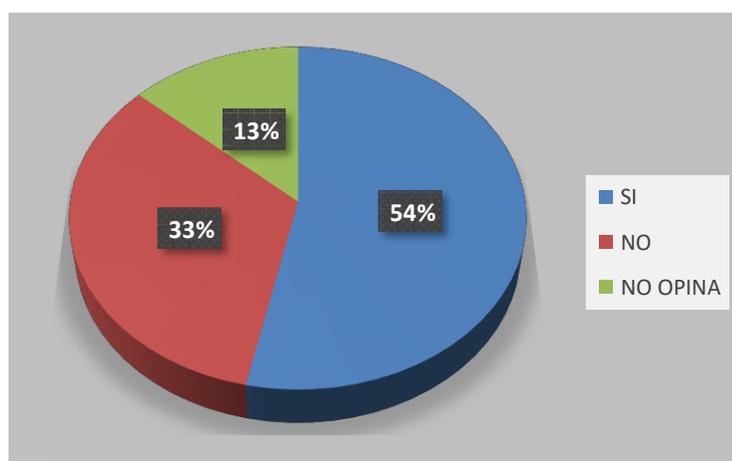
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 22 se aprecia que el 66.67% de los encuestados manifestaron que la empresa si cuenta con estrategias de ventas mientras que un 30% no opino y un 3.33% no cuenta con estrategias de ventas.

**TABLA N° 23:** Plan de crecimiento

INFLUENCIA	VARIABLE X	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	53.33
NO	10	33.33
NO OPINA	4	13.33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 23**  
Plan de crecimiento



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

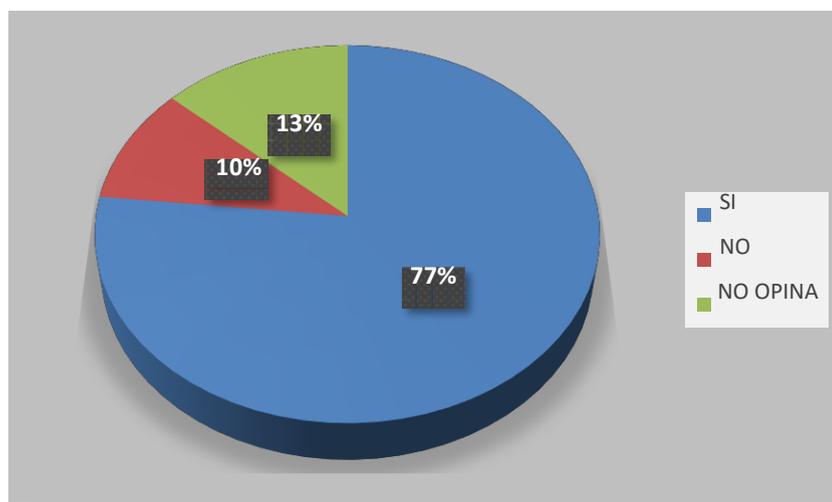
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 23 se aprecia que el 53.33% de los encuestados manifestaron que La empresa cuenta con un plan de crecimiento mientras que un 33.33% manifestó que La empresa no cuenta con un plan de crecimiento y un 13.33% de los entrevistados no opino.

**TABLA N° 24:** Políticas de endeudamiento

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67
NO	3	10.00
NO OPINA	4	13.33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 24**  
Políticas de endeudamiento



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

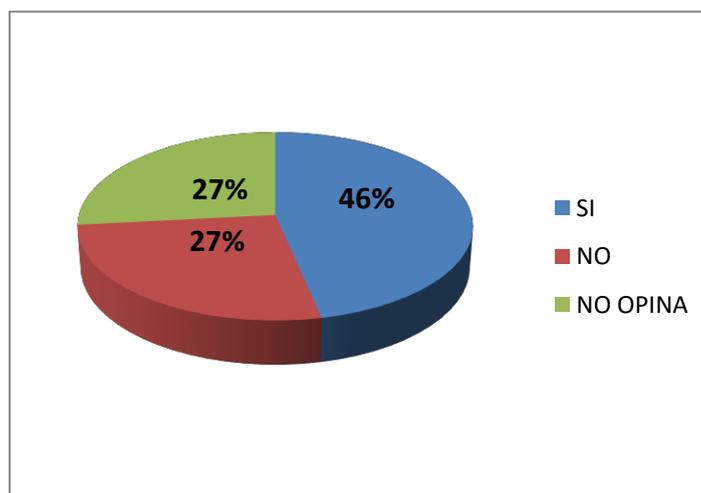
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 24 se aprecia que el 76.67% de los encuestados manifestaron que La empresa cuenta con políticas de endeudamiento mientras que un 13.33% de los entrevistados no opino y un 10% que La empresa no cuenta con políticas de endeudamiento.

**TABLA N° 25:** Fuentes de financiación

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	46.67
NO	8	26.67
NO OPINA	8	26.67
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 25**  
Fuentes de financiación



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

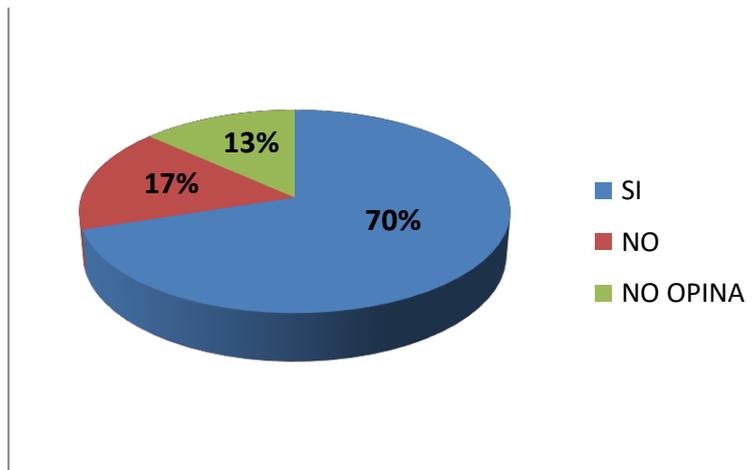
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 25 se aprecia que el 46.66% de los encuestados manifestaron que la empresa Cuenta con fuentes de financiación mientras que un 26.67% manifestó que no Cuenta con fuentes de financiación y un 26.67% de los entrevistados no opino.

**TABLA N° 26:** Activos propios

INFLUENCIA	VARIABLE X1	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	70.00
NO	5	16.67
NO OPINA	4	13.33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 26**  
Activos propios



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

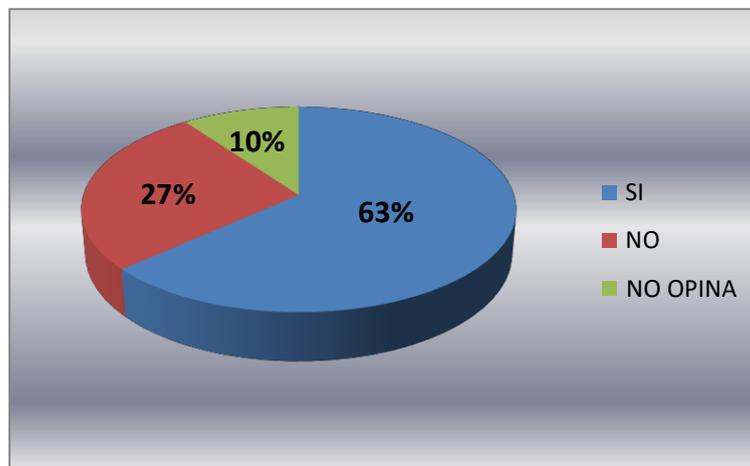
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 26 se aprecia que el 70% de los encuestados manifestaron que Los activos usados en las operaciones de la empresa son propios mientras que un 16.67% manifestó que los activos usados en las operaciones de la empresa no son propios y un 13.33% de los entrevistados no opino.

**TABLA N° 27:** Manejo efectivo de activos

INFLUENCIA	VARIABLE X	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	63.33
NO	8	26.67
NO OPINA	3	10.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los operadores turísticos de HZ.

**GRAFICO N° 27**  
Manejo efectivo de activos



Fuente: Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla N° 27 se aprecia que el 63.33% de los encuestados manifestaron que la empresa si tiene un manejo efectivo de sus activos mientras que un 26.67% manifestó que la empresa no tiene un manejo efectivo de sus activos y un 10% de los entrevistados no opino.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### 3.2.1. Planteamiento de las Hipótesis Estadísticas.

**H<sub>1</sub>:** ( $\rho > 0$ ) Existe relación directa y significativa entre control interno y gestión financiera.

#### 3.2.2. Nivel de Significancia

Nivel de significancia = 0.05

**TABLA N° 28**

**Control Interno \* Gestión Financiera**

Tabulación cruzada

		Gestión Financiera		Total
		Ineficiente	Eficiente	
Control Interno	Ineficiente	8	3	11
	Eficiente	2	17	19
Total		10	20	30

**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

**TABLA N° 29**

**Pruebas de chi-cuadrados**

	Value	df	Asintótica Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Chi-cuadrado de Pearson	12,129 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	9,492	1	,002		
Índice de probabilidad	12,513	1	,000		
Prueba Exacta de Fisher				,001	,001
Asociación lineal por lineal	11,725	1	,001		
N de casos válidos	30				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,67.

b. Calculado sólo para una tabla 2x2

**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** El P\_valor = 12.129 de la Chi cuadrada obtenida, y la Prueba exacta de Fisher para tablas de contingencia de 2x2, nos muestra valores menores a 0,05; razón por la cual aceptamos la hipótesis y decimos que existe una relación entre las variables de gestión financiera y control interno.

**TABLA N° 30**

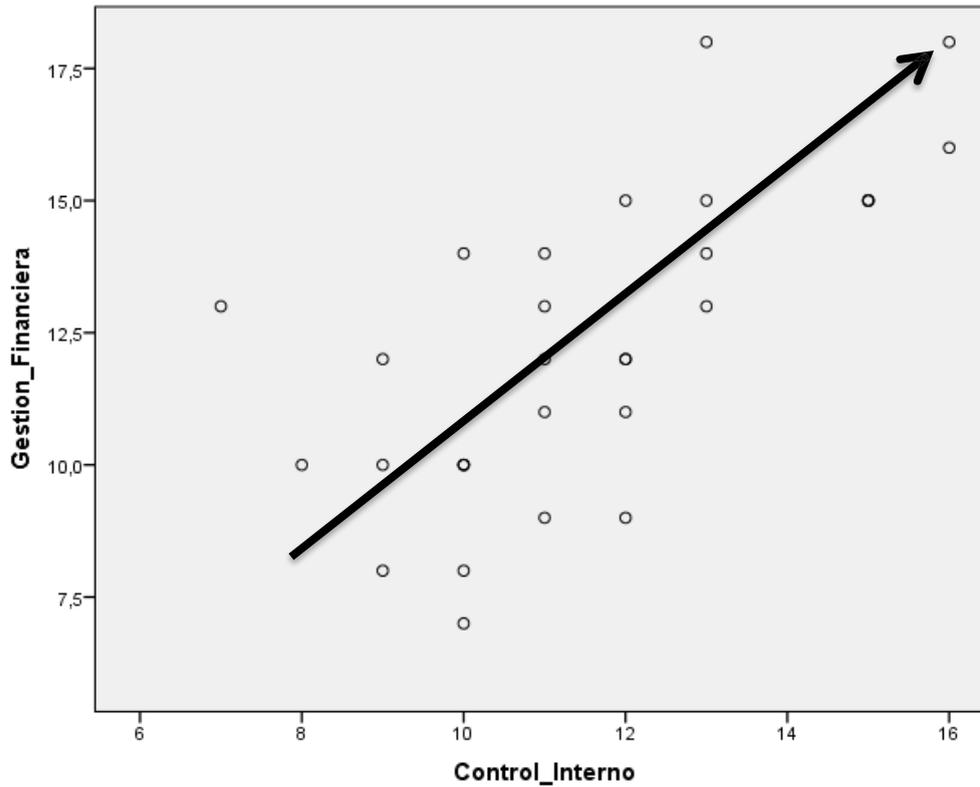
**Correlaciones**

		Gestión Financiera
Control Interno	Correlación de Pearson	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel de 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

**GRAFICO N° 28**  
**CUADRO DE DISPERSIÓN**



**Fuente:** Elaboración propia, tomando la base de datos.

**Interpretación:** Con los datos obtenidos de la correlación de Pearson y el gráfico de dispersión, podemos manifestar que la correlación entre las variables de control interno y gestión financiera es una correlación directa positiva, mayor a 0,5; razón por la cual se considera de correlación alta.

### 3.2.3. Decisión

El P\_valor = 12.129 de la Chi cuadrada obtenida, y la Prueba exacta de Fisher para tablas de contingencia de 2x2, nos muestra valores menores a 0,05; razón por la cual se acepta la hipótesis de investigación, es decir existe relación directa y significativa entre control interno y gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz. 2017, con una seguridad de 95%; por lo tanto, se concluye que existe una relación directa entre las dos variables

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

**4.1.** Observamos que en la tabla N° 02 el 53% de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, si realizan sus operaciones con eficiencia y eficacia, por otro lado en la tabla N° 03, hay un 27% que no opino sobre si la información financiera y no financiera es confiable, oportuna y transparente, haciendo que esta respuesta se incline a los que respondieron no que son un 40% en ese sentido se tendría que el 67% de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz encuestados respondieron que la información financiera no es confiable, oportuna y transparente, puesto que si no opinaron, tienen desconocimiento de dicho tema; y en la tabla N° 04 el 57% de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz si cumplen con las leyes y regulaciones que las rigen, resultados que son similares a lo planteado por (Defliese, Johnson, & Macleod, 1996), los cuales mencionan que el control interno tiene tres objetivos que son: el control interno administrativo u operacional las cuales se enmarcan en la eficiencia y eficacia de las operaciones; en segundo lugar control interno contable el cual se enmarca en la confiabilidad de la información financiera y no financiera y por último el control de cumplimiento el cual tiene como pilar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas; estos resultados son coincidentes con lo planteado por (Carbajal Mori & Rosario Leon, 2014). En su tesis titulada “Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A&J ingenieros S.A.C. para el año 2014”, el cual concluyo en que el diagnóstico inicial realizado a la empresa, se determina la falta de control interno del movimiento del efectivo, siendo esta la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones, por otro lado nuestra propuesta del control interno diseñado contribuye a mejorar la eficiencia del control en la gestión financiera de la empresa; y por último se determinó que de acuerdo a los resultados obtenido se mejora significativamente la gestión financiera en la constructora A&J Ingenieros

SAC, tal como se puede observar en el estado de ganancias y pérdidas de Abril del 2014; también coincide con lo mencionado por **(Santa Cruz, 2008)**. En su tesis titulada “Control interno y prevención de fraudes en las empresas de telefonía de Lima – Perú” el cual concluyo que los procesos y procedimientos adecuados y control interno, dentro de las organizaciones ayudarán a medir y evaluar el grado de impacto, cuyos resultados serán en beneficio de los Estados de Resultados con el aseguramiento de los ingresos, mitigando riesgos para tomar decisiones sobre los riesgos residuales, también coincide con los resultados de **(Cucho Paredes, 2009)**. En su tesis titulada “Análisis, trascendencia y propuesta del control interno en la gestión de los gobiernos locales distritales de la región Huancavelica: Años 2007 – 2008”; el cual concluyo que el control interno en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la región Huancavelica, deberá ser el resultado de un minucioso examen y análisis de las operaciones, a fin de detectar las deficiencias y determinar las causas que las están generando; para emitir recomendaciones oportunas, aplicables, efectivas y acordes a los objetivos de la administración de las municipalidades.

**4.2.** Observamos que en la tabla N° 05 el 60% de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, si cumple con la misión, visión y objetivos, dicha información se complementa con los datos de la tabla N° 06 en el que se obtuvo que el 77% de los encuestados manifestaron que las políticas y la evaluación de desempeño si proveen información para mejorar el desempeño y tomar las medidas correctivas necesarias para la buena prestación de los servicios turísticos, mientras que en la tabla N° 07 se obtuvo que el 50% de los encuestados manifestaron que si existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos, en la tabla N° 08 el 53% de los encuestados manifestaron que si existe control que realice la administración para prever la probabilidad de que ocurran riesgos con la finalidad de brindar servicios de calidad, en tanto en la tabla N° 09 el 77% de los encuestados manifestaron que los procedimientos de control si son comprendidos por el personal de la

empresa, no obstante en la tabla N° 10 el 33% no opino en cuanto a la separación de tareas y responsabilidades y el 27% de los encuestados manifestaron que no existe separación de tareas y responsabilidades en la empresa por consiguiente el 60% de los encuestados se inclina a que no hay separación de tareas y responsabilidades, por otro lado en la tabla 11 N° el 77% de los encuestados manifestaron que la información solicitada por el personal si es accesible y oportuna para el desarrollo efectivo de sus actividades, en tanto en la tabla N° 12 el 77% de los encuestados manifestaron que si se comunica al personal los cambios realizados para que puedan tomar las acciones debidas, por otro lado en la tabla N° 13 el 53% de los encuestados manifestaron que no se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos ya que no se tiene conocimiento real del control interno, en tanto en la tabla N° 14 el 57% de los encuestados manifestaron que si se evalúa el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones de la empresa, mientras que en la tabla 15 el 70% de los encuestados manifestaron que las acciones orientadas al mejoramiento si son producto de las recomendaciones o retroalimentación realizadas; resultados que son coincidentes con lo mencionado por el informe **(Commission Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2013)** el cual menciona que el control interno consta de cinco componentes integrados los cuales son; el entorno de control definido como el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización; también tenemos la evaluación de riesgos el cual implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Como tercer componente tenemos las actividades de control estas son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos; otro de los componentes es la información y comunicación puesto que la información tiene que ser clara precisa y oportuna y todo esta información debe ser comunicada al personal que labora en la organización; y por último el componente de actividades de supervisión son aquellas

evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas que se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, cumplen los principios de cada componente, si estos están presentes y funcionan adecuadamente; estos resultados son coincidentes con los planteado por **(Vilca Narvasta, 2012)**. En su tesis titulada “el control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios en lima metropolitana”, el cual concluyo, que las Mypes de servicios de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial de este tipo de organización empresarial; también existe una inadecuada aplicación del control interno relacionado con la separación de funciones afines, por lo tanto esto influye negativamente en la preparación tanto de los registros contables como de los estados financieros de la empresa; también coinciden con **(Monascal, 2010)**. En su tesis titulada “Propuesta para el diseño de la gestión del control interno, caso gerencia de auditoria Italviajes, C.A.”, el cual concluyó que con base a los datos recogidos y analizados se evidencio que existe un gran desconocimiento de su aplicación y las actividades que abarca y quienes son los responsables de su ejecución. Por otra parte, se puede denotar que el 40% de los encuestados coinciden que no conocen las normas y procedimientos establecidos en las áreas donde están asignados para realizar sus actividades, mientras que un 60% si conoce cada norma y procedimientos relacionados con las actividades que están ejecutando; y coincide también con lo planteado por **(Noya, 2007)**. En su tesis titulada “El control interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo” la cual concluyó que la falta de control interno y procedimientos afectan de manera significativa las actividades que realizan, pues no se identifica los problemas por los que pasa la empresa y eso redunda en una mala situación financiera.

4.3. Observamos que en la tabla N°16 indica que el 76.67% de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, manifestaron que los datos contables si son exactos y validos en la empresa, pero eso es contrario a lo mencionado anteriormente puesto que en la tabla N° 17 indica que el 27% de los encuestados no opinaron sobre la interrogante que si la gestión financiera ayuda a una mejor toma de decisiones y en un mismo porcentaje manifestaron que no por consiguiente el 54% se inclina a que la gestión financiera no ayuda a la toma de decisiones, por otro lado la tabla N° 18 indica que el 70% de los encuestados manifestaron que si existe procedimientos de identificación de riesgos en su empresa con el fin de prestat mejores servicios, y esto se relaciona con la tabla N° 19 la cual indica que el 63.33% de los encuestados manifestaron que la empresa si cuenta con pautas normativas que sirven para mejorar los controles y operaciones, caso contrario sucede en la tabla N° 20 que indica que el 30% no opino sobre si la empresa cuenta con controles financieros que limitan gastos innecesarios y un 23% indico que no por lo tanto esto se inclina a una respuesta negativa por lo que el 53% señalo que la empresa no cuenta con controles financieros para limitar los gastos innecesarios y en la tabla N° 21 indica que el 53.33% de los encuestados manifestaron que la empresa si tiene controles para medir la productividad laboral, resultados que son coincidentes con lo planteado por **(Morden, 2004)** el cual menciona que la gestión financiera es la responsabilidad de planear, dirigir, organizar y controlar los recursos de capital de una empresa y esta tiene varios objetivos la cual se ve plasmada en la capacidad de proporcionar información relevante sobre las operaciones; el primer objetivo es su apoyo a contabilidad puesto que verifican la exactitud y validez de los datos y ayuda a tomar medidas correctivas o hacer sugerencias para mejorar la información contable de la organización, el segundo objetivo es aportar información para tomar decisiones esta información debe ser útil, relevante y exacta; el tercer objetivo se relaciona con la administración de riesgos es aquella que asegura a las compañías que no enfrenten presiones o riesgos indebidos en varias situaciones financieras, a través de procedimientos de identificación de riesgos, y el último objetivo es

la mejoría de controles operativos cuya responsabilidad es de mejorar los controles financieros y el flujo de trabajo, el enfoque de este proceso de revisión asegura que los empleados trabajen dentro de las pautas normativas de la empresa; que coincide con los resultados de **(Nieto, 2007)**. En su tesis titulada “Efectos del control interno en la gestión financiera en la empresa de servicios Prontowash del Perú S.A” llego a la conclusión que si existe influencia del control interno en la gestión financiera en las empresas de este rubro pues el control interno dará las recomendaciones que permitan mejorar la situación financiera y por ende la gestión de las empresas también coincidentes con los resultados de **(Noya, 2007)**. En su tesis titulada “El control interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo” la cual concluyo que la falta de control interno y procedimientos afectan de manera significativa las actividades que realizan, pues no se identifica los problemas por los que pasa la empresa y eso redundo en una mala situación financiera.

**4.4.** Observamos que en la tabla N° 22 se indica que el 67% de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, manifestaron que la empresa si cuenta con estrategias de ventas con la finalidad de tener un posicionamiento en el mercado turístico, y esta información se complementa en la tabla N° 23 que indica que el 53.33% de los encuestados manifestaron que la empresa si cuenta con un plan de crecimiento, en tanto en la tabla N° 24 indica que el 76.67% de los encuestados manifestaron que la empresa si cuenta con políticas de endeudamiento, por otro lado en la tabla N° 25 los encuestados dieron por respuesta que un 27% no opino que la empresa cuenta con fuentes de financiación, haciendo que esta respuesta se incline a los que respondieron no que son un 27% en ese sentido se tendría que 54% de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz encuestados señalaron que no cuentan con fuentes de financiación, en tanto en la tabla N° 26 se indica que el 70% de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz encuestados manifestaron que los activos usados en las operaciones de la empresa si son propios, del mismo modo en la

tabla N° 27 se indica que el 63.33% de los de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, manifestaron que la empresa si tiene un manejo efectivo de sus activos, resultados que coinciden con (**Weston fred, 2007**) el cual menciona que el encargado financiero debe responder a tres interrogantes: en qué invertir, cómo financiar la inversión y cómo administrar los activos. La función financiera, en consecuencia, puede dividirse en tres importantes campos de decisión; las decisiones de inversión enmarcadas en las estrategias de ventas y el plan de crecimiento, las decisiones de financiamiento enmarcadas en las políticas de endeudamiento, las fuentes de financiación y decisiones de administración de los activos una vez que se han adquirido activos y se ha suministrado el financiamiento apropiado, aun se debe administrar estos activos eficientemente, situación que coincide con los resultados de (**Moyolema Muyulema, 2010**). En su tesis titulada “La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010”, la cual concluyó que al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan. Se establece que actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse, también son similares a los resultados de (**Baca Poma, 2017**). En su tesis titulada “Implementación del control interno y su efecto en la gestión financiera de las agencias de viajes en el distrito de Miraflores, lima”, concluyo que se ha determinado que la implementación de un Sistema de Control Interno tiene un efecto favorable en la gestión financiera de las Agencias de viajes en el Distrito de Miraflores de Lima. En efecto las empresas en las cuales sí tienen implementado un Sistema de Control Interno presentan una eficiente gestión financiera, mientras que las no han implantado el Control Interno presentan dificultades en su gestión financiera, tales como falta de liquidez debido a una deficiente política de pagos, sus inversiones no obedecen a un planeamiento financiero, ni se analiza la solvencia de la empresa ni el grado de apalancamiento.



## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1.CONCLUSIONES**

- 5.1.1** Los objetivos alcanzados por el control interno en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, son:
- a. El objetivo operativo, en un 53% los operados turísticos de la ciudad de Huaraz lo realizan eficazmente y eficientemente como se puede apreciar en la tabla 02.
  - b. El objetivo de información, un 40% los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, confían en la oportunidad, confiabilidad y transparencia de la información financiera y no financiera, como se visualiza en la tabla 03.
  - c. El objetivo de cumplimiento, en un 57% los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, cumplen con las normas y regulaciones como se aprecia en la tabla 04.
- 5.1.2.** Los componentes del control interno identificados en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, son:
- a. El entorno de control, en un 60% los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, cumplen con su misión, visión y objetivos y en un 77% cumplen las políticas y realizan la evaluación de desempeño para obtener información para la mejora del desempeño y tomar las medidas correctivas necesarias; como se aprecia en las tablas 05 y 06 respectivamente.
  - b. La evaluación de riesgos, en un 50% los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, cuentan con criterios formales para definir la importancia de los riesgos en tanto el 53% cuentan con controles para la prevención de probabilidad de que ocurran riesgos; como se aprecia en las tablas N° 07 y 08 respectivamente.

- c. Las actividades de control, en un 77% los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, el personal comprende los procedimientos de control mientras que un 40% hay separación de tareas y responsabilidades, como se aprecia en las tablas N° 09 y 10 respectivamente.
  - d. La información y comunicación, en un 77% los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, cuentan con accesibilidad a la información y esta es oportuna, del mismo modo un 77% comunica al personal los cambios que se realizan, como se aprecia en las tablas N° 11 y 12 respectivamente.
  - e. Las actividades de supervisión, en un 27% los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, investigan las causas de las deficiencias en los controles internos y un 70% orientan las recomendaciones y la retroalimentación al mejoramiento de sus actividades, como se aprecia en las tablas N° 13 y 15 respectivamente.
- 5.1.3. Los objetivos de la gestión financiera identificados en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, son:
- a. Apoyo a la contabilidad, en un 77% los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, cuentan con datos contables exactos y válidos, como se aprecia en la tabla N° 16.
  - b. Aportar información para la toma de decisiones, en una 46% los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, tiene una buena gestión financiera y esto ayuda a una mejor toma de decisiones, como se aprecia en la tabla N° 17.
  - c. La administración de riesgos, en una 70% los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, tienen procedimientos de identificación de riesgos y un 63% cumple con las pautas normativas que hacen que mejoren los controles y las operaciones, como se aprecia en las tablas N° 18 y 19 respectivamente.

- d. Mejores de controles operativos se practican, el 47% de los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, tienen controles financieros que le permiten limitar los gastos innecesarios y un 53% tienen controles con los que pueden medir la productividad laboral, como se aprecia en las tablas N° 20 y 21 respectivamente.
- 5.1.4. Las decisiones de la gestión financiera identificadas en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, son:
- a. Decisión de inversión, el 67% de los operadores turísticos de Huaraz, cuenta con estrategias de ventas y un 54% tiene un plan de crecimiento, como se aprecia en las tablas N° 22 y 23 respectivamente.
  - b. Decisión de financiamiento, el 77% de los operadores turísticos de Huaraz, tiene políticas de endeudamiento y el 46% cuenta con fuentes de financiación, como se aprecia en las tablas N° 24 y 25 respectivamente.
  - c. La administración de los activos, el 70% de los operadores turísticos de Huaraz, cuenta con activos propios y el 63%. Tiene un manejo efectivo de sus activos, como se aprecia en las tablas N° 26 y 27 respectivamente.

## **5.2.RECOMENDACIONES**

- 5.2.1.** Se recomienda a los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz que los objetivos operativos y de cumplimiento, se sigan implementando como se viene haciendo ya que esto servirá para la mejora de las diferentes actividades que realizan y en cuanto al objetivo de información tener mayor atención en la información financiera puesto que teniendo conocimiento de esta se podrá mejorar y así tener un impacto positivo en las actividades realizadas.
- 5.2.2.** Se recomienda a los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, que el componente de entorno de control, evaluación de riesgos y la información y comunicación, se siga trabajando de la misma manera puesto que estas ayudan de manera positiva a todas las operaciones que realiza la empresa y en cuanto a las actividades de control y las actividades de supervisión, poner mayor énfasis puesto que hay puntos por mejorar en cuanto a separación de tareas y causas en las deficiencias de los controles internos.
- 5.2.3.** Se recomienda a los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, que el objetivo de apoyo a la contabilidad y la administración de riesgos se vienen trabajando de una manera adecuada en ese sentido seguir con la misma metodología el cual ayuda de manera positiva a la gestión financiera, en tanto tener atención especial en los objetivos de aportar información para la toma de decisiones y mejoras de controles operáticos, con la finalidad de tener una buena gestión financiera e identificar los gastos innecesarios.
- 5.2.4.** Se recomienda a los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, que la decisión de inversión y la administración de los activos se siga trabajando del mismo modo puesto que los resultados enmarcan cosas positivas y esto redundará en una buena gestión financiera, en tanto en la decisión de financiamiento poner atención en las fuentes de financiación ya que es necesario mejorar dicho punto.

## CAPITULO VII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (1997). *Control Interno: Áreas específicas de implantación y control*. Madrid: Cultural.
- Apaza Meza, M. (2006). *Gestión financiera empresarial*. Lima: Entrelíneas.
- Baca Poma, L. (2017). *en su tesis "Implementación del control interno y su efecto en la gestión financiera de las agencias de viaje en el distrito de Miraflores, Lima"*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Brigham, E., & Houston, J. (2006). *Fundamentos de la administración financiera*. México DF: Paraninfo.
- Burgos, D., Rodríguez, M., & Wesbeny, J. (1976). Control interno. *Revista del Instituto de Auditores Internos N° 37*.
- Carbajal Mori, M., & Rosario Leon, M. (2014). *Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A&J ingenieros S.A.C. para el año 2014*. Trujillo: para optar el grado de Contador Público Universidad Privada Antenor Orrego.
- Castro, D. (2009). *Gestión Financiera*. México DF: Iberoamericana.
- Cepeda, A. (1999). *Auditoría y Control Interno*. Santo Domingo: Editora Corripio C.
- Commission Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, C. (2013). *Informe COSO*. España: Instituto de Auditores Internos de España.
- Coopers, M., & Lybrand, C. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Cuadros, M., & Mellizo, L. (2015). *Control interno de recursos financieros y su incidencia en la ejecución de obras públicas – Municipalidad de Caraz, 2014*. Huaraz: Universidad San Pedro.
- Cucho Paredes, V. (2009). *Análisis, trascendencia y propuesta del control interno en la gestión de los gobiernos locales distritales de la región Huancavelica: Años 2007 – 2008*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Defliese, P., Johnson, K., & Macleod, R. (1996). *Auditoría. Sistema de control interno; Administración*. México D.F: Limusa.
- Gaitan, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Eco.

- Gitman, L., & Zutter, J. (2012). *Principios de administración financiera*. México DF: Pearson Educación.
- González Cómbita, S. (2014). *La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá*. Bogotá : Universidad Nacional de Colombia.
- Greiner, L. (1972). *Perfeccionamiento del Sistema de Control Interno en Contribuciones a la Economía*. New York: American Golf Corporation.
- Guzman Coello, k., & Vera Rodriguez, M. (2015). *El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario caso : centro de atención y cuidado diario el pedregal de Guayaquil*. En su tesis de grado de la Univeridad Tecnica Salesiana: Guayaquil.
- Hemeryth Charpentier, F., & Sánchez Gutiérrez, J. (2013). *Implementacion de un sistema de control interno operativo*. Trujillo: Para obtener el Título Profesional de Contador Público Universidad Privada Antenor Orrego.
- Hornngren, T. (2010). *Introduccion a la contabilidad financiera* . Mexico: Pearson.
- Howard, B., & Upton, M. (1953). *Introduction to business finance*. New York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Marqués, F. (2010). *Modelos financieros*. Madrid. España: Prodilu.
- Massie, J. (1979). *Gestión financiera*. New York: Grahamhill.
- Monascal, F. (2010). *Propuesta de gestión de control interno, Caso Gerencia de auditoria Italtiajes. C.A.* Caracas: Universidad Monteavila.
- Morante, M. (2009). *El Control Social y el buen uso de los recursos financieros en las Municipalidades del Perú*. Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Morden, T. (2004). *Principios de administración*. Ney York: McGraw-Hill.
- Moyolema Muyulema, M. (2010). *La gestión y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y credito kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010*. Ambato: Universidad tecnica de ambato.
- Nieto, E. (2007). *Efectos del control interno en la gestión financiera en la empresa de servicios Prontowash del Perú S.A.* Lima: Universidad San Martin de Porras.
- Noya, F. (2007). *El control interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo*. Lima: Universidad San Martin de Porres.

- Paz Cuadro, M. (2009). *El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control Interno*. México DF: International Thomson Editores.
- Real Academia Española. (1998). *Gestión financiera*. Madrid: RAE.
- Rodríguez Sandiás, A., & Iturralde Jainaga, T. (2007). *Modelización financiera aplicada*. Madrid. España: Delta.
- Rodríguez Sandiás, A., & Iturralde Jainaga, T. (2007). *Modelización financiera aplicada*. Madrid. España: Delta Ediciones.
- Rosas, R. (2009). *Implementación del modelo de gestión UBAP extra institucional - UBAP Los Olivos con fortalecimiento del control interno*. Lima: Universidad Alas Peruanas.
- Santa Cruz, M. (2008). *Control interno y prevención de fraudes en las empresas de telefonía de Lima – Perú*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Santillán, A. (2010). *Administración Financiera*. Madrid: Delta.
- Verona, M. (2009). *Gestión financiera*. España: Las Palmas.
- Vilca Narvasta, L. (2012). *el control interno y su impacto en la gestión financiera de las mypes de servicios turísticos en lima metropolitana*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Weston Fred, J. (2007). *Finanzas en Administración*. México: Interamericana.
- Weston, J., & Brigham, E. (1998). *Fundamentos de Administración Financiera*. México DF: McGraw-Hill / Interamericana de México.

# **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA: EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN FINANCIERA EN LOS OPERADORES TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE HUARAZ – 2017**

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz 2017?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz 2017.	<b>Hipótesis General.</b> Existe relación directa y significativa entre el control interno y la gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz 2017.	<b>Variable 1</b> Control interno	<b>Instrumentos:</b> - Cuestionario.  <b>Técnicas:</b> - Encuestas.
	<b>Objetivo específico</b> -Describir los objetivos alcanzados del control interno en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017.  -Identificar los componentes del control interno empleados por los operadores turísticos de ciudad de Huaraz - 2017  -Identificar los objetivos de la gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017.  -Identificar las decisiones de función de la gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017.		<b>Variable 2</b> Gestión financiera	

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
CONTROL INTERNO	El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento, (Commission Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos Operativos</li> <li>• Objetivos de Información</li> <li>• Objetivos de Cumplimiento</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de Control.</li> <li>• Evaluación de Riesgos.</li> <li>• Actividades de Control.</li> <li>• Información y Comunicación.</li> <li>• Supervisión y Seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia y eficacia</li> <li>• Financiera y no financiera</li> <li>• Leyes y regulaciones</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación estratégica</li> <li>• políticas y competencias de la administración de personal.</li> <li>• Estimación de la importancia del riesgo</li> <li>• Probabilidad de ocurrencia</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Separación de tareas y responsabilidades</li> <li>• Información accesible y oportuna</li> <li>• Comunicación actual</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Retroalimentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La empresa aplica algún tipo de control interno?</li> <li>¿Las operaciones son realizadas con eficiencia y eficacia en la empresa?</li> <li>¿La información financiera y no financiera es confiable oportuna y transparente?</li> <li>¿La empresa cumple con las leyes y regulaciones que la rigen?</li> <li>¿La empresa desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos?</li> <li>¿Las políticas y la evaluación de desempeño proveen información para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas?</li> <li>¿Existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos?</li> <li>¿Existe algún control que realice la administración para prever la probabilidad de que ocurran riesgos?</li> <li>¿Los procedimientos de control son comprendidos por el personal de la empresa?</li> <li>¿Existe separación de tareas y responsabilidades en la empresa?</li> <li>¿La información solicitada por el personal es accesible y oportuna?</li> <li>¿Se comunica al personal los cambios realizados?</li> <li>¿Se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos?</li> <li>¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones de la empresa?</li> <li>¿Las acciones orientadas al mejoramiento son producto de las recomendaciones o retroalimentación realizada?</li> </ul>	Cuestionario
GESTIÓN FINANCIERA	La gestión financiera es el área de la gestión empresarial dedicada a la utilización racional del capital y una cuidadosa selección de las fuentes de capital a fin de que una unidad de gasto pueda moverse en la dirección de alcanzar sus objetivos. (Verona, 2009).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a contabilidad</li> <li>• Aportar información para tomar decisiones</li> <li>• Administración de riesgos</li> <li>• Mejoría de controles operativos</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decisión de inversión</li> <li>• Decisión de financiamiento</li> <li>• Decisión de administración de activos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exactitud y validez</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Procedimientos de identificación riesgos</li> <li>• Pautas normativas</li> <li>• Control financiero</li> <li>• Productividad laboral</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de ventas</li> <li>• Plan de crecimiento</li> <li>• Políticas de endeudamiento</li> <li>• Fuentes de financiación</li> <li>• Activos propios o alquilados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Los datos contables son exactos y validos en la empresa?</li> <li>¿La gestión financiera ayuda a una mejor toma de decisiones?</li> <li>¿Existe procedimientos de identificación de riesgos en su empresa?</li> <li>¿La empresa cuenta con pautas normativas que sirven para mejorar los controles y operaciones?</li> <li>¿La empresa cuenta controles financieros para limitar los gastos innecesarios??</li> <li>¿La empresa tiene controles para medir la productividad laboral?</li> <li>¿La empresa cuenta con estrategias de ventas?</li> <li>¿La empresa cuenta con un plan de crecimiento?</li> <li>¿La empresa cuenta con políticas de endeudamiento?</li> <li>¿Cuenta con fuentes de financiación?</li> <li>¿Los activos usados en las operaciones de la empresa son propios?</li> </ul>	Cuestionario

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo efectivo.</li></ul>	¿La empresa tiene un manejo efectivo de sus activos?	
--	--	--	--	--	--

## CUESTIONARIO

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene por objetivo determinar “la relación del control interno y la gestión financiera en los operadores turísticos de la ciudad de Huaraz - 2017”

**INSTRUCCIONES:** Leer detenidamente las preguntas y tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (x) o circulo (o) la opción que considere apropiada, se le recuerda que está instrumento es anónima, se agradece su participación.

### I. Preguntas de la variable Control Interno

1. ¿La empresa aplica algún tipo de control interno?  
a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )
2. ¿Las operaciones son realizadas con eficiencia y eficacia en la empresa?  
a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )
3. ¿La información financiera y no financiera es confiable, oportuna y transparente?  
a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )
4. ¿La empresa cumple con las leyes y regulaciones que la rigen?  
a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )
5. ¿La empresa desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos?  
a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )
6. ¿Las políticas y la evaluación de desempeño proveen información para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas?  
a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )
7. ¿Existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos?  
a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )
8. ¿Existe algún control que realice la administración para prever la probabilidad de que ocurran riesgos?  
a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )
9. ¿Los procedimientos de control son comprendidos por el personal de la empresa?  
a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )
10. ¿Existe separación de tareas y responsabilidades en la empresa?  
a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )

11. ¿La información solicitada por el personal es accesible y oportuna?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )
12. ¿Se comunica al personal los cambios realizados?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )
13. ¿Se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )
14. ¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones de la empresa?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )
15. ¿Las acciones orientadas al mejoramiento son producto de las recomendaciones o retroalimentación realizada?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )

## II. Preguntas de la variable Gestión Financiera

16. ¿Los datos contables exactos y validos en la empresa?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )
17. ¿La gestión financiera ayuda a una mejor toma de decisiones?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )
18. ¿Existe procedimientos de identificación de riesgos en su empresa?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )
19. ¿La empresa cuenta con pautas normativas que sirven para mejorar los controles y operaciones?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )
20. ¿La empresa cuenta controles financieros para limitar los gastos innecesarios??  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )
21. ¿La empresa tiene controles para medir la productividad laboral?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )
22. ¿La empresa cuenta con estrategias de ventas?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )
23. ¿La empresa cuenta con un plan de crecimiento?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )
24. ¿La empresa cuentas con políticas de endeudamiento?  
a) Si ( ) b) No ( ) c) No opina ( )

**25.** ¿Cuenta con fuentes de financiación?

a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )

**26.** ¿Los activos usados en las operaciones de la empresa son propios o alquilados?

a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )

**27.** ¿La empresa tiene un manejo efectivo de sus activos?

a) Si ( )    b) No ( )    c) No opina ( )