



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA AGENCIA DE VIAJES Y
TURISMO LA CIMA LOGISTICS, HUARAZ - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

BACH. EDWIN ZOZIMO VARGAS ROSALES

ASESOR:

Dr. CPCC. JUAN DE DIOS SUÁREZ SÁNCHEZ

HUARAZ – PERÚ

2019

**EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA AGENCIA DE VIAJES Y
TURISMO LA CIMA LOGISTICS, HUARAZ - 2017**

EQUIPO DE TRABAJO

Investigador:

Bach: Edwin Zozimo Vargas Rosales

Asesor:

Dr. CPCC. Juan De Dios Suárez Sánchez

JURADO DE SUSTENTACIÓN

Mgtr. Eladio Germán Salinas Rosales
Presidente

Mgtr. Justina Maritza Sáenz Melgarejo
Miembro

Mgtr. Nélide Rosario Broncano Osorio
Miembro

Dr. Juan de Dios Suárez Sánchez
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, por estar conmigo en cada paso que doy, por guiarme y darme la fortaleza en cada momento de mi vida, iluminando mi mente y mi corazón, por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – filial Huaraz, por abrirme las puertas para formarme profesionalmente con principios, valores y responsabilidades.

A mis profesores por sus enseñanzas, quienes me incentivaron de muchas maneras a seguir con mis objetivos académicos y en especial Al Dr. CPCC. Juan de Dios Suárez Sánchez, Docente Tutor Investigador, por su dedicación, sus conocimientos, sus orientaciones, su paciencia y su motivación, que han sido fundamentales para la culminación de mi tesis.

Edwin Vargas.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres Joaquín y Marcelina como un sincero reconocimiento por darme la vida, el apoyo incondicional y el amor, supieron forjar en mí un hombre de bien y de lucha formándome con principios y valores en la parte moral y económica para poder llegar a ser un profesional en la vida.

A mi hermano Bernardo y familia por el apoyo que siempre me brindaron en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Edwin Vargas.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como enunciado del problema ¿cómo es el control interno en el área administrativa de la agencia de viaje y turismo la cima Logistics? para dar la respuesta al problema se planteó el objetivo general, determinar el control interno en el área administrativa de la agencia de viajes y turismo la cima Logistics, Huaraz – 2017. La investigación se ha justificado de manera teórica, práctica y metodológica, teniendo en consideración la importancia del control interno en la gestión del área administrativa. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo; la población y muestra fue de 30 representantes, la investigación estuvo orientado a analizar la información obtenida partiendo de lo general para llegar a una explicación satisfactoria. en relación al ambiente de control: la dirección mostró interés en establecer el control interno, con ética, objetivos, metas, con políticas y procedimientos adecuados; respecto a la evaluación de riesgos: queda establecido los lineamientos y políticas para la administración de riesgos, desarrollar respuesta ante posibles riesgos; en razón a actividades de control: la dirección a determinado autorización, aprobación, ejecución de actividades, tareas y procesos que involucran el procesamiento de datos, respaldando la información. Respecto a la información y comunicación: se analizó y evaluó la información, para la toma de decisiones permitiendo el cumplimiento de funciones, orientando la comunicación interna sobre su gestión institucional por diferentes tipos y medios; en cuanto a la supervisión: la dirección de la institución intervino para adoptar cambios, a través del monitoreo y la autoevaluación de la administración.

Palabras clave: control interno, administración, ambiente de control.

Abstract

The present research work had as a statement of the problem: How is the Internal Control in the administrative area of the travel and tourism agency the Cima Logistics? To give the answer to the problem the general objective was set, Determine Internal Control in the administrative area of the travel and tourism agency CIMA LOGISTICS, Huaraz - 2017. The research carried out has been justified in a theoretical, practical and methodological way, taking into consideration the importance of internal control in the management of the administrative area. The type of research was quantitative, descriptive level; the population and sample was 30 representatives, the research was oriented to analyze the information obtained from the general to arrive at a satisfactory explanation. In relation to the Control Environment: Management showed interest in establishing internal control, with ethics, objectives, goals, with adequate policies and procedures; Regarding risk assessment: The guidelines and policies for risk management are established, develop response to possible risks; Due to Control Activities: The Directorate to certain authorization, approval, execution of activities, tasks and processes that involve the processing of data, supporting the information. Regarding Information and Communication: the information was analyzed and evaluated, for decision-making, allowing the fulfillment of functions, directing internal communication about its institutional management by different types and means; Regarding supervision: The Institution's management intervened to adopt changes, through monitoring and self-evaluation of the administration.

Key words: internal control, administration, control environment.

ÍNDICE

Contenido	Páginas
Título de la tesis	ii
Equipo de trabajo	iii
Firma del jurado y asesor	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
I. Introducción	01
II. Revisión de literatura	06
2.1. Antecedentes	06
2.2. Bases teóricas	24
2.3. Marco conceptual	27
III. Metodología	54
3.1. tipo y nivel de investigación	54
3.2. diseño de la investigación	54
3.3. población y muestra	55
3.4. definición y operacionalización de las variables	57
3.5. técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.6. plan de análisis	60
3.7. matriz de consistencia	61
3.8. principios éticos	62

IV. Resultados	63
4.1. resultados	63
4.2. análisis de los resultados	70
V. Conclusiones y recomendaciones	76
5.1. Conclusiones	76
5.2. Recomendaciones	78
Referencias bibliográficas	80
Anexos	85

Índice de tablas y gráficos

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución según número de trabajadores	63
Tabla 2: Servicios que brinda la empresa	64
Tabla 3: Edad de los encuestados	64
Tabla 4: Cumple con las normas, leyes y reglamentos aplicables al control interno	65
Tabla 5: Principios de eficiencia y economía del control interno	65
Tabla 6: Principios de valoración de costos ambientales del control interno....	65
Tabla 7: Confiabilidad de la información financiera en el control interno	66
Tabla 8: Ambiente de control como componente del control interno	66
Tabla 9: Principios ejecutados del control interno	66
Tabla 10: Supervisión y monitoreo en el control interno	67
Tabla 11: Controles que se dan de manera oportuna y en el momento apropiado	67
Tabla 12: Empresa que cuenta con una estructura orgánica	67

Tabla 13: Periodos que se realizan los inventarios de los bienes de la empresa	68
Tabla 14: Empresa que cumple Funciones de supervisión adecuada	68
Tabla 15: La evaluación de riesgo en el control interno	68
Tabla 16: Ejecutan los procesos administrativos en la agencia la cima logistics	69
Tabla 17: El control administrativo y contable en la agencia la cima logistics ...	69
Tabla 18: Actividades de control gerencial en el control interno	69
Tabla 19: Información y comunicación en la empresa la cima Logistic	70
Tabla 20: Empresa que brinda cursos de capacitación para los trabajadores	70

Índice de Figuras

Figura 1: Distribución según número de trabajadores	88
Figura 2: Servicios que brinda la empresa	88
Figura 3: Edad de los encuestados	89
Figura 4: Cumple con las normas, leyes y reglamentos aplicables al control interno	89
Figura 5: Principios de eficiencia y economía del control interno	90
Figura 6: Principios de valoración de costos ambientales del control interno	90
Figura 7: Confiabilidad de la información financiera en el control interno	91
Figura 8: Ambiente de control como componente del control interno	91
Figura 9: Principios ejecutados del control interno	92
Figura 10: Supervisión y monitoreo en el control interno	92
Figura 11: Controles de manera oportuna y en el momento apropiado	93
Figura 12: Empresa que cuenta con una estructura orgánica	93
Figura 13: Periodos que se realizan los inventarios de los bienes de la empresa	94
Figura 14: Empresa que cumple Funciones de supervisión adecuada	94

Figura 15: La evaluación de riesgo en el control interno	95
Figura 16: Ejecutan los procesos administrativos en la agencia la cima logistics	95
Figura 17: El control administrativo y contable en la agencia la cima logistics	96
Figura 18: Actividades de control gerencial en el control interno	96
Figura 19: Información y comunicación en la empresa la cima Logistic	97
Figura 20: Empresa que brinda cursos de capacitación para los trabajadores	97

I. Introducción

La presente investigación corresponde al campo del control interno, el cual proviene de la línea de investigación titulada: “El control interno en el área administrativa de la agencia de viajes y turismo la Cima Logistics, Huaraz – 2017”. En la cual nos da a conocer el desarrollo y la ejecución del control interno, aplicados en diferentes organizaciones empresariales de ámbito internacional, nacional, regional y local, el cual se viene incrementado y actualizando con el pasar de los años, por lo que resulta práctico al momento de medir la eficiencia y la productividad en su aplicación; considerando ciertas actividades fundamentales que ellas realizan, lo cual dependen para mantenerse en el mercado. Es muy importante resaltar, que las empresas que apliquen un adecuado control interno en sus operaciones, conducen a conocer la situación real, el ambiente en que vive la empresa, por ello es de suma importancia tener una planificación que sea capaz de verificar los controles adecuados para así cumplir y brindar una mejor visión sobre su gestión empresarial.

Hoy en día las agencias de viajes y turismo, representan actividades de gran importancia internacionales, nacionales y locales, el turismo genera ciertos beneficios que implican el ingreso económico al país, incrementado el PBI, el turismo local contribuye a la descentralización de actividades turísticas, que ha centralizado diferentes zonas de nuestro país, tanto como la zona sur, centro y norte, en las cuales las más representadas son Cuzco, Arequipa, Ancash y La libertad. Alcanzado un desarrollo sostenible por lo que se evidencia en la existencia de diferentes empresas de viajes de renombre tanto internacional, nacional y local. Logrando grandes estándares de calidad satisfaciendo las expectativas y exigencias de turistas nacionales e internacionales. (Monroy, 2010).

La cual por mucho tiempo se ha centralizado en ciertas zonas de nuestro país, siendo la más consolidada la zona sur y dentro de ella principalmente Cuzco, Arequipa y Ancash. Estas ciudades han alcanzado un mayor desarrollo turístico la cual se evidencia en la existencia de empresas turísticas de renombre internacional, nacional y local, tanto de capitales nacionales como extranjeros, las que llevan a cabo su gestión con la aplicación de altos estándares de calidad, logrando satisfacer las expectativas y exigencias tanto de turistas nacionales como internacionales. (Monroy, 2010).

Sin embargo, existen aspectos relacionados en cuanto a las capacidades de los recursos humanos, gerentes, personales operativos, contactos directos y clientes; en cuanto a las normas, exigen que las empresas de viajes y turismo estén lideradas, gerenciadas por un especialista en el sector turismo. Sin embargo, existen diferentes empresas que se encuentran bajo la responsabilidad y conducción de los propios propietarios, que de cierta manera carecen de preparación, llevando de manera improvisada, que conduce a resultados inadecuados. El desarrollo del trabajo de investigación dio a entender la realidad de la empresa de viajes y turismo, capacidades de los propietarios, administradores y colaboradores de servicios turísticos, tanto como la oferta y demanda en el servicio, implementando una mejora para lograr el fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos, mejorando la satisfacción de la demanda en el servicio.

Los usuarios directos de la presente línea de investigación fueron los dueños y prestadores de servicios turísticos, quienes fueron evaluados en la participación y adquisición de nuevos conocimientos con la finalidad de mejorar las herramientas de intervención que se puedan emplear en un buen servicio en las empresas.

Con respecto al problema identificado en la gestión administrativa de la empresa la Cima Logistics; existen ciertas deficiencias debido a la mala gestión administrativa, incapacidad de los recursos materiales, deficiencia y malos servicios de los trabajadores, hacen que perjudique la credibilidad de la empresa. En tal sentido fue necesario implantar una investigación que conllevo a determinar ciertas relaciones que existe en el control interno motivando a la mejora del clima organizacional, con la finalidad de lograr las mejores gestiones y el éxito de la entidad, presentando de acuerdo a la línea de investigación que está estructurada por el enunciado del problema de investigación detallada: **¿Cómo es el control interno en el área administrativa de la agencia de viaje y turismo la Cima Logistics?**

Para poder responder al problema de investigación se han formulado el objetivo general: Determinar el control interno en el área administrativa de la agencia de viajes y turismo la Cima Logistics, Huaraz - 2017. Y los objetivos específicos: 1. Describir las normas técnicas del control interno en el área administrativa de la agencia de viajes y turismo la Cima Logistics-2017. 2. Describir los componentes del control interno en el área administrativa de la agencia de viajes y turismo la cima logistics-2017. 3. Describir los procesos administrativos en la agencia de viajes y turismo la Cima Logistics -2017.

Ayudando a identificar, definir, mantener y controlar una buena imagen tanto en el ámbito general de los negocios como en el de sus clientes y de su entorno general, que le permita actuar de acuerdo con las leyes aplicables y asegurar el logro de los objetivos institucionales. El trabajo de investigación se ha justificado teórica, práctica y metodológica; porque radica en el estudio sobre la opinión de algunos especialistas acerca del control interno. Mientras que la justificación práctica se

encuentra en la captación sistemática y ordenada de la opinión profesional calificada de los contadores públicos sobre la incidencia de la estructura del control interno a efectos de solución y mejorar la gestión empresarial del área administrativa y consiguientemente elevar la confiabilidad de sus estados contables mediante políticas y procedimientos apropiados.

Teniendo en consideración la importancia del control interno en el área administrativa, y por la experiencia laboral en las agencias de viaje y turismo; y por cuanto el sistema de normas, procedimientos, técnicas e instrumentos orientados a la buena administración; es así cuanto una entidad cuente con magníficos sistemas de control interno, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos, por cuanto el control interno es un proceso continuo realizado por todos los trabajadores de la entidad encabezado por el titular.

Además, la presente investigación permitió brindar y proponer alternativas de solución sobre el control interno en la gestión administrativa, proponiendo una adecuada y consistente organización, asimismo sirvió al mejoramiento de la gestión empresarial y a tomar decisiones gerenciales con la mayor precisión posible. Es necesario contribuir con la ciencia administrativa, contable y económica a fin de que, con las conclusiones y apreciaciones obtenidas de la presente investigación, vaya fortaleciendo estas disciplinas y que se conviertan en herramientas potentes para tomar decisiones en el ámbito de la gestión empresarial así mismo sirvió como fuente

de información a los futuros emprendedores que desean llevar una buena gestión en el área administrativa.

En tal sentido, la investigación se justifica por tratar la problemática del control interno en la agencia de viajes y turismo La Cima Logistics; para establecer una estrategia de evaluación con el empleo de estándares derivados de las buenas prácticas del sector turístico, para contribuir al mejoramiento y aseguramiento de la calidad de los prestadores de servicios con lo que se pretende generar una mayor satisfacción de la demanda, crecimiento del empresariado y contribuir al desarrollo sostenible.

También se hizo uso del marco teórico, conceptualización del trabajo de investigación, La metodología a utilizar fue de manera descriptiva y deductiva, por lo que la investigación estuvo orientada a analizar la información obtenida partiendo de lo general para llegar a una explicación satisfactoria. El tipo de investigación fue de manera cuantitativa, porque el procesamiento y análisis de los datos estadísticos fueron utilizados matemáticamente y de nivel descriptivo, sin manipular ninguna variable de estudio, el diseño fue descriptivo simple, porque se trabajó con una sola muestra; no experimental, sin manipular las variables transversales, siendo la recolección de datos en un solo momento; el universo fue conformado por el propietario, administrador y trabajadores como: Guías, porteadores, cocineros, arrieros, transportistas, etc. Una de las técnicas utilizadas fue la encuesta, y su principal instrumento fue el cuestionario, estructurada de acuerdo a la investigación. y por último se dio a conocer los resultados, conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Maslow (2014) En su proyecto denominado: “El negocio de las organizaciones administrativas del turismo en la ciudad de New York. manifiesta que: los pioneros en el negocio turístico fueron los señores Thomas Cook de Inglaterra a quien se le reconoce como el primer agente de viajes profesionales y Henry Wells, Norteamericano, quien luego de organizar el viaje para un congreso antialcohólico hacia 1841 sin ningún tipo de beneficio personal, descubre la necesidad de implantar un buen control de la organización de viajes, labor que empezó a desarrollar en pleno hacia 1845, convirtiéndose en lo que hoy se conoce como operador turístico. Cook, realizó valiosos aportes al desarrollo del turismo, trabajando siempre en la elaboración de tours con la mente puesta en el interés y conveniencia de sus clientes. Hacia 1845 el principal competidor de Cook en el negocio de la organización de viajes fue Henry Gase y con el paso del tiempo, la competencia se fue incrementando en el continente Europeo y Americano.

Dugarte y Sarmiento (2014) en la tesis de maestría titulada: Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal; realizado en la universidad los Andes de Venezuela. La investigación tiene como objetivo establecer estándares de control interno administrativo para prevenir defectos y deficiencias en obras civiles realizadas por los órganos de la administración pública municipal. La investigación es de tipo descriptiva, analítica, proyectiva y explicativa; diseño de investigación de

campo tipo encuesta, la cual es de naturaleza cuantitativa. La muestra seleccionada de forma intencional es de 20 funcionarios. Como resultado de la investigación se establecieron estándares de control interno administrativo para prevenir deficiencias en la ejecución de obras civiles. Concluye que: la situación actual del control interno administrativo de los órganos de administración pública municipal ubicados en el área metropolitana del estado de Mérida, se encuentra bajo un ambiente operativo que está retirado de la correlación de funciones y de la jerarquía de cargos de bienes definidos, los cuales son mecanismos necesarios para el logro de los objetivos y por ende de la misión institucional.

Bortesi (2013). En su tesis titulada: “Análisis de riesgo financiero para la micro, pequeña y mediana empresa del sector metalmeccánico de la ciudad de Manizales”; la pequeña y mediana empresa a nivel mundial constituye una organización socio-económica de gran impacto. La pequeña empresa, es un establecimiento que requiere poca inversión, mínima organización, y posee una gran flexibilidad para adaptarse a los cambios del entorno. En los diferentes países la pequeña empresa ha florecido, aún sin la necesidad de un apoyo decisivo y sistemático de los gobiernos de turno. Los empresarios que inician su trabajo liderando una empresa de esta magnitud saben que arriesgan todo en dicha inversión, por lo que convierten los objetivos empresariales en objetivos personales y como tales no existiría la posibilidad del cierre de este modo de vida.

Paiva (2013). En su tesis de maestría titulada: el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa cobros del norte S.A. Madrid-España.

Cuyo estudio fue descriptivo y de corte transversal porque se está evaluando un periodo siendo este el 2011. El enfoque es cualitativo con técnicas cuantitativas y cualitativas. Se aplicaron entrevistas y encuestas, se reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO I y la rentabilidad se basa en el análisis Costo-Beneficio. Llegando a la Conclusión: que el control interno es deficiente analizando las grandes debilidades encontradas durante el proceso empezando desde el ambiente de control de la empresa, siendo uno de los principales problemas la mala segregación de funciones y la falta de información financiera a tiempo. Se recomienda tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades, en primer lugar, la elaboración de un manual de procedimientos, un manual de funciones donde se establezcan las líneas de autoridad y responsabilidad, y la supervisión constante del proceso de compras.

Astudillo & Gómez (2013). En su tesis titulado: “diseño y elaboración de un manual de procedimientos de control interno para la empresa “Agroinsur””; realizado en Ecuador. Cuyo objetivo fue: Diseñar y elaborar un manual de procedimientos de control interno para la empresa “Agroinsur”. El tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, diseño de investigación fue descriptivo simple, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado, la población estuvo conformado por 98 personas y una muestra de 47 personas. Concluyendo que la empresa Agroinsur es una empresa pequeña en vías de desarrollo, administrada en su totalidad por los propietarios que a su vez tiene las funciones de Gerente General y Administrador, cuenta con algunas medidas básicas de control interno para el

desarrollo de las principales actividades a las que se dedica, pero a pesar de ello la dirección no da la importancia que merece el control interno. No existe un organigrama funcional en el que se pueda identificar la ubicación jerárquica de los miembros que conforman la empresa, así como de las líneas de comunicación existente entre ellos.

Salas (2015) En su tesis de maestría sobre: Evaluación del sistema de control interno tributario en materia de los tributos de las telecomunicaciones de la empresa Inter; realizado en Venezuela. El objetivo logrado fue evaluar el sistema de control interno tributario en materia de los tributos de las telecomunicaciones de la empresa Inter. La investigación de tipo descriptiva con modalidad de estudio de campo, con diseño transeccional o transversal no experimental. Como conclusión, se pudo precisar la inexistencia de manuales de normas y procedimientos en materia tributaria debidamente estructurados, la falta de un plan de auditoría interna llevado a las operaciones tributarias de la empresa, existencia de un control interno tributario sin embargo no ha sido constante en la aplicación del mismo.

Rojas (2013) En su tesis de titulación sobre: diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos; realizado en Guatemala. El tipo de investigación fue cuantitativo y nivel descriptivo, el diseño descriptivo simple, correlacional; técnica utilizada fue la entrevista el instrumento la guía de entrevista. Y concluyó: que el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los

objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados. La elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.

Wickham (2013) En su estudio dice que la función de producción existe desde que se inició la actividad productiva, pero no ocurre así con el paradigma de la estrategia de producción. No fue hasta 1969, que surge el primer trabajo referido a la necesidad de conceder un carácter estratégico a la función de Producción. Sin embargo, fue a partir de los años 70 y principios de los '80 que surge como tal el nuevo paradigma de la estrategia de producción, desarrollado por profesores e investigadores de la Facultad de Administración de Empresas de Harvard, implementado un sistema de control interno en las diferentes áreas de producción con la finalidad de buscar nuevos cambios para las empresas productoras.

Abernathy & Wheelwright (2012) En sus trabajos realizados, hicieron resaltar la manera en que los ejecutivos de producción podían emplear las capacidades de sus empresas como armas estratégicas competitivas. Se empezaron a articular los conceptos de misiones, objetivos y tareas de manufactura, categorías de

decisión y las concesiones (negociaciones) entre criterios de desempeño. Así se inició este programa de investigación, que ha continuado su avance y reestructuración hasta nuestros días constituyéndose en parte activa de la nueva filosofía de excelencia en producción, basados en el funcionamiento del control interno.

Antecedentes nacionales

Barbarán (2013) en la tesis titulada: “implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú”. Tuvo como objetivo general: determinar si la implementación del control interno incide en la gestión del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú. Utilizando el método descriptivo, estadístico y de análisis –síntesis, entre otros, que conforme se desarrolló el trabajo. El diseño es el plan para obtener información y relacionarla. La población e incumplimiento de las metas propuestas. Concluye que la evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento en la municipalidad distrital de Pomalca, se identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área, dentro de los cuales tenemos; adquisición de productos innecesarios; excesivos costos de bienes adquiridos, extravió, deterioro, robo sistemático de los bienes almacenados; deficiente desempeño del recurso humano. Así mismo corroboramos que la gestión de riesgo es deficiente, detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta, donde la entidad decide no actuar frente al riesgo.

León (2013) en su Tesis titulada: “El proceso de control interno en la gestión gubernamental”- Arequipa, resalta que: el control de las distintas actividades administrativas, financieras, contables, legales y la relación de las entidades gubernamental es con la comunidad, elemento que desde siempre ha sido necesario resaltar y sobre el cual no se ha hecho mucho. Este trabajo tiende a propiciar un moderno y eficaz instrumento de control administrativo que implica un cambio en la estructura del órgano responsable que el control interno funcione de manera integral, efectiva y eficiente que asegure en lo posible un control permanente de todos los procedimientos de los organismos gubernamental ese fin de que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control previo, concurrente y posterior.

Álvarez (2014) en su tesis denominado: nivel de eficiencia en la aplicación de normas de control interno en las entidades gubernamentales de Arequipa, que tiene como objetivo evaluar el nivel de eficiencia en el proceso de implementación de la Ley N° 28716, encontrar las principales causas o falencias en dicho proceso, para proponer alternativas de solución, para impulsar su implementación en el más breve plazo, en beneficio de lograr y elevar los niveles de eficiencia y eficacia, del control interno en las instituciones del estado, que aportarán al desarrollo de las mismas y al bienestar de sus usuarios en general.

Benilla (2013) En su proyecto denominado: “Financiamiento del Desarrollo Económico Diversificación de Instrumentos Financieros en una Economía en Desarrollo”. Determina que, en el Perú las pequeñas empresas consideran la falta de

financiamiento como uno de sus mayores problemas. En tal sentido, la inversión inicial en este tipo de empresas, en su mayor parte proviene de ahorros propios. Por lo tanto, la estrecha base de capital inicial sin reservas líquidas y la estructura financiera imperante, traen consigo que los pequeños empresarios muchas veces escojan productos (giro del negocio) para cuya fabricación se necesita poco capital inicial y para los cuales el tiempo de ejecución es corto; en consecuencia, “los beneficios”, deben producirse en el menor tiempo posible para mantener la producción, pero sin embargo, la venta de sus productos depende de la demanda inmediata de los productos fabricados por dichas empresas.

Campos (2014) En su estudio realizado sobre: “Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado”, Describe: el proceso, procedimientos, técnicas y prácticas de control interno previo y concurrente que aplican los directivos, funcionarios y trabajadores de una institución del Estado. Este trabajo facilita la comprensión de la ejecución presupuestal y la forma como un buen control interno puede facilitar la eficiencia, economía y efectividad de las transacciones institucionales.

Rodríguez (2013) En su tesis sobre: “Estrategias para potenciar la operatividad del Sistema de Control de la Policía Nacional del Perú”, sostiene que: La implantación de políticas, el diseño de las actividades de control y la supervisión continuada y periódica constituyen las estrategias que facilitarán la potenciación de la operatividad del sistema de control de la policía nacional del Perú, lo que se concretará en la mejora continua de la entidad. Resultan muy importantes las

estrategias para potenciar el sistema de control, porque se ha determinado que la gestión carece de las mismas y es necesario implementarlas para que contribuyan con la efectividad. Con el pasar del tiempo los problemas de Control Interno, han centrado la preocupación de la gerencia moderna, así como de los profesionales responsables de implementar nuevas formas de mejorar y perfeccionar dichos controles, esto es muy importante por cuanto el control interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar, a través de una evaluación de su misión y visión, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos.

Si bien es cierto, el control interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito.

Acerenza (2014) En su proyecto de investigación: define a la agencia de viajes como una empresa que se dedica a la realización de arreglos para viajes y a la venta de servicios sueltos u organizaciones en forma de paquetes, en carácter de intermediarios entre las empresas llamadas a prestar los servicios y al usuario final, para fines turísticos, comerciales o de cualquier otra índole, cumpliendo las siguientes funciones: a) Organizar, promover y vender planes turísticos nacionales, para ser operadores por las agencias de viajes operadoras establecidas legalmente en

el país. b) organizar, promover y vender planes turísticos para operadores fuera del territorio nacional. c) Reservar y contratar alojamiento y demás servicios turísticos. d) Tramitar y prestar asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para garantizar la facilidad de desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales. e) Prestar atención y asistencia profesional a usuario en la selección, adquisición, y utilización eficiente de los servicios turísticos requeridos. f) Reservar cupos y vender pasajes nacionales e internaciones en cualquier medio de transporte.

Liñan (2013) En su investigación sobre el estudio: “Las acciones de control para el desarrollo de una auditoría integral de una Universidad Pública”, Destaca: las acciones, programas, procedimientos y técnicas de control para determinar la eficiencia, economía y efectividad en el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de la universidad nacional san Luis Gonzaga.

Alcover (2013) En su estudio manifiesta que: la motivación laboral es una técnica esencial en las empresas, ésta técnica se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, se menciona que es una técnica esencial para las empresas, ya que la presencia de empleados correctamente motivados para ejecutar lo mejor posible sus funciones y tareas laborales es beneficiosa tanto para la organización, que tendrá mayor probabilidad de obtener mejores resultados, como para los propios trabajadores, quienes experimentarán un aumento en su calidad de vida laboral, se puede aclarar que los empleados también resultan beneficiados al encontrarse motivados satisfaciendo sus necesidades de superación.

Dunnette (2013) En su estudio realizado demuestra que también importa el factor actitud en donde diferentes personas pueden tener la misma motivación, pero no con la misma intensidad. Como se ha visto la motivación es la que impulsa a tener mejores resultados en alguna actividad, de otra manera se pueden conseguir resultados regulares o pésimos en las actividades, por esta razón algunos motivos no son tan intensos como otros, así como algunas personas no pueden tener el mismo grado de intensidad por un motivo (refiriéndose a que dos personas tengan el mismo motivo), por esto un individuo, motivado a alcanzar una posición, puede parecer satisfecho y descansar en sus laureles después de una sola promoción. Otro también motivado por las necesidades de posición.

Pérez (2015) En su tesis de titulación sobre: Evaluación de los procedimientos de control interno tributario en materia de retenciones del IVA caso: Hermo, S.A. La investigación de campo de tipo diagnóstico estuvo orientado a evaluar los procedimientos de control interno tributario, en materia de retenciones del impuesto al valor agregado, llevados a cabo en la empresa Hermo, S.A. para el logro del objetivo se procedió al levantamiento de información, a través de la observación directa, revisión documental para la verificación el cumplimiento de la normativa legal y entrevistas aplicadas al personal que labora en las cinco sedes. Concluyendo: que el control interno en materia de retenciones del IVA adolece de fallas que restan su efectividad. Existe duplicidad de información y no se mantiene uniformidad en el formato que sirve como comprobante de retenciones del IVA entregado a los proveedores, ya que a nivel central se emiten por sistemas todos los comprobantes de retenciones generados.

Zapata (2012) en su tesis titulada: cómo se genera el conocimiento en las pequeñas y medianas empresas de las tecnologías de la información y cómo se transfiere el conocimiento en dichas empresas. El objetivo general fue elaborar el marco teórico en que se basa la investigación cuantitativa. La investigación fue cuantitativa, nivel de investigación no experimental, la técnica que se usó fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, y bajo la confidencialidad de los trabajadores. Como población tuvo a 11 pequeñas empresas y 4 medianas empresas. Llegando a la conclusión que las pequeñas y medianas empresas consideran que el conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer su oferta de productos y servicios; toma de base la filosofía de una de las empresas en la que expresa: continuamente cambiante tienes que estar constantemente desaprendiendo y aprendiendo de nuevo.

Las reglas y los esquemas se rompen continuamente por lo que puedes quedarte con un mismo esquema porque ese esquema dentro de un año ya no funcionará. Por lo que corrige el investigador en lo siguiente: en las empresas debe existir una cultura organizativa abierta, es decir, que permita al director general alentar a los empleados a compartir su conocimiento y que facilite la comunicación entre los miembros de la empresa como fuente de creación interna de conocimiento. Otra de las conclusiones fue que el único atributo del conocimiento que facilita sus transferencias es la facilidad de enseñanza, es decir un entrenamiento, capacitación y monitoreo constante.

Ramón (2014) en su tesis titulada: El control interno de las empresas privadas. Se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

Caballero (2012) en su informe de auditoría: Indica que a partir de la segunda mitad del siglo pasado el control interno se ha hecho imprescindible para llevar a cabo una gestión eficaz de las empresas, y como consecuencia se ha tornado en un instrumento óptimo para la auditoría. La profundización en control interno como herramienta de la gestión ha sido posible gracias a los logros conseguidos por los administradores, Contadores Públicos, los especialistas en información y comunicación, los expertos en sistemas y los técnicos en informática y cibernética.

Vidal (2013) en su trabajo de investigación titulado: “Control interno y la ejecución presupuestal de la micro red de salud de Parobamba, 2012”. Para optar el título profesional de contador público, tuvo como objetivo general conocer el control interno y la ejecución presupuestal de la micro red salud Parobamba, 2012, quien sostiene que el control interno contribuye al logro efectivo de los objetivos

institucionales y constituyen la razón de su existencia; sin ello, los procesos, acciones y recursos que se asigna no tendrían ningún sentido ni finalidad.

asimismo menciona que el control interno permite un mejor uso de los escasos recursos, al advertir riesgos y plantear medidas correctivas antes y durante la ejecución de los procesos y operaciones; con la práctica de un buen control preventivo podría evitar desabastecimientos de medicamentos, insumos y materiales; los contratos mal elaborados; la deficiente calidad de los bienes adquiridos de elevado costo; los pagos realizados sin el debido sustento o sin la autorización debida; entre muchos otros casos que terminan generando sobrecostos. El tipo de su investigación fue cuantitativo y de nivel descriptivo, diseño descriptivo simple. En su conclusión final revela; que el control interno en la micro red de salud parobamba 2012, de acuerdo a los objetivos de eficiencia, eficacia no alcanzó en forma satisfactoria, lo cual dificulta que la gestión en la unidad de ejecución presupuestal sea adecuada conforme a lo esperado.

Ramos (2014) en su tesis titulada: “Control interno propicia un mejoramiento en el proceso de ejecución de gasto presupuestal en el gobierno regional de Ayacucho – 2013; quien sostiene que los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.

Peraza (2014) En su tesis de titulación sobre: Evaluación del control tributario en materia de retenciones de IVA de la empresa Preca S.A.; realizado en Huancayo el objetivo fue evaluar el control interno tributario aplicado, en materia de retenciones del impuesto al valor agregado, llenado a cada en la empresa Preca S.A. La naturaleza de la investigación es de campo, con carácter descriptivo. Para el logro de los objetivos se procedió al levantamiento de la información a través de la observación directa, revisión documental en la verificación del cumplimiento de la normativa legal y un cuestionario aplicado al personal que labora en las 15 sucursales.

Las conclusiones a partir del diagnóstico realizado se determinaron que la empresa Preca S.A. existe un control interno tributario en materia de retenciones IVA con algunas deficiencias o debilidades, lo cual pudiera ocasionar incumplimiento de deberes formales y materiales y como consecuencia acarrear sanciones y multas. En cuanto al análisis de los procedimientos de control interno tributario, relacionados con el conocimiento y cumplimiento de los deberes formales en materia de retenciones del impuesto al valor agregado, se obtuvo aun cuando la empresa cumple cabalmente con el pago de las retenciones IVA de acuerdo al calendario de contribuyentes especiales y cuenta con un departamento de tributos especializados en el manejo de impuestos.

Antecedentes Regionales

Soto (2015) en la tesis titulada: el control interno en la municipalidad provincial de Corongo, 2014. Tuvo como objetivo general: determinar el control interno en la municipalidad provincial de Corongo en el 2014. El diseño de

investigación fue descriptivo simple, no experimental y transversal; la población y muestra estuvo conformado por 28 directivos y trabajadores de la municipalidad de Corongo; se operacionalizaron la variable y sus indicadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado. Concluye: queda determinada el control interno en la municipalidad provincial de Corongo en el 2014; de acuerdo a las propuestas teóricas descritas y analizadas en los antecedentes internacional, nacional, regional y los resultados empíricos obtenidos en el presente trabajo de investigación contable.

Hernández (2011) En su trabajo de investigación: “Control eficaz y Gerenciamiento corporativo aplicado a los Gobiernos Locales”, Sostiene: La falta de eficiencia, economía y efectividad de los gobiernos locales en el cumplimiento de su misión institución al por lo que propone un modelo de control que facilite el gerenciamiento corporativo de los gobiernos 17 locales, lo que permitirá finalmente tener los servicios que exige la comunidad. El autor habla del sentido transversal del control interno, es decir es el instrumento que cruza todas las actividades, funciones, recursos y elementos de una entidad, programa, convenio, etc.

Suarez (2015) en su investigación titulada: el control interno y la evasión tributaria en la micro y pequeñas empresas – Huaraz: el objetivo general determinar el control interno y evasión tributaria, manifiesta que el control interno de las entidades u organismos, comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en

las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados, El control interno tiene como fin primordial asegurar la máxima corrección de las operaciones realizadas por los organismos empresariales en todos los niveles. El Titular de una entidad y demás funcionarios necesitan disponer de procedimientos y métodos para el desarrollo de sus operaciones, para conseguir un grado razonable de corrección en las transacciones autorizadas.

Fernández (2013) En su estudio realizado sobre las compensaciones nos dice que tiene doble sentido: ligada a la satisfacción de las necesidades básicas no es motivante, pero en relación al logro de metas y el reconocimiento ligado a ello moviliza la motivación. La relación entre las compensaciones como expresión de sentido y valores de la organización y el sentido del trabajo individual, permitirá el desarrollo de motivaciones individuales intrínsecas, que son las que dan cuenta de desempeño sobresaliente y sostenible. Las estrategias de compensaciones deben reconocer la contribución de cada trabajador a la organización, como una forma de alinear las competencias individuales con las metas estratégicas de las empresas. Además, se debe diseñar e implementar sistemas de retención de talentos, básicamente sistemas de renta variable asociados a resultados y beneficios personalizados.

Rojas (2013) en su tesis titulada: El control interno y la compensación laboral en la agencia de viajes lobo tours. Determina en qué medida el sistema de Control Interno Incide en las compensaciones laborales de la empresa Lobo Tours - Huaraz.

La población estuvo conformada por directivos y trabajadores de la empresa de Lobo Tours S.R.L. y el tamaño de la muestra fue igual a 30, para el plan de análisis se aplicó el programa Microsoft Excel. Los resultados: el 47% sabía de la antigüedad de la empresa, el 100% conocía la cantidad de trabajadores, el 70% conocía el servicio que presta la empresa, el 60% tenían de 20 a 40 años de edad, el 93% de directivos y trabajadores son varones, el 53% tienen educación secundaria, el 70% son obreros, el 60% son convivientes, el 70% afirmaron que no lograron sus objetivos y metas, el 87% opinan que conocen sobre el tema de control interno, el 57% opinan que a veces realizan controles dentro de su área de trabajo, el 90% opinan que conocen sobre la estructura orgánica de la empresa, el 87% afirman que realizan anualmente el inventario de los bienes de la empresa.

Días (2015) en su tesis titulada: “El control interno en la empresa Sodexo Perú-sac-2015” indica que: El ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, se basa en la práctica de valores. La evaluación de riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación. Las actividades de control conllevan al cumplimiento y la forma correcta de hacer las funciones encomendadas. La calidad y oportunidad de la información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas, el monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento del control interno y permite identificar controles débiles.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Control

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

2.2.2. El control interno

Según Suárez, (2015) En su tesis respecto al control interno manifiesta que: El control interno, comprende el plan organizacional y el conjunto de ciertos mecanismos, métodos y medidas relacionadas para salvaguardar sus recursos, verificando con exactitud y veracidad la información administrativa, establecer la eficiencia en las operaciones, estimular políticas prescritas con la finalidad de alcanzar y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos. El control interno también tiene la finalidad primordial de asegurar la máxima corrección de las operaciones realizadas, por los organismos empresariales en todos los niveles administrativos. Tanto como el titular de una entidad y demás funcionarios necesitan de ciertos procedimientos y métodos para el desarrollo y ejecución de sus operaciones, consiguiendo un grado razonable de corrección en las transacciones realizadas.

2.2.3. Control Administrativo

Incluye el plan de organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones por

parte de la dirección. Toda autorización representa una función de dirección directamente asociada con la responsabilidad de alcanzar los objetivos de la organización y constituye el punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

2.2.4. Área:

Las áreas de actividad, conocidas también como áreas de responsabilidad, departamentos o divisiones, están en relación directa con las funciones básicas que realiza la empresa a fin de lograr sus objetivos. Dichas áreas comprenden actividades, funciones y labores homogéneas.

2.2.5. Administración:

La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio. En fin, la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados gerente, administradores etc.

2.2.6. Metodología:

Una metodología es aquella guía que se sigue a fin realizar las acciones propias de una investigación. En términos más sencillos se trata de la guía que nos va indicando qué hacer y cómo actuar cuando se quiere obtener algún tipo de

investigación. Es posible definir una metodología como aquel enfoque que permite observar un problema de una forma total, sistemática, disciplinada.

2.2.7. Agencia:

Empresa que especializa en diferentes tipos de servicios en beneficio del viajero, tales como reservaciones de boletos y alojamiento en hoteles, programación de tours, arrendamiento de autos. En términos del proceso de comercialización del turismo, las agencias de viajes son tiendas minoristas, que suelen trabajar estrechamente vinculadas con las empresas transportistas, líneas aéreas, los hoteles y en general, de todos los operadores. Estas empresas, que suelen a tener mucho material informativo sobre destinos y paquetes turísticos, trabajan igualmente en estrecha cooperación con los operadores de tours, figura que se correspondería con la de un mayorista.

2.2.8. Turismo:

Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros. El turismo, en la práctica, es una forma particular de emplear el tiempo libre de buscar recreación nacional e internacionales.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Control interno

Según la ley N° 28716, ley del control interno de las entidades del estado, define: “el sistema de control interno es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del estado, para la consecución de los objetivos institucionales que procura”.

El control puede ser definido como el proceso de verificar las actividades para asegurarse de que se están llevando a cabo como se planearon y así corregir los procedimientos de control interno. Comprendiendo las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad de que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente, en un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia e involucrados todos los empleados de la entidad, de acuerdo a sus funciones para proporcionar seguridad razonable, respecto a si están lográndose los objetivos.

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa. Dentro de cada empresa se establece las normas y procedimientos de control que se aplicarán para alcanzar los objetivos planteados, por lo que se debe poner en conocimiento de todos quienes conforman la empresa y que cada uno ponga de su parte lo mejor y de esta forma reflejar una buena imagen tanto del funcionario

como de la empresa a la cual representa. Efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- eficacia y eficiencia de las operaciones.
- confiabilidad de la información financiera.

2.3.2. Control administrativo

Incluye el plan de organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones por parte de la dirección. Toda autorización representa una función de dirección directamente asociada con la responsabilidad de alcanzar los objetivos de la organización y constituye el punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

2.3.3. Control Contable

Es el examen que se realiza con base en las normas de auditoría de aceptación general, para establecer si los estados financieros de una entidad reflejan razonablemente el resultado de sus operaciones y los cambios en su situación financiera comprobando que en la elaboración de los mismos y en las transacciones y operaciones que los originaron se observaron y cumplieron las normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad generalmente aceptados o prescritos por el contador general.

El control contable es de mucha importancia para todas las empresas tanto del sector privado como del sector público, puesto que por medio de este se puede llegar

a establecer si los procedimientos contables aplicados en la empresa son los correctos y sobre todo que estén dentro de las normas establecidas en el país y de esta forma obtener estados financieros confiables y que estén respaldados de los respectivos soportes contables.

2.3.4. Control correctivo

Asegura que las acciones correctivas sean tomadas para revertir un evento no deseado.

- Acciones y procedimientos de corrección (la recurrencia).
- Documentación y reportes que informan a la gerencia, supervisando los asuntos hasta que son corregidos o solucionados.

Es aquel que se práctica tomando una medida correctiva. Por ejemplo, rectificar un rol de pagos, cambiar los datos detectados como error en los controles detectados o reparar un vehículo que se ha dañado.

2.3.5. Control Preventivo

Consiste en anticipar eventos no deseados antes de que estos sucedan.

- Son más rentables.
- Deben quedar incorporados en los sistemas.
- Evitan costos de corrección o reproceso.

2.3.6. Objetivos Del Control Interno

- a) Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.
- b) Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.

- c) Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- d) Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.
- e) Promover una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en la función pública, cautelando el correcto desempeño de los funcionarios y servidores.

2.3.6.1. Ventajas del control interno

Si tomamos en cuenta que toda empresa debe mantener un buen control interno, también se debe establecer las ventajas que este puede ofrecer a las empresas donde se aplique, y así tenemos:

- El control interno ayuda a que una empresa consiga sus objetivos con rendimientos y rentabilidad, además previene la pérdida o desperdicio de recursos.
- Ayuda a la obtención de información financiera fiable.
- Refuerza la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias.
- Ayuda a que una empresa llegue a dónde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.
- Ayuda a que se cumpla el principio de que el control interno como sistema tiene que ser asumido, ejercido y exigido por cada miembro de la organización, adoptando las acciones que corresponda, evaluando su eficacia y sistemáticamente comprobando su cumplimiento.
- Identifica los riesgos, los evalúa y somete a un permanente control.

2.3.7. Desventajas del control interno

Tiene algunas desventajas que las empresas deben tener cuidado especial para evitar caer en ellas, y así tenemos:

- El control interno no proporciona la seguridad de que los objetivos operativos se cumplirán en su totalidad, solo nos da una seguridad razonable de que la Dirección conocerá el grado de cumplimiento de los mismos.
- Proporciona seguridad razonable no absoluta, de que la información financiera y los objetivos de cumplimiento se lograrán.
- El control interno por sí solo no puede asegurar el éxito, ni siquiera la supervivencia de la empresa.
- Las limitaciones incluyen el hecho de que las opiniones en las que se basan las decisiones pueden ser erróneas y que pueden producirse fallos como consecuencia de un simple error o equivocación.
- Los controles pueden equivocarse mediante la confabulación de dos o más personas, por otra parte, la dirección tiene la capacidad de eludir el sistema.

2.3.8. Responsabilidades que se desempeñan en el control interno de la empresa

Todos quienes conforman una empresa deben cumplir las actividades a cada uno designados, es por esto que todo método de control, para la consecución de un objetivo designa tareas específicas y responsabilidades, proyectando funciones a grupos humanos, de igual forma el control interno designa a todos los miembros de la organización como responsables del control interno.

a. La Gerencia

Toda empresa sea grande, mediana o pequeña tiene entre sus funcionarios una gerencia que además es la responsable y debe asumir la titularidad del sistema, la integridad, la ética y factores para la consecución de un entorno de control favorable. La gerencia cumple sus funciones liderando y dirigiendo al equipo directivo y revisando la manera en que los miembros de ese equipo controlan el desarrollo del negocio. La gerencia designa responsabilidades, establece políticas y procedimientos de control interno específicos.

b. Departamento administrativo

Quienes conforman el departamento administrativo deben ser objetivos, capaces y curiosos, deben conocer las actividades de la entidad y su entorno y dedicar el tiempo que se requiera para el cumplimiento de sus responsabilidades. Si el control no le provee, la dirección podría eludir los controles e ignorar o suprimir las comunicaciones procedentes de sus subordinados, lo cual permitirá a una dirección deshonesto cambiar los resultados de manera intencionada sin dejar rastro de tales irregularidades.

c. Auditor interno

Los auditores internos desempeñan un papel importante en la evaluación de la eficacia de los sistemas de control y ayudan a mantenerlo a lo largo del tiempo. Debido a su posición jerárquica y su autoridad, la función de auditoría interna suele desempeñar un papel importante de supervisión. El auditor interno tiene una gran responsabilidad en la empresa puesto que es el responsable de evaluar y supervisar el buen desempeño de las actividades de todos quienes conforman la empresa.

d. Otros Empleados

El control interno es responsabilidad de todos los miembros de una organización y, por lo tanto, debe ser una parte explícita de la descripción del puesto de trabajo de cada empleado. Casi todos los empleados producen información utilizada en el sistema de control interno o realizan las funciones necesarias para efectuar el control. Todos los empleados que conforman la empresa deben tomar en cuenta que, gracias al buen desempeño de sus actividades, la empresa puede obtener desempeño eficiente en el desarrollo de su actividad y lo que es más alcanzar buenos resultados en la evaluación del control interno lo que garantiza una mejora.

2.3.9. Normas técnicas del control interno

La ley orgánica de la contraloría general del estado, dispone a este organismo, la regulación del funcionamiento del sistema de control, con la adaptación, expedición, aprobación y actualización de las normas de control interno. A partir de este marco regulador, cada institución del estado dictará las normas, políticas y manuales específicos que consideren necesarios para su gestión. Las normas de control interno desarrolladas incluyen: normas generales y otras específicas relacionadas con la administración financiera gubernamental, talento humano, tecnología de la información y administración de proyectos y recogen la utilización del marco integrado de control interno emitido por el comité de organizaciones que patrocina la comisión Treadway (COSO), que plantea cinco componentes interrelacionados e integrados al proceso de administración, con la finalidad de ayudar a las entidades a lograr sus objetivos. Las normas de control interno son concordantes con el marco legal vigente y están diseñadas bajo principios administrativos, disposiciones legales y normativa técnica pertinente.

La actualización de las normas fue realizada con la participación, aporte y coordinación de usuarios internos y externos quienes proporcionaron información importante sobre áreas específicas de gestión, por tanto, es el resultado de un esfuerzo común. Es un documento que promueve el diseño, implantación y evaluación del sistema de control interno, que debe ser perfeccionado continuamente para incorporar el impacto de los nuevos avances y tendencias actuales en la administración, en beneficio de las instituciones del sector público, de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y de la sociedad en general, usuaria de los bienes y servicios que estas proveen.

En el ámbito internacional se celebraron eventos que marcaron una etapa importante en el desarrollo del control interno; en el año 1990 se publicó el documento "control interno - marco integrado"(internal control - integrated framework, 1990), elaborado por la comisión nacional sobre información financiera fraudulenta conocida como la comisión treadway, quienes adoptaron el nombre de coso. el informe coso concentró los distintos enfoques existentes en el ámbito mundial, en uno solo, definiendo al control interno como un modelo integrado a la gestión de las organizaciones, ejecutado por el personal de las entidades en sus distintos niveles jerárquicos; que promueve la honestidad y la responsabilidad y suministra seguridad razonable en el uso de los recursos para conseguir los objetivos de: impulsar el uso racional de estrategias, promover la eficiencia en las operaciones, cumplir con las normativas aplicables y contar con una herramienta apropiada para prevenir errores e irregularidades.

2.3.9.1.Base legal y documental

Las normas de control interno tienen como base legal y documental la siguiente normativa y documentos internacionales:

- Ley N° 28716, ley de control interno de las entidades del estado.
- Ley N° 27785, ley orgánica del sistema nacional de control de la contraloría general de la república.
- Manual de auditoría gubernamental, aprobado mediante R:C N° 152-98. CG.
- Internal control – integrated framework, committee of sponsoring organizations o the tredway comisión, 1990.
- Guía para las normas de control interno del sector público, 1994.

2.3.9.2.Objetivos de las normas de control interno

Las normas de control interno tienen como objetivo propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública, en relación a la protección del patrimonio público y al logro de los objetivos y metas institucionales.

En este contexto, los objetivos de las normas de control interno son:

- Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la respectiva normatividad institucional, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.
- Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.
- Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades.

2.3.9.3.Ámbito de aplicación

Las normas de control interno de aplican a todas las entidades comprendida en el ámbito de competencia del SNC, bajo la supervisión de los titulares de las entidades y de los jefes responsables de la administración gubernamental o de los funcionarios que hagan a sus veces.

En el supuesto que las normas de control interno, no resulten aplicables en determinadas soluciones, corresponde mencionarse específicamente en el rubro limitación en el alcance de cada norma. La CGR establecerá los procedimientos para determinar las excepciones a que los procedimientos para determinar las excepciones a que hubiere lugar.

Las citadas normas no interfieren con las disposiciones establecidas por la legislación, ni limitan las normas dictadas por los sistemas administrativos, así como otras normas que se encuentren vigentes. De la estructura de control interno establecida en las entidades.

2.3.9.4.Emisión y actualización

La CGR, en su calidad de organismo rector del SNC, es la competencia para la emisión o modificación de las normas de control interno aplicables a las entidades del sector público sujetas a su ámbito, con el fin que orienten la efectividad implantación, funcionamientos y evaluación del control interno en las entidades del estado.

2.3.10. Componentes del control interno

2.3.10.1.ambiente de control:

Entre los factores, interno o externos, que pudiesen incidir en un ambiente de control, se encuentra los siguientes: integridad y valores morales del personal, compromiso para contratar y mantener personal de calidad, capacidad en la identificación de riesgos operacionales, adiestramiento especializado sobre la aplicación de controles internos y los roles desempeñados por la junta y el comité de auditoría.

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado
- de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

2.3.10.2.Evaluación de riesgo:

Incluye procedimientos para identificar cambios externos que puedan afectar el negocio, herramientas y metodologías para la identificación, evaluación y medición de los riesgos operacionales y evaluación periódica de los riesgos

operacionales en las diversas áreas de la organización. En este sentido, se establecen los siguientes objetivos de la evaluación del riesgo: existencia, totalidad, derechos y obligaciones, evaluación, presentación, divulgación y segregación de funciones.

A. La evaluación de riesgo deberá incluir:

- Una estimación de su importancia-trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad-frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.

Es importante recordar que en algunas empresas existen circunstancias eventuales que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean.

B. Cambios en el entorno operacional: Las modificaciones de las leyes pueden aumentar y generar riesgos totalmente nuevos.

C. Redefinición de la política institucional: Cuando en la empresa se redefinen nuevas políticas, es necesario que al mismo tiempo se redefinan nuevos controles internos.

D. Reorganizaciones o reestructuraciones internas: Hay que cuidar las reestructuraciones, ya que pueden venir acompañadas de reducciones de personal (puede que se elimine un puesto de trabajo cuyo ocupante desempeñaba una función de control clave), así como de una supervisión y una segregación de funciones inadecuadas.

E. Ingreso de empleados nuevos o rotación de los existentes: Es posible que un nuevo ejecutivo no entienda la cultura de la entidad o que su atención se dirija a resultados dejando de lado las actividades de control. La rotación del personal junto

con la ausencia de sistemas eficaces de formación y de supervisión, puede ser la causa de incidencias o problemas de control.

F. Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías: Unos controles eficaces dejan de serlo ante el desarrollo de nuevos sistemas si ocurren en plazos muy cortos.

G. Aceleración del crecimiento: Cuando el volumen de operaciones de la empresa aumenta rápida y significativamente, es posible que los sistemas existentes se vean sometidos a una presión tan grande que los controles dejen de funcionar.

H. Nuevos productos, actividades o funciones: Cuando una empresa establece nuevas líneas de servicios o realiza operaciones con las que no está familiarizada, es posible que los controles existentes no funcionen y sea necesario establecer nuevos controles.

2.3.10.3. Actividades de control:

Se refieren a las acciones tomadas para implementar políticas y estándares dentro de las organizaciones. La evaluación de las actividades de control para cada actividad relevante del negocio. Las actividades de control interno incluyen en la administración de los riesgos operacionales en los procesos de negocio, control de acceso a los sistemas de información y recursos informáticos, así como la existencia de controles para mitigar errores operacionales.

A continuación, se exponen algunas actividades de control:

- Análisis efectuados por la dirección.
- Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.

- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad y autorización pertinente, aprobaciones, revisiones, cotejos, análisis de consistencias, entre otros.
- Controles físicos patrimoniales, como por ejemplo arqueos, conciliaciones, recuentos.
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- Segregación de funciones.
- Aplicación de indicadores de rendimiento.

Es muy importante contar con buenos controles de tecnologías de información, pues éstas desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.

2.3.10.4. Información y comunicación:

Incluye el despliegue de información suficiente para la toma de decisiones, información adecuada y oportuna de los sistemas de información, comunicación apropiada entre los departamentos para la coordinación de actividades conjuntas, así como la disponibilidad de medios para comunicar irregularidades y resultados a la alta gerencia de la compañía. En toda empresa es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control de la empresa.

Los informes abarcan los datos generales, información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros. Por otra parte, se debe establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación multidireccional de la información, es decir ascendente y transversal.

la dirección debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de control; y por otra parte los empleados deben comprender el papel que desempeñan dentro del sistema de control interno, así como la relación existente entre las actividades propias a las de los demás empleados. Además, el personal deberá disponer de un sistema para comunicar información importante a los niveles superiores de la empresa. Así mismo es necesaria una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, los proveedores, los organismos de control y los accionistas.

Adicionalmente, a una buena comunicación interna en las empresas, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos es importante contar con medios eficaces, dentro de los cuales los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resultan adecuados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura organizacional y de control no tendrá dificultades de comunicación y se debe considerar que una acción vale más que mil palabras.

2.3.10.5. Supervisión o monitoreo:

Un sistema de control necesita ser monitoreado para asegurar que el mismo continúa operando efectivamente. Esto incluye actividades de supervisión, así como la labor desempeñada por auditoría interna. El seguimiento incluye el monitoreo permanente entre los indicadores de riesgos operacionales y situaciones críticas, seguimiento periódico a la efectividad de los controles implantados, así como la disponibilidad de herramientas para el monitoreo de los riesgos operacionales y su impacto.

En toda empresa es necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su eficacia, a través de actividades de supervisión continuada, de evaluaciones periódicas o una combinación de las dos formas.

La supervisión continua se desarrolla en el marco de las actividades corrientes y comprende controles regulares efectuados por la dirección de la empresa, así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de las funciones asignadas. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinarán principalmente en función de una evaluación de riesgo y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continua. De existir deficiencias en el sistema de control interno, deberán comunicarse a la gerencia y los asuntos de mayor importancia serán comunicados a las máximas autoridades de la empresa.

El proceso de supervisión a todas las actividades, en las empresas, asegura que el control interno continúe funcionando adecuadamente, este proceso comprende la evaluación por parte de empleados de un nivel adecuado y de la manera en que se

han diseñado los controles y que se adopten las medidas necesarias. Existe una gran variedad de actividades que permiten efectuar un seguimiento de la eficacia del control interno en el desarrollo normal del negocio, entre algunas de ellas se puede indicar actividades corrientes de gestión y supervisión, comparaciones, conciliaciones, arqueos, entre otras:

- Se puede conseguir una mejora en la eficacia del sistema de control interno presentando información financiera completa y oportuna y resolviendo toda excepción identificada.
- A través de las comunicaciones recibidas de terceros se puede confirmar la información generada internamente o señalar la existencia de problemas.
- Como una rutina normal se deberá supervisar las tareas administrativas que actúan sobre la exactitud y totalidad del proceso de las transacciones.
- Se establecerá una segregación de funciones de manera que se ejerza una verificación recíproca, lo que servirá además para evitar el fraude dentro de la empresa.

Además, existe una gran variedad de metodologías y herramientas de evaluación del control interno y estas pueden ser hojas de control, cuestionarios y técnicas de flujograma. En el caso de existir deficiencias en el sistema de control interno de la empresa, estas pueden ser detectadas tanto a través de los procedimientos de supervisión continuada realizados en la empresa como de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno, así como a través de terceros.

El término “deficiencia” se usa aquí en un sentido amplio como referencia a un elemento del sistema de control interno que merece atención por lo que una deficiencia puede representar un defecto percibido, potencial o real, o bien una oportunidad para reforzar el sistema de control interno con la finalidad de favorecer la consecución de los objetivos de la entidad para llegar a una conclusión sobre la eficacia de la supervisión del control interno se detallan algunos aspectos a tener en cuenta:

a. Supervisión continuada:

- Determinar hasta qué punto el personal al realizar sus actividades normales obtiene evidencia de que el sistema de control interno está funcionando adecuadamente.
- Verificar en qué medida las comunicaciones procedentes de terceros corroboran la información generada internamente o indican problemas.
- Realizar comparaciones periódicas entre los importes registrados por el sistema contable con los activos físicos.
- Tener receptividad ante las recomendaciones del auditor interno y externo respecto de la forma de mejorar los controles internos.
- Establecer en qué medida los seminarios de formación, las sesiones de planificación y otras reuniones facilitan información a la dirección sobre si los controles operan eficazmente.
- Con qué frecuencia se hacen encuestas periódicas al personal para que manifieste si entiende y cumple el código de conducta de la entidad y si se realizan normalmente las tareas de control.

2.3.11. Procesos administrativos

El proceso administrativo consiste en:

a. La Planificación

Esta función consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de poder alcanzar los fines propuestos. La planificación administrativa, es un proceso de selección de objetivos, alternativas, recursos y medios para alcanzar mayores niveles de desarrollo de un país, institución o empresa de que se trate.

Es crear las condiciones para el desenvolvimiento futuro y coordinado de la empresa, aprovechando los aspectos positivos de su medio ambiente y reduciendo los aspectos negativos. La planificación en síntesis es un proceso de proyección al futuro.

La planificación comprende en la práctica desde el nivel de ideas, pasando por el diseño de objetivos, metas, estrategias, políticas y programas, hasta los procedimientos. Por lo dicho podemos aseverar que constituye una toma de decisiones, ya que incluye la elección de una entre varias alternativas.

b. La Organización

Ésta es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan. Organizar, es conjugar los medios a disposición (hombre-técnica capital y otros recursos) para alcanzar la producción.

en una forma más práctica implica la implementación de una estructura de funciones, vía la determinación de las actividades requeridas para alcanzar las metas de una

empresa y de cada una de sus partes; Este agrupamiento de actividades y su asignación respectiva a uno de los miembros de la empresa, la delegación de autoridad para ejecutarlas, la provisión de los medios para la coordinación horizontal y vertical, de las relaciones de información y de autoridad dentro de la estructura orgánica, constituye la función de organización. Lógicamente hay empresas en que el propietario hace todo, ejecuta todas las funciones, no hay delegación de autoridad.

c. La Dirección

Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, a la vez para motivarlo a trabajar con celo y confianza. Para esto el superior hará uso de sus métodos específicos, con la tónica de liderazgo.

En otras palabras, la función de ejecución, es hacer que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos, que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo; la ejecución significa realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad suprema.

Consiste también en orientar y conducir al grupo humano hacia el logro de sus objetivos. En síntesis, significa poner en acción o actuar (dirigir el recurso humano)

La gestión significa creación, aporte, imaginación, iniciativa, criterio direccional para tomar decisiones extendiéndolas las ordenes e instrumentos, el director sabrá elegir la ubicación estratégica de sus oficinas para poder dirigir con eficacia.

d. El Control

éste consiste en la evaluación y corrección de las actividades del que hacer de los subordinados, para asegurarse de lo que se realiza va de acorde a los planes. Por lo tanto, sirve para medir el desempeño en relación con las metas, detecta las desviaciones negativas y plantea las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes; son bastantes conocidos los instrumentos de control, tal como el presupuesto para gastos controlables, los registros de inspección para verificar y comprobar el objetivo trazado.

En síntesis, se trata de una comprobación o verificación de los resultados, contrastados con lo que se planeó previamente. Antes de finalizar este breve análisis, es importante señalar el papel que juega en cada uno de las funciones administrativas la coordinación, a la cual muchos la consideran como una función separada del administrador. Sin embargo lo más exacto, es considerarla como la esencia de la administración, ya que el logro de la armonía en los esfuerzos individuales encaminados hacia la consecución de las metas del grupo, es el propósito de la Administración.

b. Agencia De Viaje

Según, Edmund (2013) en su investigación acerca de las agencias de viajes indica que: Una agencia de viajes, esta netamente dedicada al rubro turismo, basados en la intermediación, organización, planificación, elaboración de itinerarios y venta de paquetes turísticos entre clientes y proveedores de viajes, en la cual están inmersos diferentes organizaciones como: transportistas, aerolíneas, cruceros, alojamientos, hoteles, con la finalidad de brindar servicios turísticos contando con los

recursos necesarios. Una de la compañía británica “COX & KINGS”, fundada en el año de 1758, es la agencia de viajes más antigua y prestigiosa del mundo, por contar con una organización bien planificada, desde el año 1841, Thomas Cook fue uno de sus más notables pioneros e excursionista de diversos grupos quien lidero la organización impulsado un sistema de control y planificación. En tal sentido, muchas organizaciones han venido copiando los modelos de las grandes organizaciones como la indicada con el propósito de implantar una buena planificación, organización y control en sus recursos.

Las agencias de viajes han recibido ciertos cambios significativos desde la emergencia de diferentes compañías turísticas, que hoy en día es considerada como tours operators. Que ofrecen de una forma muy limitada los planes de viaje, mientras que las agencias intentan más plegarse directamente a los clientes, tomando sus servicios, entre otros, del mayor número posible de tour operators. Phillips (2013).

Una agencia de viaje resulta especialmente útil para la contratación de diferentes viajes en el extranjero, pues facilitan los trámites con las compañías foráneas y resuelven los problemas derivados del alojamiento y de la guía turística. Y en cuanto a la Ley de Turismo en algunos de sus artículos menciona lo siguiente:

Según el Art. 5. Son consideradas agencias de viajes las compañías sujetas a la vigilancia y control de la superintendencia de compañías, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de actividades turísticas, dirigidas a la presentación de servicios en forma directa como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros.

El Art. 10, de la misma Ley, menciona como actividades propias de las agencias de viajes las siguientes, que podrán ser desarrolladas dentro y fuera del país:

- a.** La mediación en la reserva de plazas y venta de boletos en toda clase de medios de transporte local o internacional.
- b.** La reserva, adquisición y venta de alojamiento y servicios turísticos, boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas protegidas en el país y en el exterior.
- c.** La organización, promoción y venta de los denominados paquetes turísticos, entendiéndose como tales el conjunto de servicios turísticos (manutención, transporte, alojamiento, etc.), ajustado o proyectado a solicitud del cliente, a un precio preestablecido, para ser operados dentro y fuera del territorio nacional.
- d.** La presentación intermediación de servicios de transporte turístico aéreo, terrestre, marítimo y fluvial a los viajeros dentro y fuera del territorio nacional
- e.** El alquiler o flete de aviones, barcos, autobuses, trenes y otros medios de transporte para la presentación de servicios turísticos
- f.** La actuación como representante de otras agencias de viajes y turismo nacionales o extranjeros, en otros domicilios diferentes al de la sede principal de la representada, para la venta de productos turísticos
- g.** La tramitación y asesoramiento a los viajeros para la obtención de los documentos de viajes necesarios
- h.** La entrega de información turística y difusión de material de propaganda

c. Tipos de agencias de viajes

La clasificación las agencias de viajes, en razón del ámbito y extensión de sus actividades operadoras son de tipo:

- Internacionales
- Nacionales
- Regionales
- Locales

Ángela (2010) menciona en su trabajo que: Las agencias internacionales y las operadoras podrán ejercer los dos tipos de actividades a la vez, siempre y cuando el activo real sea igual a la sumatoria de los requeridos para cada una de ellas. En la licencia anual de funcionamiento constará este particular. Ni las agencias internacionales, ni los operadores, podrán en ningún caso realizar las actividades determinadas como propias de las agencias mayoristas; estas últimas no podrán efectuar las actividades de ninguna de las otras.

Las agencias de viajes internacionales son las que proyectan, elaboran, organizan y venden a un país, toda clase de servicios y paquetes turísticos del extranjero a través de otras organizaciones, debidamente autorizadas.

De acuerdo al Art. 81, son agencias de viajes internacionales las que comercializan el producto de las agencias mayoristas, vendiéndole directamente al usuario; o bien proyectan, elaboran, organizan o venden toda clase de servicios y paquetes turísticos directamente al usuario o comercializan, tanto local como internacionalmente, el producto de las agencias operadoras. Estas agencias no pueden ofrecer ni vender productos que se desarrollen en el exterior a otras agencias de viajes dentro del territorio nacional.

Por último, el **Art. 82**, señala como agencias operadoras las que elaboran, organizan, operan y venden ya sea directamente al usuario o a través de los otros dos

tipos de agencias de viaje, toda clase de servicios y paquete turísticos dentro del territorio nacional, para ser vendidos al interior o fuera del país.

d. Funciones De Las Agencias De Viajes

a. Función Asesora

- Informar al viajero sobre las características de los destinos, servicios, proveedores y viajes existentes.
- Ayudarle en la selección de lo más adecuado en su caso concreto.

Exigencias para cumplir esta función asesora:

Contar con amplias fuentes de información; para ello cuenta con varios sistemas:

- disponer de conexiones con sistemas computarizados de reservas (SCR) o sistemas globales de reservas.
- Disponer con informaciones actualizadas y conexiones vía internet, contacto con los clientes a tiempo real, relacionarse con otros proveedores de servicios turísticos.
- Recopilar diferentes recursos como mapas, revistas actualizadas, guías y bibliotecas personalizadas en información turística.
- Crear banco de datos con información propia de la agencia, el cual permita facilitar información exclusiva y personalizada. Por otra parte, permita guardar cierta información de clientes y poder llevar determinadas campañas de marketing y publicidad.
- Brindar una adecuada comunicación al viajero, de manera que facilite el entendimiento de las necesidades y expectativas que el cliente ha puesto en el viaje, por ello, las agencias deben contar con profesionales y conocedores de diferentes destinos turísticos con la adecuada preparación cultural y técnica. A su

vez, contar con profesionales capacitados para poder entender y comprender las necesidades de los clientes.

- Mantener una ubicación adecuada y actualizada, con equipos apropiados favoreciendo el contacto personalizado dentro del mercado.

b. Funciones mediadoras

Su función consiste en gestionar, intermediar, reservar, distribuir ventas de productos turísticos. Permitiendo el acercamiento de los clientes, a la vez multiplica los puntos de venta, habitualmente estas funciones son ejercidas por las agencias minoristas que materializan la reserva.

Las agencias minoristas normalmente ofrecen a los clientes servicios sueltos ofertando de manera aislada como pueden ser boletos de un determinado medio de transporte, establecimientos hoteleros, alojamiento en establecimientos extra hoteleros, entradas a actividades culturales o deportivos, alquiler de vehículos y la venta de guías turísticas etc.

El proveedor se compromete a suministrar y brindar a la agencia de viajes y turismo la información necesaria y pertinente sobre sus servicios aportando documentos o boletos que formalizan la venta. La agencia se compromete a conocer y promover los servicios de sus proveedores vendiéndolos al precio fijado por los mismos. La agencia también se compromete a guardar o depositar el dinero recibido y liquidarlo con el proveedor. El proveedor tiene el compromiso de abonar la comisión acordada con la agencia por la venta. Implícitamente en la función vendedora hay que resaltar la formalización del contrato.

e. Turismo Receptivo En Las Agencias De Viajes

El turismo receptivo es un viaje que se organiza para una clientela diferente de la clientela nacional que va al extranjero o visita el país, en la organización de estos viajes intervienen factores que no existen en los demás tipos de viajes. La organización inicial de los viajes receptivos se hace en muchos casos en una cooperación muy estrecha con las líneas de aviación, las cuales hacen una fuerte promoción y muchas veces participan en la organización de la venta, especialmente en los paquetes individuales.

Cabe destacar que el turismo receptivo, organiza y maneja viajes y/o proporciona servicios aislados a turistas extranjeros o nacionales pero que residan fuera del territorio nacional. El turismo receptivo a más de generar ganancias para la agencia, representa un ingreso de divisas al país, en ello radica la relevancia del papel que cumplen las agencias de viajes en el desarrollo del turismo receptivo.

f. Turismo emisor en las agencias de viajes

El turismo emisor es un viaje que se realiza hacia fuera del país, es decir es un viaje hacia lugares turísticos del exterior. En este tipo de turismo se trabaja por medio de una agencia de viajes y hoteles extranjeros, de los cuales se consigue ganar una comisión por el servicio de intermediación en la venta del tour o del servicio contratado con una buena calidad de servicio. Meigs (2010).

VI. Metodología

6.1. Tipo de la investigación:

El tipo de la investigación fue de enfoque cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Cuantitativo porque se utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. Se tomó el enfoque cuantitativo porque se pretendió obtener la recolección de datos para conocer o medir el fenómeno en estudio y encontrar soluciones para la misma; la cual trae consigo la afirmación o negación de la hipótesis establecida en dicho estudio. (Hernández, 2013).

6.2. Nivel de investigación:

El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que sólo se limitó a describir la principal característica de la variable en estudio. Descriptiva porque consiste en buscar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población. (Hernández, 2013)

6.3. Diseño de la investigación:

El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo:

No experimental: porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

Descriptivo: porque el estudio se limitó a describir las principales características de las variables complementarias y principal, se recolectaron datos en un solo momento y en un único tiempo, cuyo diagrama fue:



Donde:

M = Situación actual, muestra conformada por todos los trabajadores encuestados.

O = observación de las variables complementarias y principales, nueva situación, después de aplicar el control interno.

6.4. Población y muestra

Población:

La Población es la totalidad de fenómenos a estudiar en donde las unidades poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. La población fue constituida por 40 trabajadores y directivos de la empresa la Cima Logistics – Huaraz.

N= 40

Muestra:

Para realizar la investigación se tomó una muestra dirigida a 30 personas las mismas que se conforman entre directivos y trabajadores, propuesta en este proyecto de investigación.

N= 30

Criterios de inclusión: en este criterio se aplicó a todos los trabajadores y representantes de la agencia de viajes y turismo La Cima Logistics - Huaraz.

Criterios de exclusión: se incluye la totalidad de empresas prestadoras de servicios turísticos consideradas en la población, debido a la poca cantidad de empresas, rubro turismo de la provincia de Huaraz.

6.5. Definición y operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:				
Variable	Concepto	Dimensión	indicadores	Ítems
Control interno	El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables haciendo seguimiento a las Operaciones financieras o Administrativas.	Normas, leyes y reglamentos	- Reconocimiento de las normas del control interno	- ¿cumple con las normas, leyes y reglamentos que sean aplicables al control interno?
		Principios del control interno	- Eficiencia y economía - Valoración de costos ambientales	- ¿aplica Ud. ¿Los principios de eficiencia y economía del control interno? - ¿aplica Ud. ¿El principio de valoración de costos ambientales en el control interno?
		Objetivos del control interno	- Confiabilidad de la información financiera	- ¿la empresa logra los objetivos de confiabilidad de la información financiera en el control interno?
		Componentes del control interno	- Ambiente de control - Evaluación de riesgos - Actividades de control - Información y comunicación - Supervisión y monitoreo	- ¿aplica Ud. el ambiente de control como componente del control interno? - ¿se realiza la evaluación de riesgo como componente del control interno? - ¿ejecuta la supervisión y monitoreo como componente del control interno? - ¿realizan los controles de manera oportuna y en el momento apropiado?
		Estructura orgánica	- Organización y planificación	- ¿la empresa cuenta con una estructura orgánica?
		Control de inventarios	- Organización y planificación	- ¿a qué periodo realizan el inventario de los bienes la empresa?

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTES:

Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems
Área administrativa	El área de administrativa comprende en las organizaciones una serie de tareas de importancia estratégica de ella depende la correcta confección de las herramientas de gestión como son los informes gerenciales, los presupuestos, además de los frecuentes informes elaborados para su presentación ante terceros.	Procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Evaluación 	¿ejecutan procesos administrativos en la agencia la cima logistics?
		Control administrativo y contable	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Organización - Control de calidad - Confiabilidad de los registros financieros y contables 	- ¿Realiza Ud. el control administrativo y contable de su empresa de la cima Logistic?
		Actividades de control gerencial	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación - Control de recursos o archivos - Evaluación del desempeño 	- ¿Ejecuta las actividades de control gerencial como componente del control interno?
		Actividades de información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación y organización - Controles de información y comunicación 	- ¿realiza la información y comunicación como componente del control interno
		Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación y organización 	- ¿La administración realiza cursos de capacitación para los trabajadores?

6.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a. Técnicas

Para la recolección de los datos se realizó la visita al establecimiento de la Empresa La Cima Logistics, con el propósito de coordinar con los representantes legales y/o encargados de la Oficina, para recabar informaciones que se necesitan para la elaboración del proyecto de investigación. Finalmente, de haber realizado la coordinación pertinente, se procedió a la aplicación del instrumento de la encuesta con un cuestionario estructurado. Mediante la técnica de la encuesta el personal proporciona información en forma activa y descriptiva acerca del control interno en el área administrativa. Que consistió en una interrogación verbal y/o escrita que se les realizó a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para la investigación.

La encuesta consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, por ejemplo, datos generales, opiniones, sugerencias o respuestas que se proporcionen a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretenden investigar a través de este medio. Debido a los objetivos que se pretenden alcanzar en la investigación es necesario hacer uso de una técnica como lo es, la encuesta que permita recolectar información para realizar su respectivo análisis. (Hernández, 2013).

b. Instrumento

Para el recojo de información se utilizó un cuestionario que viene a ser el instrumento mediante el cual se recogió información, que consistió en una serie de

preguntas relacionadas al control interno del área administrativa, basados en un cuestionario de 20 preguntas para realizar encuestas que incluye preguntas y respuestas cerradas permitiendo un rápido procesamiento, tabulación y análisis.

Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. Aunque a menudo están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas. El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información. (Hernández, 2013).

6.7. Plan de análisis

La ejecución del procesamiento y almacenamiento del análisis de datos se realizó a través del programa informático SPSS, Microsoft Excel, para la posterior creación de la base de datos, los respectivos gráficos, desarrollando el análisis de los datos obtenidos complementado con el uso de bibliografía, y así generar un mayor sustento a los resultados.

6.8. Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	metodología
<p>El control interno en el área administrativa de la agencia de viajes y turismo la cima logistics. Huaraz - 2017.</p>	<p>¿Cómo es el control interno en el área administrativa de la agencia de viaje y turismo la Cima Logistics?</p>	<p>Determinar el Control Interno en el área administrativa de la agencia de viajes y turismo la Cima Logistics, Huaraz – 2017.</p> <p>Objetivo específico</p> <p>1.Describir las normas técnicas del control interno en el área administrativa de la agencia de viajes y turismo la cima logistics – 2017.</p> <p>2.Describir los componentes del control interno en el área administrativa de la agencia de viajes y turismo la cima logistics - 2017.</p> <p>3.Describir los procesos administrativos en la agencia de viajes y turismo la Cima Logistics -2017.</p>	<p>Según Arias (2015), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por esta razón no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.</p>	<p>1. El tipo de investigación Enfoque cuantitativo</p> <p>2. Nivel de investigación de la tesis Nivel descriptivo</p> <p>3. Diseño de la investigación Descriptivo simple, no experimental – transversal</p> <p>4. El universo y muestra Universo: 40 trabajadores Muestra: 30 trabajadores y/o Administradores</p> <p>5. Plan de análisis Estadística descriptiva</p> <p>6. Principios éticos Justicia, privacidad, anonimato, honestidad.</p>

6.9. Principios éticos

Principio de Justicia: Comprendió el trato justo antes, durante y después de su participación, se tuvo en cuenta:

- ✓ La selección justa de participantes. El trato sin prejuicio a quienes rehúsan de continuar la participación del estudio.
- ✓ El trato respetuoso y amable siempre enfocando el derecho a la privacidad y confidencialidad garantizando la seguridad de las personas.

Protección a las personas: toda la información recibida en el presente estudio fue en secreto y se evitó ser expuesto, respetando la intimidad del empresario, la dignidad humana, la identidad, la diversidad, confidencialidad y la privacidad, siendo útil sólo para fines de la investigación.

Beneficencia y no maleficencia: se aseguró el bienestar de las personas participantes en dicha investigación, respetando las reglas; Sin causar ningún daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Integridad científica: durante la actividad científica investigadora, se debe extender las actividades de enseñanza en el ejercicio profesional, respetando la integridad del investigador durante su función de las normas deontológicas se evalúen y declaren ciertos conflictos de interés.

Consentimiento informo y expreso: se informó a los encuestados que los resultados se plasmarán en el presente estudio. Respetando la libre expresión de sus criterios, la voluntad, consiente al manifestar información para fines específicos.

Anonimato: se aplicó el cuestionario indicándoles a los empresarios que la investigación es anónima y que la información obtenida fue sólo para fines de la investigación. Finalmente se conservó intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando los cuestionarios a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

VII. Resultados

7.1. Resultados

Tabla 1

Distribución según número de trabajadores:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
21 a 30	20	67 %
31 a 40	5	17 %
41 a más	5	17 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic

Tabla 2*Servicios que brinda la empresa:*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Productora	0	0 %
Viaje y turismo	25	83 %
Comercial	5	17 %
Alquiler	0	0 %
total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic**Tabla 3***Edad de los encuestados:*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
18 a 40	25	83 %
41 a 60	5	17 %
61 a más	0	0 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic

Del Control Interno

Tabla 4

Cumple con las normas, leyes y reglamentos aplicables al control interno:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	33 %
No	20	67 %
No responde	0	0 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic

Tabla 5

Principios de eficiencia y economía del control interno:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	50 %
No	8	27 %
No responde	7	23 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic

Tabla 6

Principios de valoración de costos ambientales del control interno:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	13 %
No	16	54 %
No responde	10	33 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic

Tabla 7*Confiabilidad de la información financiera en el control interno:*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	73 %
No	8	27 %
No responde	0	0 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic**Tabla 8***Ambiente de control como componente del control interno:*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	27 %
No	10	33 %
No Responde	12	40 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic**Tabla 9***Principios ejecutados del control interno:*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60 %
No	12	40 %
No Responde	0	0 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic

Tabla 10*Supervisión y monitoreo en el control interno:*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	50 %
No	15	50 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic**Tabla 11***Controles que se dan de manera oportuna y en el momento apropiado:*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	23 %
Casi siempre	4	13 %
A veces	17	57 %
Nunca	2	7 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic**Tabla 12***Empresa que cuenta con una estructura orgánica:*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	40 %
No	18	60 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic

Tabla 13*Periodos que se realizan los inventarios de los bienes de la empresa:*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	2	7 %
Semestral	4	13 %
Anual	24	80 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic**Tabla 14***Empresa que cumple Funciones de supervisión adecuada:*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	10 %
Casi siempre	12	40 %
A Veces	14	47 %
Nunca	1	3 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic**Tabla 15***La evaluación de riesgo en el control interno:*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	40 %
No	8	27 %
No responde	10	33 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic

Del área administrativa

Tabla 16

Ejecutan los procesos administrativos en la agencia la cima logistics:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	80 %
No	5	20 %
No responde	0	0 %
Total	30	100%

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic

Tabla 17

El control administrativo y contable en la agencia la cima logistics:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	73 %
No	4	13 %
No responde	5	14 %
Total	30	100%

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic

Tabla 18

Actividades de control gerencial en el control interno:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	33 %
No	15	50 %
No responde	5	17 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic

Tabla 19*Información y comunicación en la empresa la cima Logistic:*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	67 %
No	5	17 %
No responde	5	17 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic**Tabla 20***Empresa que brinda cursos de capacitación para los trabajadores.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	34 %
No	16	53 %
No responde	4	13 %
Total	30	100 %

Fuente: Encuestada evaluada a los trabajadores de la empresa la Cima Logistic**7.2. Análisis de resultados****a. Con respecto a los datos informativos de la empresa la Cima Logistic:**

- ✓ En la tabla 1 se observa, del 100% de encuestados igual a 30 trabajadores. el 67% indicaron que la empresa tiene de 21 a 30 trabajadores en relación a sólo el 17% indicaron que tenían de 31 a 40 trabajadores y el 17% de 41 a más trabajadores. lo cual guarda relación con los resultados obtenidos por león, c. y (Cevallos, 2013).

- ✓ En la tabla 2 se observa que el, 83% indicaron que la empresa brinda servicios como agencia de viajes y turismo y el 17% indicaron que la empresa brinda servicios comerciales. Lo cual guarda relación con los resultados indicados por (Hernández, 2013).

- ✓ En la tabla 3 se observa las edades de los trabajadores encuestados que fluctúan de 18 a 40 años de edad el cual representa el 83% y el resto de 41 a 60 años de edad, el cual indica un 17%, en tal sentido se observó que en la empresa existen más jóvenes laborando en dicho rubro, Donde la cantidad mayor de trabajadores en las diferentes agencias de turismo son jóvenes.

b. Del control interno

- ✓ De acuerdo a lo obtenido en la tabla 4 el 67% de los trabajadores encuestados de la empresa La Cima Logistics, indicaron que no se cumplen con las normas, leyes y reglamentos que exige el control interno y el 33% si conocen del cumplimiento de estas normas establecidas, el cual guarda cierta relación con la manifestación de (Rodríguez, 2013).

- ✓ En la tabla 5 se observa que el 50% de los trabajadores de la Empresa La Cima Logistics, indicaron que, si se cumplen los principios de eficiencia y economía en el control interno, el 27% indicaron que no se ejecutan estos principios y el 23% desconocen del tema, por lo tanto, guarda la premisa con los resultados obtenidos por (Dunnette, 2013).

- ✓ De los 30 trabajadores encuestados de la empresa La Cima Logistics y de acuerdo a la tabla 6 se observa que el 13% manifiestan que, si se cumple con la ejecución de los principios de valoración de costos ambientales en el control interno, el 54% no conoce al respecto de estos principios indicados y el 33 % desconoce en su totalidad. El cual guarda relación con lo que manifiesta (Fernández y Baeza, 2013).

- ✓ En la tabla 7 se observa que el 73% de encuestados indican que, si existe una confiabilidad en cuanto las informaciones financieras y el 27 % no conoce en cuanto a temas de confiabilidad de la información financiera en el control interno de la empresa. El cual guarda relación con los resultados obtenidos en un 70% por (Alcover, 2013).

- ✓ En relación a la tabla 8 de 30 trabajadores encuestados el 27 % indican que en la empresa si aplican un ambiente de control como componente del control interno, el 33 % indica que no existe un ambiente de control interno y el 40% desconoce en su totalidad con respecto al ambiente del control interno en la empresa. Esto indica una similitud con lo que manifestó (Campos, 2014).

- ✓ tabla 9 se observa, que el 60% manifiestan que ni se ejecutan los principios del control interno y 40% indican que no se cumple los principios del control interno en la empresa. Lo cual guarda relación con lo que indica los resultados obtenidos por (Gelinier, 2012).

- ✓ En cuanto a lo observado en la tabla 10, de los 30 trabajadores de la empresa La Cima Logistics, el 50% indican que si se ejecuta la supervisión y monitoreo del control interno en la empresa y el 50% manifiestan que no se ejecuta la supervisión y monitoreo en la empresa. El cual guarda relación con lo que manifiesta (Maslow, 2014).
- ✓ En la empresa La Cima Logistics y mediante lo observado en la tabla 11, el 23% de los encuestados indican que siempre se realiza los controles de manera oportuna, el 13% casi siempre, el 57% a veces y el 7% no realizan controles en el momento apropiado. Esto concuerda con lo que indica los resultados obtenidos por (Monrroy, 2013).
- ✓ En la tabla 12, el 60% de los trabajadores no saben que la empresa La Cima Logistics, cuenta con una estructura orgánica mientras que el 40% si sabe de su existencia. Lo cual coincide con lo que manifiesta (Hurtado, 2010). En la cual afirma que muchos trabajadores de agencias de turismo desconocen si existe una estructura organizada dentro de la empresa.
- ✓ Tabla 13 se observa que el 7% de los trabajadores indican que los inventarios se realizan mensualmente, el 13% semestral y el 80% lo realizan anual. El cual tiene una similitud con lo que indica los resultados de (Pérez, 2015).
- ✓ En la tabla 14, se observó que el 10% indican que siempre se cumple las supervisiones, el 40% casi siempre, el 47% a veces y el 3% indican que nunca

cumplen con las supervisiones. El cual guardan relación con lo que indican (Fernández, y Baeza, 2013).

- ✓ En la empresa La Cima Logistics y con lo observado en la tabla 15, de 30 trabajadores indicaron que el 40% si realiza la evaluación de riesgo en la empresa, el 27% no sabe y el 33% desconocen si se realiza las evaluaciones de riesgo. El cual guarda una relación con los resultados obtenidos por (Castellucci, 2009).

c. Del área administrativa

- ✓ En la tabla 16, se observó, que el 80% de trabajadores indicaron que, si ejecutan procesos administrativos en la agencia, el 20% desconoce de los procesos administrativos. El cual guarda una relación con los resultados obtenidos por (Gelinier, 2013).
- ✓ En la tabla 17 y de acuerdo a lo observado el 73% de los encuestados indicaron que, si ejecutan el control administrativo y contable, el 13% no sabe de estos controles administrativos y el 14% desconoce de la ejecución de estas actividades. Por lo tanto, guarda una relación con lo que manifiesta (Pérez, 2015).
- ✓ De acuerdo a lo observado en la tabla 18, el 33% de encuestados indican que, si aplican actividades de control gerencial, el 50% indican que no se aplica los controles gerenciales y el 17% desconoce del tema mencionado. El cual guarda relación con lo indicado por (Huete y Lawler, 2014).

- ✓ En la empresa La Cima Logistics y de acuerdo con la tabla 19, de los 30 trabajadores encuestados el 67% indicaron que, si se cumple con el control de la información y comunicación de la empresa, el 17% no y el 17% desconoce. Por lo cual guarda una relación con los resultados obtenidos por (Mauslow, 2013).

- ✓ En relación a la tabla 20, de los 30 trabajadores que representa el 100% en cuanto a las capacitaciones a los trabajadores, el 53% indicaron que no se realiza ninguna capacitación, el 34% si y el 13% no sabe sobre las capacitaciones a los trabajadores. El cual guarda una relación con los resultados obtenidos por (Benilla, 2011) quien afirma que las capacitaciones contribuyen al desarrollo personal, emocional y profesional de los trabajadores a la vez ofrecen grandes beneficios para la empresa.

VIII. Conclusiones y recomendaciones

8.1. Conclusiones

1. En la presente investigación podemos concluir al mencionar que se ha determinado el grado de conocimiento de funciones y responsabilidades al detectar deficiencias en el manejo de sistemas y mecanismo del control interno, La Entidad dispone de un plan estratégico el cual no es de conocimiento de la totalidad de los trabajadores. Por otra parte, según los resultados, se observó que un 73% desconocen de los logros de confiabilidad en la información financiera. Un 50 % desconoce de los principios del control interno. Por lo tanto, cabe destacar la importancia del control interno en la organización para asegurar de manera razonable el cumplimiento de sus funciones, constituyendo una responsabilidad a la administración propiciando la eficiencia y promoviendo la excelencia en el manejo y aplicación de recursos. Con la finalidad de prevenir los riesgos que pueden impedir el logro de sus metas y objetivos.

2. en cuanto a las normas técnicas del control interno, se observó que en un 67% la empresa no cumple con las normas, leyes y reglamentos del control interno, por lo tanto, no hay un adecuado control de sus recursos humanos, materiales y financieros, que no disponen de documentos normativos los cuales no son de aplicación en la mayoría de las funciones y actividades que se desarrolla en la entidad. entendiéndose que estas normas propician el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejora la gestión administrativa de la empresa regulando los procedimientos administrativos y operativos, orientando a la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información del área administrativa, orientadas a unificar la aplicación del control interno en la entidad.

3. En cuanto a los componentes del control interno se determinó que no está bien estructurado el manual de organización y funciones por parte de los funcionarios, no están bien diseñados los mecanismos de control, no hay un buen ambiente de control, en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control , marcando el funcionamiento de la organización puesto que los componentes del control interno son la base para evaluar el riesgo de la entidad y tomar decisiones que conlleven de manera eficaz la dirección de la empresa.

4. Sin embargo, los funcionarios manifiestan que si se cumple en un 80% los procesos administrativos. un 50 % desconocen de actividades gerenciales en la empresa y por último En cuanto a las capacitaciones del personal se observó en un 54% no se realiza ninguna capacitación, En tal sentido es necesario realizar Actividades de control gerencias y/o contables y Capacitación a los trabajadores, el cual contribuirá al desarrollo personal y profesional de los trabajadores a la vez ofrecen grandes beneficios a la empresa.

8.2. Recomendaciones

- 1.** Se recomienda que la agencia de viajes y turismo siga ejecutando los lineamientos del control interno, con el propósito de mejorar la calidad política de un servicio adecuado, superar las deficiencias, mejorar en la planificación, organización, coordinación y aplicar un buen control en los recursos humanos, materiales y financieros, conocer los principios del control interno y evaluar los riesgos que pueda obtener la entidad.
- 2.** Es necesario e importante que la empresa mantenga diferentes estatus de calidad, con una visión de cambio, en tal sentido se recomienda que el titular de la entidad y demás funcionarios necesitan disponer de instrumentos, procedimientos y métodos para el desarrollo de sus operaciones, conocer las normatividades del control interno y sus modificaciones para conseguir un grado razonable de corrección en las transacciones autorizadas, organizar mejor las oportunidades, velar por los recursos humanos, buscar asesoría en cuanto a la implementación de normas, leyes reglamentos del control interno, de tal manera el cumplimiento de las normas del control interno en el área administrativa contribuirá al mejoramiento de la entidad y un buen clima laboral.
- 3.** Se recomienda implantar un sistema o mecanismo de control interno, para afrontar las posibles deficiencias y riesgos que atenten a la entidad, mejorar la estructura orgánica de la empresa, buscar procedimientos adecuados para diversificar los manuales del control interno ya que dichos documentos estas elaborados para las entidades gubernamentales, implantar un modelo basado en el informe COSO, con la finalidad de superar los riesgos evaluados en la entidad y aplicar los componentes del control interno.

4. Se recomienda a los propietarios y representantes de las agencias de viajes y turismo a promover y ejecutar programas de capacitación para el sector turístico, respaldadas por el Estado, gobiernos regionales y locales, con la finalidad de concientizar y sensibilizar a los operadores turísticos y a la vez formalizar las agencias de viajes para así mejorar la calidad de sus servicios turísticos contribuyendo con el mejoramiento de las empresas turísticas.

Referencias Bibliográficas

- Acerenza, D. (2014).** *La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros.*
Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/276/27621943003.pdf>.
- Alcover, M (2013).** *Motivación laboral, técnica empresarial del Control interno*
Disponible desde: http://www.asofis.org.mx/mejores_practicas/COSO.pdf
- Astudillo, D. & Gómez, A. (2013).** *Diseño y elaboración de un manual de procedimientos de control interno para la empresa “Agroinsur”.* Tesis de Titulación. Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Bortesi, A. (2013).** En su tesis titulada: “*Análisis de riesgo financiero para la micro, pequeña y mediana empresa del sector metalmecánico de la ciudad de Manizales*” pontificia universidad javeriana facultad de ciencias económicas, administrativas y contables carrera de contaduría.
- Campos, C. (2014).** *Procesos del Control Interno, monografías en internet.:*
Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Disponible desde:
<http://www.edukativos.com/apuntes/archives/225>
- Congreso de la República del Perú. (2009).** *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, Ley N° 28015.* Recuperado de
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Congreso de la República del Perú. (2009). *Ley General de Turismo, Ley N° 29408.*

Recuperado de: http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf

Dunnette, K. (2013). *Compensaciones en una empresa comercial, motivación al personal* Tesis para optar el título de contador público. Tumbes: Disponible en: <http://www.google.com.pe/#hl=es&source=hp&biw=1366&bih>.

Fernández, L. Baeza, R. (2013). *Auditoría financiera aplicada a las empresas privadas* Tesis para optar el título de contador público. Disponible en: http://html.rincondelvago.com/auditoria-contable_2.html

Gelinier, O. (2012). *Control Interno según Modelo Coso: Universidad Nacional San Agustín*, disponible desde: <http://www.monografias.com/trabajos37/controles-internos/controles-internos.shtml>

Hernández, D. (2013). *La efectividad, eficiencia del control interno en el buen gobierno de las empresas.* Tesis de Titulación. Lima: Universidad Federico. Disponible desde: <http://clubensayos.com/imprimir/Control-Interno-Y-Auditoria-Informatica/12346.html>

León, G. Cevallos, J. (2013). *El Control Interno en las micro empresas*, Huancayo-Perú: Universidad Nacional Del Centro. Disponible desde:

http://www.asofis.org.mx/mejores_practicas/COSO.pdf

León, Z. (2013). *Característica, procesos del Sistema de Control gubernamental*

Disponible desde: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Clasificacion-De-Los-Controles-Auditoria/1133523.html>

Liñian, F. (2013). *Control eficaz de la gestión de una empresa cooperativa de*

servicios múltiples. Tesis de Maestría. Ica-Perú: Universidad Nacional San

Luis Gonzaga. Disponible desde: [http://clubensayos.com/imprimir/Control-](http://clubensayos.com/imprimir/Control-Interno-Y-Auditoria-Informatica/12346.html)

[Interno-Y-Auditoria-Informatica/12346.html](http://clubensayos.com/imprimir/Control-Interno-Y-Auditoria-Informatica/12346.html)

Maslow, A. (2014). *Las organizaciones administrativas turísticas, negocios*

empresariales, Tesis para optar el título de contador público. Trujillo:

universidad del valle de monboy; Disponible en:

http://books.google.com.pe/books?id=xINdMKjSX0gC&dq=Joan+Am&redir_esc=y

Monrroy, R. (2013). *La efectividad del control interno en el buen gobierno de las*

empresas, Universidad Pedro Ruiz Gallo Chiclayo-Perú. Recuperado de:

<http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/sistema-control-interno>

Paiva, F. (2013). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa*

cobros del norte S.A. Tesis de Maestría. Managua: UNAM.

- Peraza, M. (2014).** *Evaluación del control tributario en materia de retenciones de IVA de la empresa Preca S.A.* Tesis de Titulación. Huancayo: Universidad Nacional de Huancayo.
- Pérez, M. (2015).** *Evaluación de los procedimientos de control interno tributario en materia de retenciones del IVA caso: Hermo, S.A.* Tesis de Titulación. Barquisimeto: Universidad Católica de Táchira.
- Rodríguez, G. (2013).** *Estrategias para potenciar la operatividad del Sistema de Control de la Policía Nacional del Perú:* Universidad Nacional San Agustín.
Disponibile desde: <http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/sistema-control-interno>
- Rojas, W. (2013).** *Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos.* Tesis de Titulación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Salas, K. (2015).** *Evaluación del sistema de control interno tributario en materia de los tributos de las telecomunicaciones de la empresa Inter.* Tesis de Maestría. Venezuela: Universidad Centro occidental “Lisandro Alvarado”.
- Suárez, A. (2011).** *La moderna auditoría un análisis conceptual y metodológico.* España: Mc Graw Gill.

ANEXO 1
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

ENCUESTA

Instrucciones: Se está realizando un estudio de investigación sobre el “El Control Interno en el área administrativa de la agencia de viajes y turismo La Cima Logistics.”, confiando en su sinceridad y veracidad agradeceré su colaboración para desarrollar la presente encuesta.

I. Datos informativos de la empresa:

1. ¿con cuántos trabajadores cuenta la empresa?

- a. De 21 a 30
- b. De 31 a 40
- c. De 41 a más

2. ¿Qué tipo de servicio brinda la empresa?

- a. Productora
- b. Servicio de agencia de viajes y turismo
- c. Comercial
- d. Alquiler de maquinaria

3. ¿Cuántos años tiene Ud.?

- a. De 18 a 40
- b. De 41 a 60
- c. De 61 a más

II. Del control interno

- 4. ¿cumple con las normas, leyes y reglamentos que sean aplicables al control interno?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. No responde

- 5. ¿aplica Ud. ¿Los principios de eficiencia y economía del control interno?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. No responde

- 6. ¿aplica Ud. ¿El principio de valoración de costos ambientales en el control interno?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. No responde

- 7. ¿la empresa logra los objetivos de confiabilidad de la información financiera en el control interno?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. No responde

- 8. ¿aplica Ud. el ambiente de control como componente del control interno?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. No responde

- 9. ¿Aplica Ud. ¿Los principios del Control Interno?**
- a. Si
 - b. No
 - c. No responde
- 10. ¿ejecuta la supervisión y monitoreo como componente del control interno?**
- a. Si
 - b. No
 - c. No responde
- 11. ¿realizan los controles de manera oportuna y en el momento apropiado?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 12. ¿la empresa cuenta con una estructura orgánica?**
- a. Si
 - b. No
 - c. No responde
- 13. ¿a qué periodo realizan el inventario de los bienes la empresa?**
- a. Mensual
 - b. Semestral
 - c. Anual
- 14. ¿cumplen las funciones de supervisión adecuada?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca

15. ¿realizan la evaluación de riesgo como componente del control interno?

- a. Si
- b. No
- c. No responde

Del área administrativa

16. ¿ejecutan procesos administrativos en la agencia la cima logistics?

- a. Sí
- b. No
- c. No responde

17. ¿Realiza Ud. el control administrativo y contable de su empresa de la cima Logistic?

- a. Sí
- b. No
- c. No responde

18. ¿Ejecuta las actividades de control gerencial como componente del control interno?

- a. Si
- b. No
- c. No responde

19. ¿realiza la información y comunicación como componente del control interno?

- a. Si
- b. No
- c. No responde

20. ¿La administración realiza cursos de capacitación para los trabajadores?

- a. Si
- b. No
- c. No responde

ANEXO 2

Figuras

I. Con respecto a los datos informativos de la empresa la Cima Logistic.

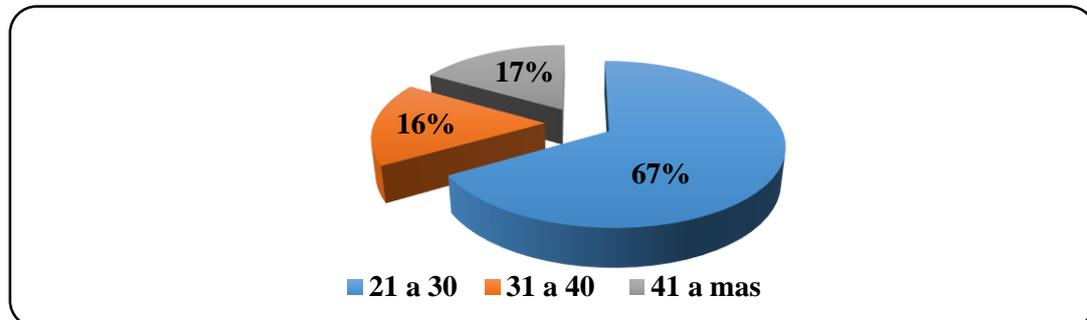


Figura 1: Distribución según número de trabajadores.

Fuente: tabla 1

Interpretación: en la tabla se observa, del 100% de encuestados es igual a 30, el 67% opinaron que la Empresa tiene más de 21 a 30 trabajadores en relación a sólo el 17% indicaron que tenía de 31 a 40 trabajadores y el 17% de 41 a más trabajadores.

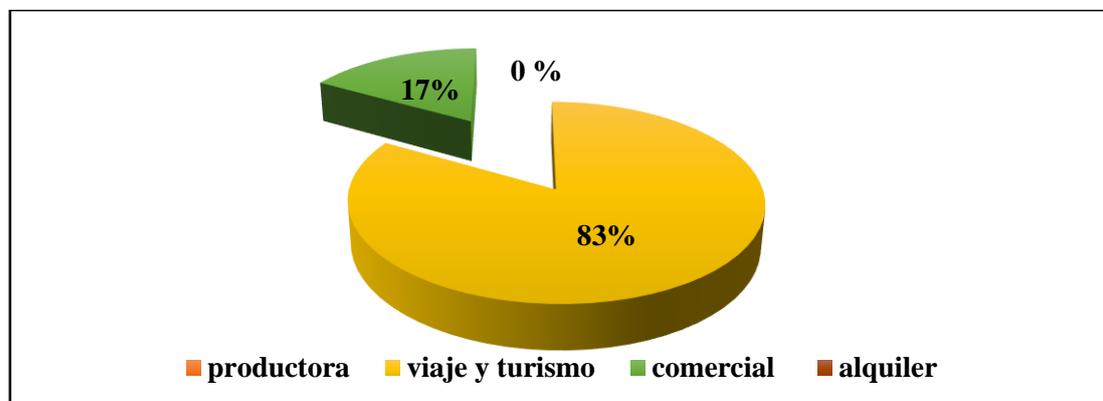


Figura 2: Servicios que brinda la empresa:

Fuente: tabla 2

Interpretación: en la tabla y figura se observa que el, 83% indican que la empresa brinda servicios como agencia de viajes y turismo y el 17% indicaron que la empresa brinda servicios comerciales.

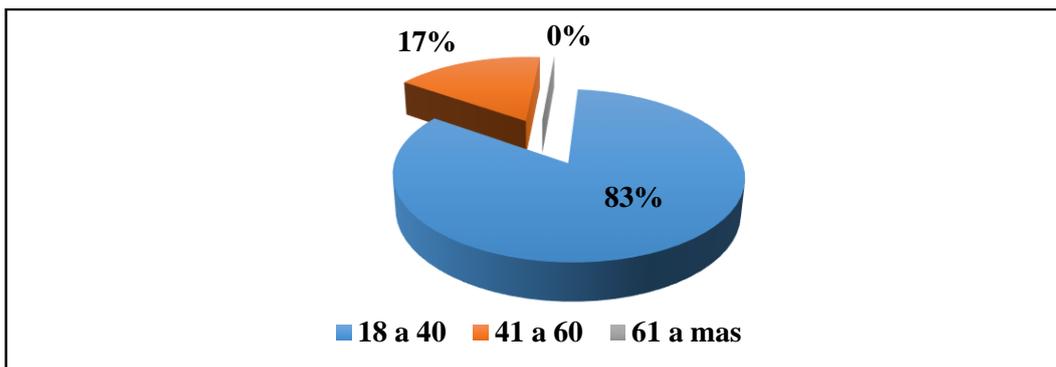


Figura 3: Edad de los encuestados

Fuente: tabla 3

Interpretación: En la tabla 3 se observa del 100% encuestado es igual a 30, el 83% de los trabajadores de la empresa tienen entre 18 a 40 años de edad por lo tanto representa a la mayor cantidad de jóvenes y el 17% de 41 a 60 años de edad.

II. DEL CONTROL INTERNO

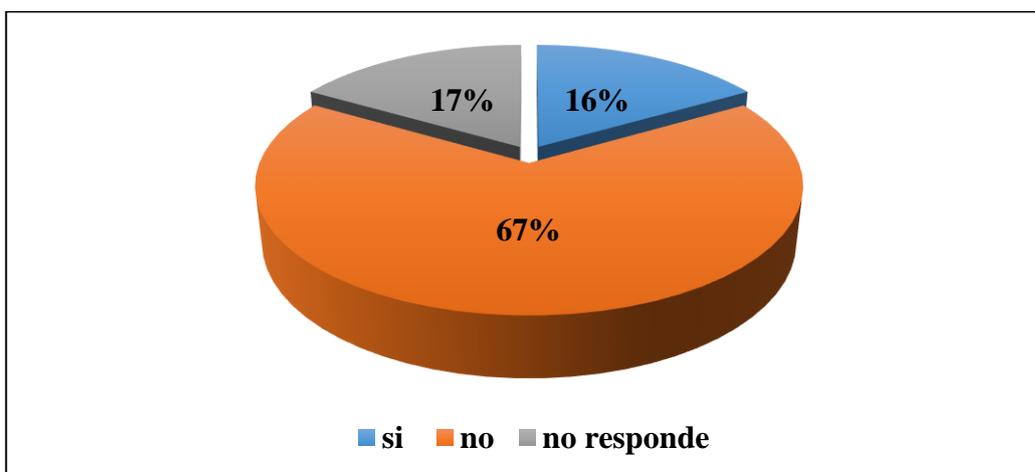


Figura 4: cumple con las normas, leyes y reglamentos aplicables al control interno

Fuente: tabla 4

Interpretación: En la tabla y figura se observa que el 67 % indicaron que no se cumple con las normas y reglamentos del control interno y el 16% manifestaron que si cumplen con lo indicado. Y en un 17% desconocen de la existencia de estas normas.

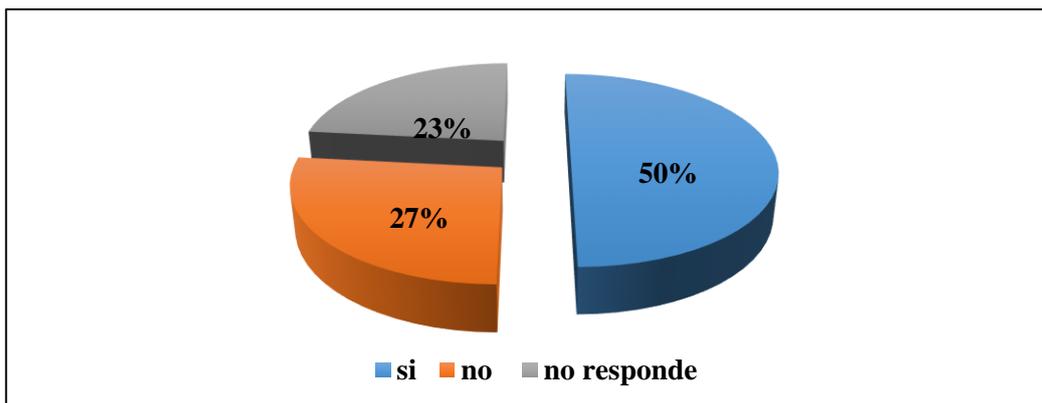


Figura 5: Aplican los principios de eficiencia y economía en el control interno

Fuente: tabla 5

Interpretación: de los 30 trabajadores que representan el 100%, el 50% indican que, si aplican los principios de eficiencia y económica del control interno, el 27% manifiestan que no aplican los principios de eficiencia y economía y el 23% desconocen los principios de eficiencia y economía.

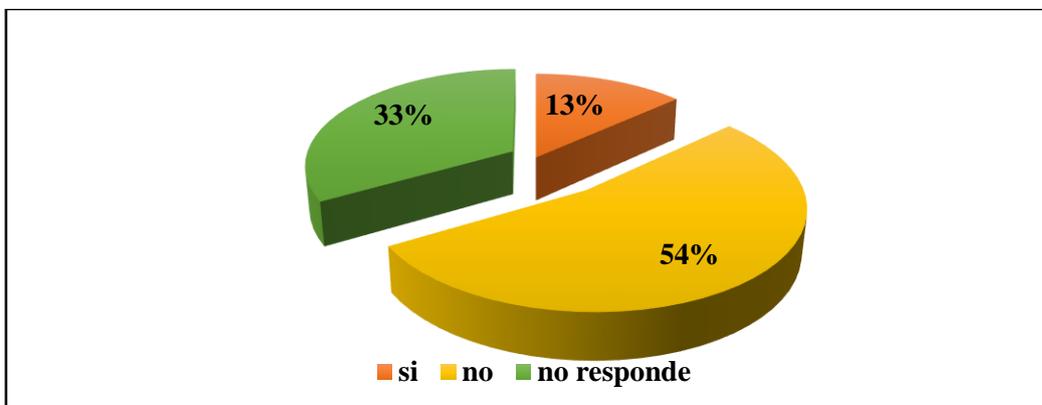


Figura 6: valoración de costos ambientales del control interno

Fuente: tabla 6

Interpretación: De los 30 trabajadores encuestados se observa que el 13% conoce al respecto de los costos ambientales en el control interno, mientras que un 54 % no conoce al respecto de los costos ambientales en el control interno, y 33 % desconoce del tema.

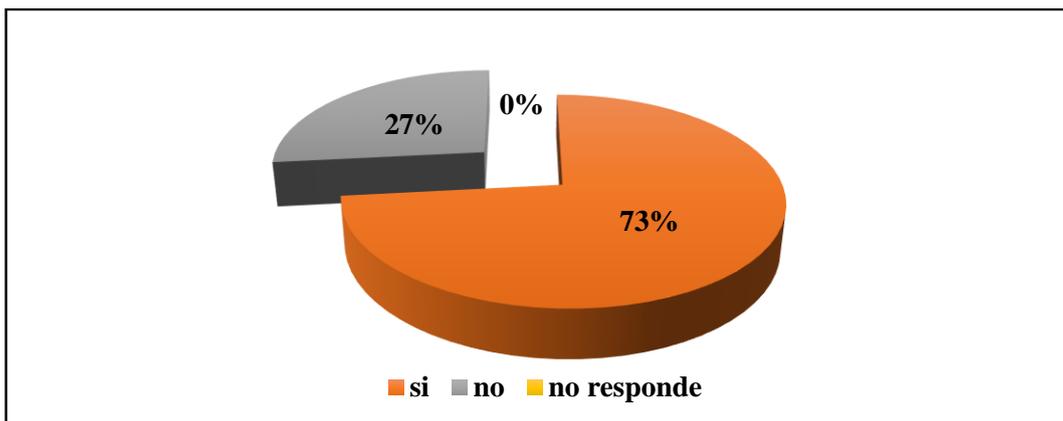


Figura 7: Logra los objetivos de confiabilidad de la información financiera en el control interno.

Fuente: tabla 7

Interpretación: de los 30 trabajadores que representa el 100%, el 73% de encuestados indican que si se logra los objetivos de confiabilidad y el 27% desconoce de los objetivos de confiabilidad de la información financiera en el control interno.

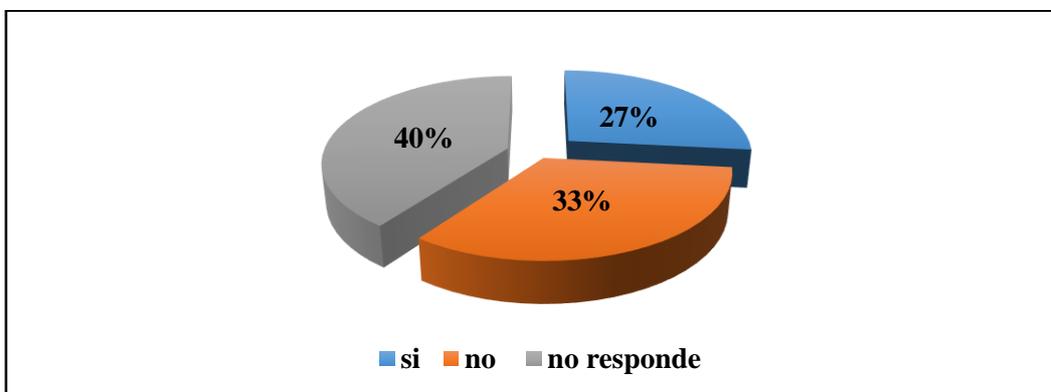


Figura 8: el ambiente de control como componente del control interno.

Fuente: tabla 8

Interpretación: de 30 trabajadores encuestados el 27% indicaron que, si se aplica un buen ambiente de control, el 33% indica que no se ejecuta un ambiente de control, mientras que un 40% no tiene conocimiento del ambiente de control como componente del control interno.

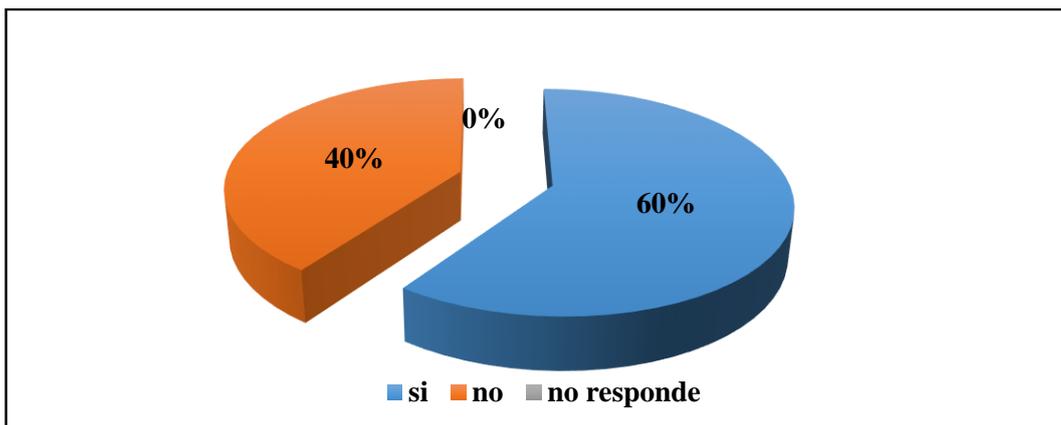


Figura 9: los principios del control interno

Fuente: tabla 9

Interpretación: de acuerdo a lo observado en la tabla y figura, el 60% manifiesta que si tienen conocimiento de los principios del control interno y el 40% desconocen con respecto a los principios del control interno.

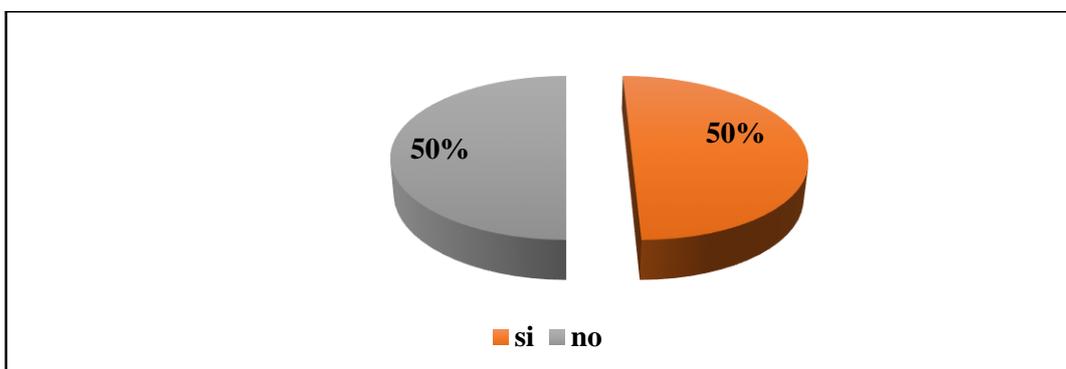


Figura 10: Ejecuta la supervisión y monitoreo en el control interno

Fuente: tabla 10

Interpretación: de los 30 trabajadores encuestados, el 50% indican que si se ejecuta la supervisión y monitoreo del control interno en la empresa y el 50% manifiestan que no se ejecuta la supervisión y monitoreo en la empresa.

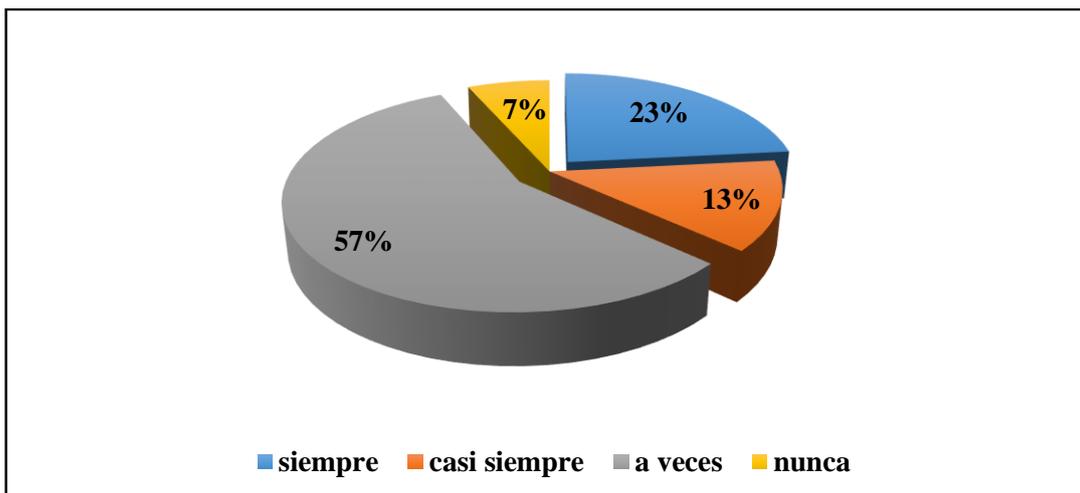


Figura 11: Los controles se dan de manera oportuna y en el momento apropiado

Fuente: tabla 11

Interpretación: del 100% de encuestados que representan a 30 trabajadores, el 57% indican que a veces se realiza los controles de manera oportuna, el 23% siempre, el 13% casi siempre y el 7% no realizan controles en el momento apropiado.

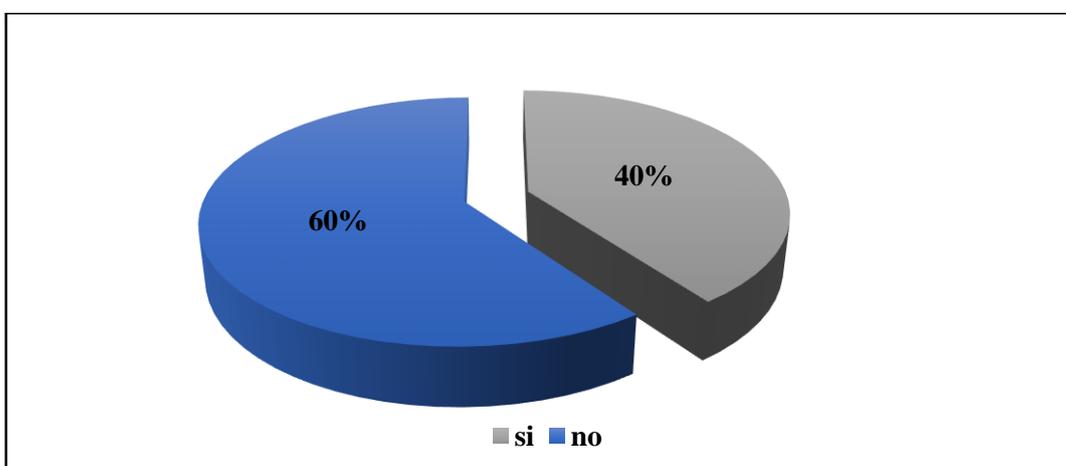


Figura 12: Cuenta con una estructura orgánica

Fuente: tabla 12

Interpretación: de acuerdo a lo observado en la tabla y figura el 60% de los trabajadores no saben que la empresa cuenta con una estructura orgánica y el 40% si sabe de su existencia.

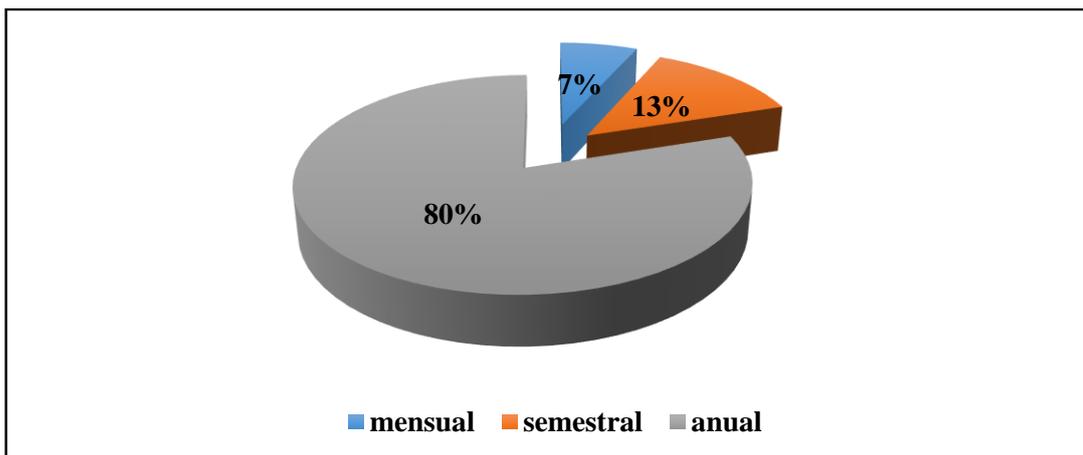


Figura 13: Realizan el inventario de sus bienes la empresa

Fuente: tabla 13

Interpretación: se observa del 100% de encuestados igual a 30 encuestados, el 80% de los trabajadores indican que los inventarios se realizan anualmente, el 13% semestral y el 7% lo realizan mensual.

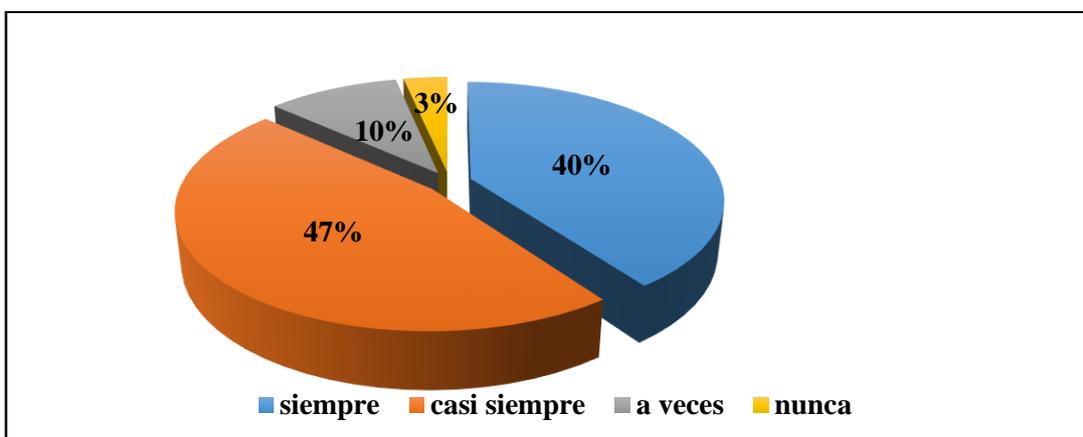


Figura 14: Cumplen Funciones de supervisión adecuada

Fuente: tabla 14

Interpretación: de 30 encuestados que representa el 100%, el 47% indican que a veces se cumple las supervisiones, el 40% casi siempre, el 10% a y el 3% indican que siempre y el 3 % nunca realizan supervisiones

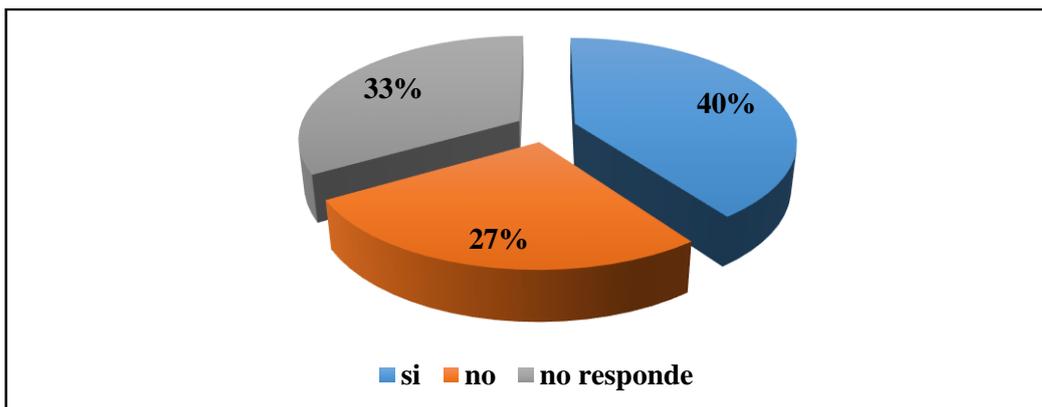


Figura 15: Realiza la evaluación de riesgo en el control interno

Fuente: tabla 15

Interpretación: de los 30 trabajadores que representa el 100%, el 40% indicaron que, si se realiza la evaluación de riesgo en la empresa, el 27% no sabe y el 33% desconocen si se realiza las evaluaciones de riesgo.

III. Del área administrativa

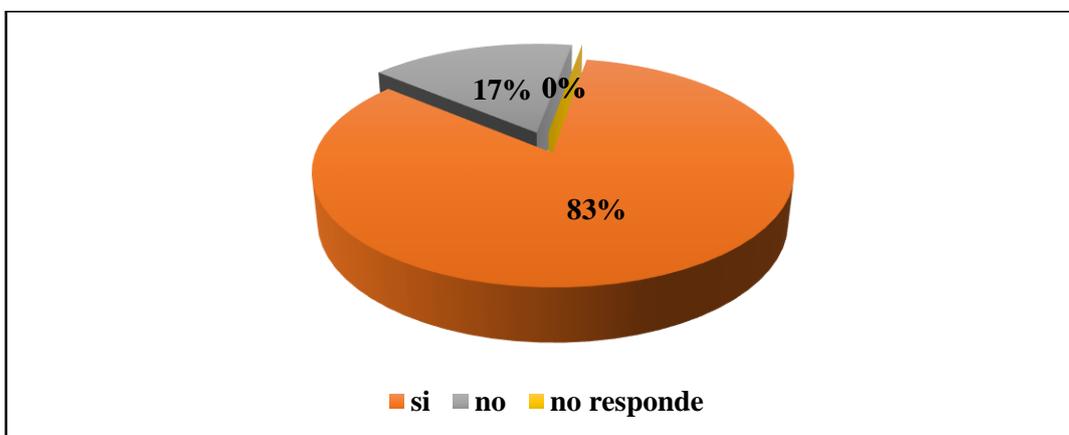


Figura 16: ejecutan los procesos administrativos en la agencia la cima logistics.

Fuente: tabla 16

Interpretación: de 30 encuestados que representa el 100%, el 83 % indicaron que, si ejecutan los procesos administrativos en la agencia de viajes y turismo, mientras que un 17% manifiestan que no se realizan los procesos administrativos.

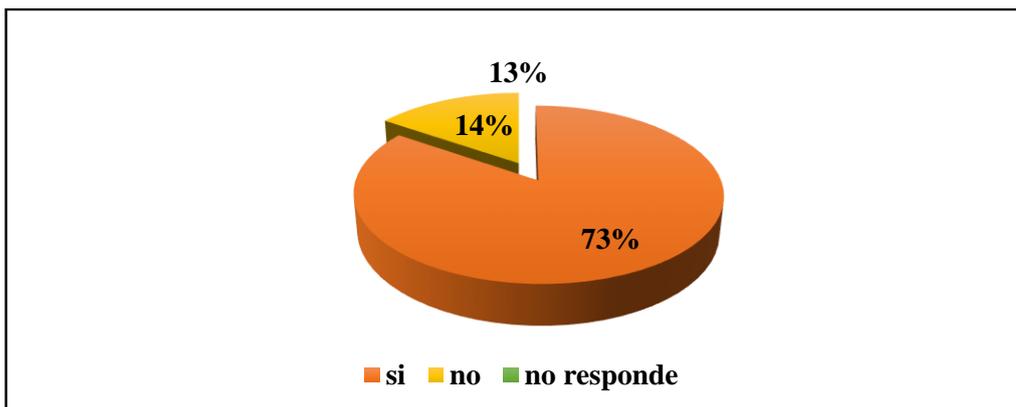


Figura 17: Realiza los controles administrativos y contables en la agencia la cima Logistic.

Fuente: tabla 17

Interpretación: de los 30 encuestados que representa el 100% el 73% indicaron que, si realizan controles administrativos y contables, el 13 % indican que no se realizan controles administrativos y contables, mientras que un 14 % desconoce al respecto a los controles administrativos y contables.

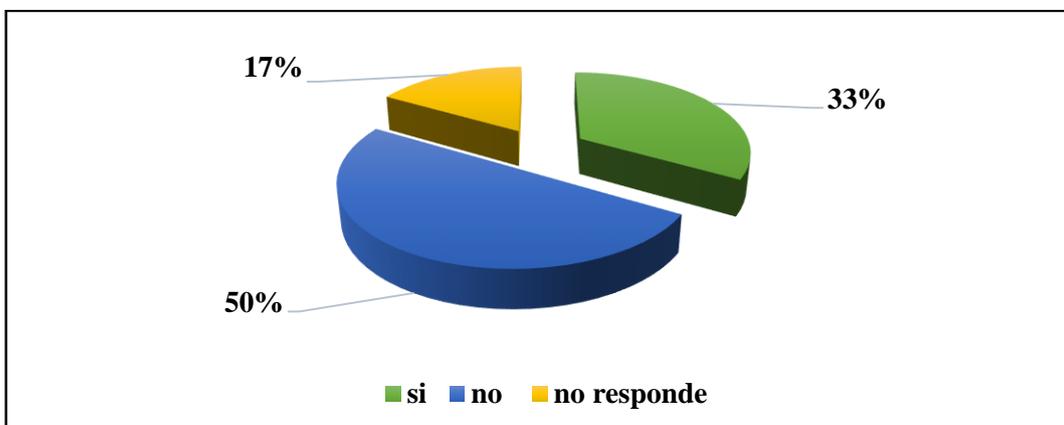


Figura 18: Existen actividades de control gerencial en el control interno

Fuente: tabla 18

Interpretación: se observa del 100% igual a 30 encuestados, el 50% de los encuestados indican que no se ejecuta actividades de control gerencias, el 33% si y el 17% desconoce la ejecución de la actividad.

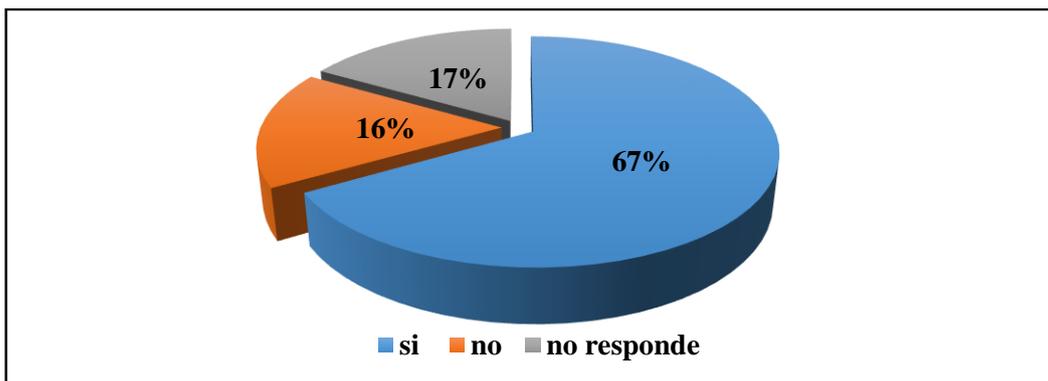


Figura 19: Realiza información y comunicación en la empresa la cima Logistic.

Fuente: tabla 19

Interpretación: de los 30 trabajadores que representa el 100%, el 67 % indicaron que, si realizan información y comunicación en la empresa, mientras que un 17 % indicaron que no, y un 17% desconocen con respecto a la información y comunicación.

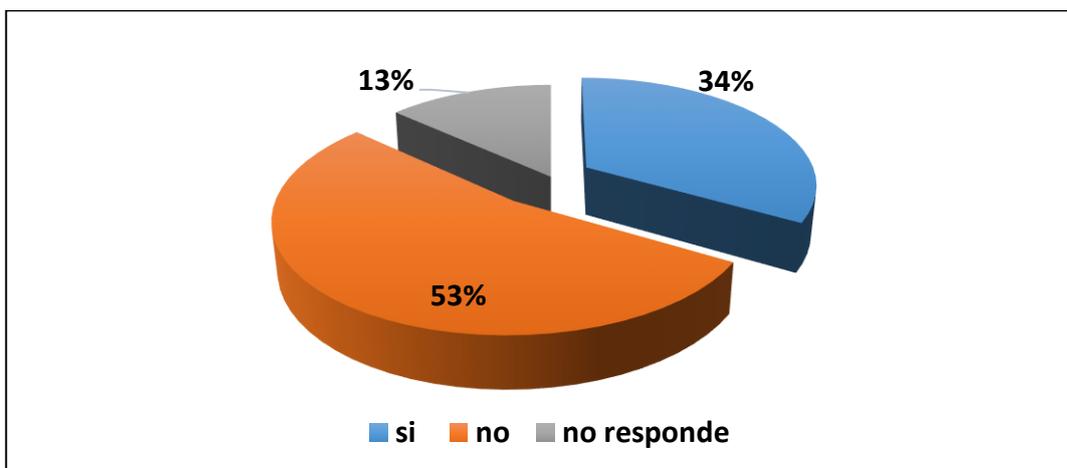


Figura 20: La administración realiza cursos de capacitación para los trabajadores

Fuente: tabla 20

Interpretación: de los 30 trabajadores que representa el 100% indicaron en cuanto a las capacitaciones a los trabajadores, el 53% indicaron que no se realiza ninguna capacitación, el 34% si y el 13% no sabe sobre las capacitaciones a los trabajadores.