



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA  
RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS  
TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018**

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

**AUTORA:**

**BACH. SOLEDAD EDITH OBREGON RAMIREZ**

**ASESOR:**

**DR. JUAN DE DIOS SUÁREZ SÁNCHEZ**

**HUARAZ – PERÚ**

**2019**

**CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN LAS  
EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE HUARAZ,  
2018.**

## **Equipo de trabajo**

**Investigadora:** Bach. Soledad Edith Obregón Ramírez

**Asesor:** Dr. Juan de Dios Suárez Sánchez

**Jurado de sustentación**

Mgtr. Eladio German 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, todo poderoso por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera y por iluminar mi vida con inmensa sabiduría e inteligencia, que me permitió culminar mis objetivos y metas.

A la Universidad Católica los  
Ángeles de Chimbote, por  
haberme dado la oportunidad de  
pertenecer a tan prestigiosa  
institución y por haberme formado.

A mi docente tutor de tesis Dr.  
Suárez Sánchez Juan de Dios, quién  
me ayudó en todo momento y supo  
encaminarme hacia la investigación  
a través de orientaciones, la cual ha  
finalizado llenando todas mis  
expectativas

**Soledad Edith**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis seres queridos por permitir y haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres Gregorio Obregón Bedón, Lorenza Ramírez Abad, por haberme dado la vida y por ser los pilares más importantes y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, sin importar nuestras diferencias generacionales, porque siempre estuvieron conmigo y aún tenemos muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento es tan especial para ellos como para mí. A mis hijas Nicole y Alesandra, en especial a mi pareja Alexander Villanueva Otero, quienes me dan fuerzas para salir adelante, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a escucharme.

**Soledad Edith**

## **Resumen**

El presente informe de investigación tiene el siguiente enunciado del problema: ¿Cómo el control interno se relación con la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018? Y tuvo como objetivo, describir el control interno y su relación con la rentabilidad en la empresa en estudio. Tuvo como metodología, el tipo fue cuantitativo, de nivel descriptivo y el diseño fue no experimental, correlacional. La técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados: El 80% afirmó que promueve el principio de la eficacia, el 90% dijo que se promueve el principio de la transparencia, el 95% dijo que los trabajadores cumplen con las normas establecidas en la empresa, el 90% dijo que se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades, el 90% dijo que la rendición de cuentas se realiza de manera periódica, el 80% dijo que se ha implementado adecuadamente las sugerencias y quejas de los clientes, el 95% dijo que se elabora de forma fiable la información financiera. En cuanto a la rentabilidad, el 75% dijo que percibe la intensidad de la inversión, el 90% dijo que percibe la productividad en la empresa y el 80% afirmó que realiza el análisis de solvencia. Finalmente, se concluye que el control interno fue importante porque se cumplió con promover los principios y componentes del control interno, por otro lado, en cuanto a la rentabilidad estas empresas son rentables porque realizan análisis de solvencia y análisis empresarial.

**Palabras clave:** Control Interno, COSO, rentabilidad

## **Abstract**

The present investigation report has the following statement of the problem: How the internal control, the relation with the profitability, in the companies of tourist services of the city of Huaraz, 2018? And it had as objective, to describe the internal control and its relation with the profitability in the company in study. It had as methodology, the type was quantitative, the descriptive level and the non-experimental, correlational design. The technique was the survey and its instrument the questionnaire. The following results were obtained: 80% that promotes the principle of effectiveness, 90% promotes the principle of transparency, 95% says that workers comply with the rules established in the company, 90% 90 % said that accountability is done on a regular basis, 80% said that the suggestions and complaints of customers were implemented, 95% said that financial information is reliably prepared. Regarding profitability, 75% said that the intensity of the investment, 90% that the productivity in the company and 80% that the solvency analysis was carried out. Finally, it is concluded that internal control was important because the promotion of principles and components of internal control was fulfilled, on the other hand, in terms of profitability.

**Keywords:** Internal Control, COSO, profitability.



## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
1. Título de la tesis	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Agradecimiento	v
5. Dedicatoria	vi
6. Resumen	vii
7. Abstract	viii
8. Contenido	ix
9. Índice de gráficos, tablas y cuadros	x
<b>I.    Introducción</b>	1
<b>II.   Revisión de literatura</b>	7
<b>III.  Hipótesis</b>	68
<b>IV.   Metodología</b>	69
4.1 Diseño de la investigación	69
4.2 Población y muestra	70
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores	71
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
4.5 Plan de análisis	73
4.6 Matriz de consistencia	74
4.7 Principios éticos	75
<b>V.    Resultados</b>	76
5.1 Resultados	76
5.2 Análisis de los resultados	83
<b>VI.   Conclusiones</b>	92
<b>Recomendaciones</b>	94
Aspectos complementarios	95
Referencias bibliográficas	95
Anexos	106

## Índice de tablas y cuadros

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Se promueve el principio de la eficiencia.	76
<b>Tabla 2:</b> Se promueve el principio de la eficacia.	76
<b>Tabla 3:</b> Se promueve el principio de economía.	76
<b>Tabla 4:</b> Se promueve el principio de transparencia.	77
<b>Tabla 5:</b> Los trabajadores cumplen con las normas establecidas.	77
<b>Tabla 6:</b> Se realiza las evaluaciones de desempeño laboral de los empleados.	77
<b>Tabla 7:</b> Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades.	77
<b>Tabla 8:</b> La empresa tiene elaborado el plan de administración de riesgos.	78
<b>Tabla 9:</b> Se han identificado las contingencias que se presenta en la empresa.	78
<b>Tabla 10:</b> La empresa cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos.	78
<b>Tabla 11:</b> Se realiza la rendición de cuentas de manera periódica.	78
<b>Tabla 12:</b> Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la empresa.	79
<b>Tabla 13:</b> Se ha implementado adecuadamente las sugerencias, quejas y denuncias por parte de los clientes.	79
<b>Tabla 14:</b> Cuenta con los registros de revisión periódica de los procesos y procedimientos actualizados.	79
<b>Tabla 15:</b> Se prepara de forma fiable la información financiera.	79
<b>Tabla 16:</b> Percibe la intensidad de la inversión como estrategia.	80
<b>Tabla 17:</b> Percibe la productividad en la empresa.	80
<b>Tabla 18:</b> Realiza análisis de la rentabilidad empresarial	80
<b>Tabla 19:</b> Realiza el análisis de solvencia	80
<b>Tabla 20:</b> Participa en el análisis de la estructura financiera.	81

## Índice de figuras

Contenido	Pág.
<b>Figura 1:</b> Se promueve el principio de la eficiencia.	107
<b>Figura 2:</b> Se promueve el principio de la eficacia.	107
<b>Figura 3:</b> Se promueve el principio de economía.	108
<b>Figura 4:</b> Se promueve el principio de transparencia.	108
<b>Figura 5:</b> Los trabajadores cumplen con las normas establecidas.	109
<b>Figura 6:</b> Se realiza las evaluaciones de desempeño laboral de los empleados.	109
<b>Figura 7:</b> Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades.	110
<b>Figura 8:</b> La empresa tiene elaborado el plan de administración de riesgos.	110
<b>Figura 9:</b> Se han identificado las contingencias que se presenta en la empresa.	111
<b>Figura 10:</b> La empresa cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos.	111
<b>Figura 11:</b> Se realiza la rendición de cuentas de manera periódica.	112
<b>Figura 12:</b> Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la empresa.	112
<b>Figura 13:</b> Se ha implementado adecuadamente las sugerencias, quejas y denuncias por parte de los clientes.	113
<b>Figura 14:</b> Cuenta con los registros de revisión periódica de los procesos y procedimientos actualizados.	113
<b>Figura 15:</b> Se prepara de forma fiable la información financiera.	114
<b>Figura 16:</b> Percibe la intensidad de la inversión como estrategia.	114
<b>Figura 17:</b> Percibe la productividad en la empresa.	115
<b>Figura 18:</b> Realiza análisis de la rentabilidad empresarial	115
<b>Figura 19:</b> Realiza el análisis de solvencia	116
<b>Figura 20:</b> Participa en el análisis de la estructura financiera.	116

## **I. Introducción**

El presente trabajo de investigación corresponde a la línea de investigación: Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad en las micro y peñas empresas (MYPES), establecido por la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El control interno radica en su importancia debido a que es un problema para una entidad al no contar con un adecuado control interno, anteriormente a nivel internacional lo que hoy llamamos sistema de control interno se llamó comprobación interna, los auditores observaban que en la medida que había separación de funciones había más protección y control sobre los recursos, por ejemplo el que reportaba a los trabajadores (días u horas) no confeccionaba la nómina, ni la contabilizaba y por supuesto otra persona la revisaba y otra la pagaba, de esa manera el problema de mejorar no solo es nacional sino también en los países del Mundo.

Según Granados (2015) dice que con el cursar 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 ya que 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. En la actualidad, existe un gran mercado muy competitivo. Donde los empresarios tratan de producir en niveles óptimos, con menores costos y mayores ganancias, cuyas condiciones les permitan mantener la operatividad en sus empresas, con el

primordial objetivo de brindar al mercado productos de excelente calidad, generando confianza en sus clientes, así posicionarse en el mercado.

En los Estados Unidos en el año 1986, el sector privado había desarrollado diversos sistemas de control, sin embargo, el éxito de estos había sido parcial, ya que en algunas organizaciones la aplicación de estos permitía mejores resultados empresariales, pero al aplicarlos a otras entidades los resultados no eran los mismos, de hecho, no existía un modelo que de alguna manera pudiese asegurar un nivel razonable de éxito para todas estas organizaciones. De esta manera se generó por dicho sector la iniciativa de financiar un trabajo de diversas instituciones para la búsqueda de las mejores prácticas en aras de sistematizar un modelo universal de control interno.

Carmenante (2012), en su libro: procedimientos a seguir para la aplicación práctica del Control Interno en las entidades cubanas, clasifica al control interno en: Controles internos administrativos, que son procedimientos y métodos que corresponden a las operaciones no financieras de la entidad; es decir, que este tipo de control se encarga de revisar aspectos como: las directivas, políticas e informes administrativos. El control interno contable, que consiste en los métodos, procedimientos y el plan de organización que deben cumplirse en su cabalidad, para que de esta manera sus activos se encuentren protegidos, así como las cuentas y los informes financieros podrán ser confiables, cumpliendo con todo lo estipulado, la empresa funcionará de manera más óptima y eficiente. Los objetivos primordiales del control interno son: fomentar la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones, así como la calidad en los servicios, salvaguardar y conservar los recursos de la empresa, ante cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido,

irregularidad, acto ilegal, entre otros, cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales que se encuentran estipuladas, preparar una información financiera válida y confiable, la cual debe ser presentada en forma oportuna.

Asimismo, Meléndez (2009) define al Control Interno como un proceso que lleva a cabo la alta dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación al logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa. Si algo resulta imprescindible es conocerse a sí mismo, saber nuestros defectos y virtudes, las debilidades y fortalezas, con el ánimo de superar unas y reforzar otras. Algo así sucede cuando se trata de una entidad, sólo que en este caso examinarse internamente se convierte en una necesidad que nunca debe descuidarse. Los "órganos" de ese gran cuerpo funcionen mal para que repercuta en el resto y en el resultado final. Precisamente a evitar ese mal funcionamiento está dirigido el Control Interno, cuestión que en los últimos tiempos se ha convertido en tema recurrente en todas las entidades del país.

De la experiencia adquirida en el día a día resultan sorprendentes las graves falencias que en materia de auditoria adolecen las empresas. Es importante recalcar la falta de cumplimiento a las normas básicas y fundamentales en materia de control interno, pero por otro lado está la ausencia de amplitud de conceptos en cuanto al patrimonio a proteger, y de los métodos e instrumentos de análisis a ser utilizados por los auditores interno. Al igual que en el control calidad, la falta de planificación y prevención es la norma en muchas empresas en lo relativo tanto al control interno,

como al accionar de la auditoria. Por ello no es de sorprenderse ver a los auditores tratando de analizar qué es lo que salió mal, porqué y que hacer para evitar su repetición, cuando lo correcto es actuar preventivamente, y de acontecer algún hecho perjudicial no quedarse en los aspectos más superficiales si no profundizar hasta llegar a la causa – raíz, tratando de buscar las razones que llevaron al sistema a engendrar dichas falencias.

También, Guardia (2006), resalta que en las empresas de la Región Ancash no hay efectividad en los gobiernos locales, es decir falta cumplimiento de metas, objetivos y la misión Institucional; por tanto, propone el gerenciamiento corporativo para solucionar dichos incumplimientos, incidiendo especialmente en la prestación de servicios y participación vecinal activa. En cumplimiento de la Ley de derechos de participación y control ciudadano – Ley N° 26300; es necesario que los vecinos tengan un papel protagónico en varios eventos municipales, porque todo lo que hacen las municipalidades les incumbe directamente.

Luego de haber visto los problemas se ha llegado a formular el siguiente enunciado del problema ¿Cómo el control interno se relaciona con la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018? y, para responder a dicho problema, se ha planteado el siguiente objetivo general; Describir el control interno y su relación con la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018; y para lograr el objetivo general se formularon los siguientes objetivos específicos:

- Describir el control interno en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018.

- Describir la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño descriptivo-no experimental ya que se desarrolló sin manipular deliberadamente las variables; fue de tipo cuantitativo que se basó en describir el control interno con relación a rentabilidad, con una población conformada de 40 empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz y la muestra estuvo conformado por 20 representantes de las diferentes empresas turísticas de la ciudad de Huaraz. Por lo tanto, la investigación se desarrolló en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz en el año 2018.

El propósito de esta investigación, permitió enfocar una visión específica de lo que se logró alcanzar, para mejorar las funciones del proceso administrativo y contable, y las funciones de cada empleado que labora en las empresas con la finalidad de mejorar las debilidades, a la vez que sirva de aporte aquellas empresa que no cuentan con un adecuado sistema de control interno, el cual es importante, en virtud de que las empresas día a día presentan mayor desarrollo y solo mediante la obtención de su máxima eficiencia operativa podrán mantenerse firmes y sólidas dentro de un marco de competencia y así obtener mayor rentabilidad.

Como los principales resultados se encontraron en la investigación, la mayoría de las empresas turísticas están promoviendo los principios del control interno (Eficiencia, eficacia, economía, transparencia, ética) y también dentro de los componentes del control nos afirmaron que los trabajadores tienen claramente asignados sus deberes y responsabilidades, por otro lado, también la empresa tiene bien elaborado el plan de administración de riesgos, y también se realiza la



rendición de cuentas de manera periódica y la información se prepara de forma fiable; en cuanto a la rentabilidad se obtuvo que las empresas perciben intensidad en las inversiones, y también realizan el análisis de solvencia y empresarial.

Finalmente, se concluye que el control interno respondió de manera favorable a las empresas ya que se han promovido los principios del control interno, con ello ayudaron a proteger y resguardar la recursos y bienes de las empresas; por otro lado, la rentabilidad es buena porque se intensifica la inversión y también se realiza el análisis empresarial y solvencia para saber los gastos que puede pagar la empresa por las inversiones realizadas.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

Paiva (2013) en su tesis titulada: Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. En el Periodo 2011. Tuvo como objetivo determinar la incidencia del control interno y la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. En el Periodo 2011. El tipo de estudio fue cuantitativo-cualitativo, de nivel descriptivo y corte transversal; porque se está evaluando un periodo siendo este el 2011. El diseño fue descriptivo cualitativo con técnicas cuantitativas y cualitativas. Las técnicas fueron las entrevistas y encuestas, los instrumentos fueron: Cuestionario estructurado y guía de entrevista, se trabajó con una población de 70 personas y una muestra no probabilística de 35. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO I y la rentabilidad se basa en el análisis Costo- Beneficio. Resultados: El 85% de encuestados afirmaron que la empresa Cobros del Norte tuvo una buena rentabilidad en el período 2011.

Conclusión: Según la problemática encontrada se corrobora 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.

Posso y Barrio (2014) en su tesis titulada: Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios Hoteleros Eco turísticos nativos activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de información financiera. Tiene como objetivo principal diseñar un sistema de control interno para la empresa prestadora de servicios Hoteleros Eco turístico Nativos Activos eco Hotel la Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. Diseño de investigación es método deductivo y de análisis simple, población está conformado por el personal administrativo de la entidad prestadoras de servicios y sus empleados de sus respectivos departamentos, resultados de la investigación no cuentan con manuales o controles implementados para el proceso en el área financiera de la entidad, lo que establece la necesidad de implementar y aplicarlos, mediante la investigación desarrollada en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turistas Nativos Eco Hotel La Cocotera no se evidencia que el control interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.

Arellano (2011) en su tesis sobre: Auditoría y Control Interno Institucional. Tuvo como objetivo señalar que el control interno es un proceso cuya responsabilidad parte de los directivos y la gerencia de las instituciones y se encuentra diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de las entidades cooperativas. Estos objetivos han sido clasificados en: i) establecimiento de estrategias para toda la cooperativa; ii) Efectividad y eficiencia de las operaciones cooperativistas; iii) Confiabilidad de la información financiera, económica y patrimonial de la cooperativa; iv) Cumplimiento con las leyes, reglamentos, normas y políticas relacionadas con las instituciones cooperativas. La

función de control interno ha cambiado notablemente en los últimos años, pasando de una actividad orientada a la protección de la empresa (activos) hacia una actividad enfocada al control de los riesgos, a fin de aumentar el valor de la organización para las instituciones. En este mismo contexto, la auditoría interna, es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. La auditoría interna, ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Pérez (2015) en su trabajo de investigación denominado: Control interno al área administrativa del colegio mixto particular “Carlos Lozada quintana” del cantón la maná, ECUADOR periodo. 2014. Tuvo como objetivo evaluar el área administrativa que tiene el Colegio con el propósito de determinar el nivel de riesgo y confianza en el proceso de las funciones, la misma que se consiguió a través de la evaluación del control interno que fue sujeta al Colegio y por medio de este poder informar a quienes son parte del Plantel, donde se explican y dan a conocer los resultados de la administración a los ciudadanos. El control Interno nos permitió examinar las operaciones realizadas en dicho periodo, con el propósito de valorar el desenvolvimiento Administrativo y organizacional del Colegio, a través de la preparación de cuestionarios de control, de técnicas, métodos y evaluaciones; ya que por medio de esto se pudo emitir recomendaciones que permitan tomar las mejores decisiones en beneficio del Colegio, como resultado de la investigación se ha determinado que el Colegio Mixto Particular Carlos Lozada Quintana, no ha

cumplido en su totalidad el logro de sus metas y objetivos planteados debido a un inadecuado control interno en la administración.

Solórzano & Pactong (2012) en su tesis de maestría sobre: Diseño e implantación de un sistema de control interno y de gestión para optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa de servicios; realizado en la Universidad de Guayaquil. Tuvo como objetivo elaborar un diseño e implantación de un sistema de control interno y de gestión para optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa de servicios. El tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo; diseño descriptivo, muestra de estudio 42 directivos y trabajadores, técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario semi estructurado. Resultados: El 90% de directivos y trabajadores estuvieron de acuerdo con el diseño e implementación de un sistema de control interno en una empresa de servicios. Concluyeron: Que toda empresa debe adoptar un sistema de control interno que permita una seguridad razonable del cumplimiento de sus objetivos y medir su gestión periódicamente para determinar el grado de cumplimiento de dichos objetivos planeados. En este trabajo se definieron los objetivos estratégicos utilizando Cuadro de Mando Integral que es una herramienta que se puede diseñar de acuerdo a la realidad de la empresa, agrupando los objetivos propuestos en cuatro perspectivas que son: Financiera, procesos internos, clientes y aprendizaje y crecimiento. Como la institución en la que se desarrolló pertenece al Sector público, se sustituyó la perspectiva financiera por la de Presupuesto. Con la aplicación y el análisis de cada uno de los indicadores propuestos, podemos obtener una correcta administración de la institución relacionada con la adecuada toma de decisiones.

### **2.1.2 Nacionales**

Hemeryth & Sánchez (2014) en su tesis de titulada sobre: Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. Tuvo como objetivo demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. Trujillo-2013. Tipo Investigación cuantitativo, diseño descriptivo experimental, método experimental de grupo único Pre test –Post Test. Se le aplicó como instrumentos de recolección de datos las entrevistas, observación directa y el cuestionario aplicado al jefe de logística y al personal de los almacenes, siendo estos los usuarios directos del sistema, obteniéndose una perspectiva clara de la situación del sistema de control interno operativo actual, pudiendo detectar las deficiencias de este y proponer mejoras significativas. Resultados: el 76% estuvieron de acuerdo con la evaluación del control interno de recursos humanos en el hospital san Juan de Dios de Challapata. La conclusión más importante fue que la implementación de un sistema de control interno operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los Inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios, en la distribución física de los almacenes.

Basaldúa (2014) en su tesis de titulada sobre: Mejora del proceso de gestión en una empresa prestadora de saneamiento basado en Balanced Scorecard; realizado en Lima. Tuvo como objetivo en mejorar el proceso de planificación de las empresas prestadoras de saneamiento, en particular del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima – SEDAPAL. El tipo de investigación fue cuantitativo con un nivel descriptivo; diseño descriptivo simple, la técnica fue la encuesta y el

instrumento fue el cuestionario estructurado, la población estuvo conformada por 370 trabajadores y la muestra no probabilística fue 74 trabajadores. Los resultados obtenidos son: la mejora de la planificación en las empresas prestadoras de saneamiento, logrando definir los indicadores de gestión de forma integrada, balanceada y estratégica el cual permite planear, medir, monitorear, controlar, evaluar y ofrecer oportunamente la información a quienes toman decisiones. La investigación permite concluir que un correcto proceso de planificación apoyado con el Balanced ScoreCard, posibilita mejorar los resultados de las empresas prestadoras de saneamiento, asegurando el óptimo uso de recursos y la toma de decisiones oportuna. Dicha herramienta consiste en un modelo de gestión que ayuda a la organización a cumplir sus objetivos. Se recomienda afianzar el uso del plan estratégico apoyado con el Balanced ScoreCard para optimizar el uso de los recursos y oportuna toma de decisiones.

Carbajal & León (2014) en su tesis de titulada sobre: Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014; realizado en Trujillo. Cuyo objetivo fue buscar el mejoramiento de la gestión financiera y del control interno del efectivo en la Empresa CONSTRUCTORA A&J INGENIEROS S.A.C de Trujillo. Esta investigación ha utilizado el tipo de investigación de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, el diseño de investigación no experimental “Pre Test y Post Test”, de nivel descriptivo Correlacionar, la muestra estuvo conformada por 48 funcionarios y trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Cuyos resultados se evidencian a través de tablas y gráficos, tal como lo recomienda las normas estadísticas. Asimismo, la empresa actualmente no cuenta con un sistema de

control interno, lo que hace que la empresa no tenga un control sobre el efectivo. Es por lo que se demostrará de qué manera el Control Interno del efectivo mejorará la gestión financiera en la CONSTRUCTORA A&J INGENIEROS S.A.C para el año 2014. Conclusión: En el diagnóstico inicial realizado a la empresa, se determina la falta de control interno del movimiento del efectivo, siendo esta la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones. Se determinó que de acuerdo a los resultados obtenido se mejora significativamente la gestión financiera en la constructora A&J Ingenieros SAC, tal como se puede observar en el estado de ganancias y pérdidas de abril del 2014. Se recomienda que sea necesario aplicar el control interno del movimiento del efectivo con la finalidad de no descuidar la parte financiera de la empresa y contribuir a la mejora eficiente.

Salazar (2014) en su tesis de maestría sobre: el control interno como herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy; realizado en Lima. Cuyo objetivo fue determinar el control interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy Lima. Tipo de investigación cuantitativo de nivel descriptivo; diseño descriptivo simple; población muestral 83; la técnica empelada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado. Cuyos resultados alcanzados fueron: el 78% de trabajadores afirmaron que la Contraloría General debe evitar mediante el control interno los riesgos que puedan presentarse en la gestión institucional. Conclusión: La Contraloría General, como órgano técnico competente en materia de control gubernamental, ha establecido que sobre la base de una gestión de riesgos las entidades deben implementar los controles internos que sean necesarios para la



consecución de los objetivos, metas y misión institucional. Así tenemos, el "Ambiente de Control" dedicado a la organización de la entidad y a la sensibilización del personal respecto al Control Interno. La "Evaluación de Riesgos", necesario para identificar y priorizar el control en aquellas operaciones que ponen en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la entidad. Las "Actividades de Control Gerencial", comprenden en sí, desarrollar procedimientos que aseguren el manejo de los riesgos detectados, teniendo en cuenta algunas pautas como responsables, registros, accesos, verificaciones, entre otros. Por su lado, con la "Información y Comunicación" se busca fomentar el uso de plataformas de información para la toma de decisiones, y con la "Supervisión" se incentiva efectuar los ajustes y mejoras al Sistema de Control Interno. Recomendación: es necesario que la Contraloría General de la República aplique las actividades de control gerencial, la información y comunicación y la evaluación de riesgos mediante los lineamientos de control interno, para el mejoramiento de la gestión.

Fernández (2014) en su investigación titulada: El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013. Tuvo como objetivo determinar y describir el control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013. La investigación fue cualitativa-descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental, se revisó más de 20 informaciones relacionadas al tema; la técnica utilizada fue de análisis documental y la ficha como instrumento de medición. Encontrando los siguientes resultados: la mayoría de los autores señalan que el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el

control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas. Finalmente, la conclusión del trabajo es que no se han encontrado evidencia empírica (estudios de investigación) que hayan determinado la influencia (relación) del control interno en la gestión de las empresas privadas, tanto en América Latina, Perú y Chimbote. Así mismo, sólo un trabajo de investigación establece que en Latinoamérica el 60% de las empresas privadas tiene implementado un sistema de control interno. Se recomienda la aplicación del control interno en el proceso de gestión de las empresas privadas en el Perú y América Latina con la finalidad de evitar riesgos de corrupción y salvaguarda de los recursos empresariales.

Castro (2015) presentó su tesis sobre: Caracterización del financiamiento y el control interno del micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro vidrierías de la Ciudad de Piura, periodo 2014. Tuvo como objetivo determinar características del financiamiento y el control interno del micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro vidrierías de la Ciudad de Piura, periodo 2014. La metodología fue de tipo cuantitativo y el nivel descriptivo ya que no se manipulan las variables. Se describe con un diseño no experimental descriptivo. Trabajó con una población de 18 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia y la muestra fueron los 18 trabajadores convirtiéndose así en una población muestral. Ya que utilizó como técnica la encuesta. Y para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado. Obtuvo como resultados de investigación el 74% nos manifestó que se implementa el control interno, el 45% nos afirmó que existe un ambiente de control

interno bueno, el 66% menciona que la empresa realiza de manera transparente la fase de evaluación, el 75% nos dijo que la información y comunicación es muy fluida dentro de la Municipalidad. Llegando a concluir que los resultados de la investigación son coherentes y así también se implementan control interno y se aplican las fases de control interno.

Gutiérrez (2015) en su tesis titulada: Incidencia de los gastos generales para la determinación del impuesto a la renta en las empresas del Perú 201. Tuvo como objetivo determinar y fundamentar la incidencia que tienen los gastos generales para la determinación del Impuesto a la Renta en las empresas del Perú en el año 2013. La investigación fue descriptiva, para el recojo de información se utilizó las fichas bibliográficas, el principal resultado es: Las organizaciones económicas constituidas como empresas tienen como objetivos, obtener ganancias, lo que conlleva a la realización de una serie de actividades como transacciones comerciales y al cumplimiento de obligaciones tributarias y laborales, siendo los gastos parte de estas transacciones que realizan de manera cotidiana las empresas, los mismos que constituyen materia sumamente relevante para la determinación del Impuesto a la Renta. La conclusión es: Para determinar el Impuesto a la Renta se deberá tener en cuenta los requisitos que establece la Ley, evitando incluir gastos que pueden ser considerados reparables para los contribuyentes, quienes se encuentran en la imperiosa necesidad de conocer los lineamientos, para el reconocimiento de un gasto como deducible y liquidar el Impuesto a la Renta real, para no verse afectados al momento de determinar la utilidad de un ejercicio económico.

Claudio (2016) en su tesis denominada: Los mecanismos de control interno en la gestión de la municipalidad distrital de Puños provincia de Huamalíes,

departamento de Huánuco período 2014. Cuyo objetivo fue: determinar los mecanismos de control interno en la gestión de la Municipalidad distrital de Puños provincia de Huamalíes, departamento de Huánuco período 2014. El diseño de investigación fue descriptivo simple, no experimental y transversal; la población muestral estuvo conformada por 24 directivos y trabajadores de la municipalidad de Puños; se definieron y operacionalizaron las variables e indicadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario estructurado. Resumen: el 83% opinaron que cuidaban y resguardaban los recursos y bienes del Estado, el 75% siempre utilizaban el ambiente de control interno, el 75% afirmaron utilizar el ambiente de control de la municipalidad, el 79% no realizaron la gestión tributaria en la municipalidad de Puños, el 79% no participaron en la gestión de los recursos humanos, el 75% siempre valoraron las instancias de participación ciudadana en forma democrática, el 79% nunca formaron parte de la comisión conjunta para formular políticas públicas. Conclusión: Se determina los mecanismos de control interno en la gestión de la municipalidad distrital de Puños provincia de Huamalíes, departamento de Huánuco período 2014; de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario estructurado a la muestra y se presentan en las tablas y figuras demostrativas; que se relacionan directamente con las propuestas teóricas analizadas en los antecedentes y las bases teóricas de los investigadores.

De la Cruz (2016) en su tesis titulada: Incidencia del control interno en el área de logística- abastecimiento de la Municipalidad provincial de Huarochirí 2015. Cuyo objetivo general fue, determinar la incidencia del Control Interno en la optimización y transparencia en el área de logística en la municipalidad Provincial de

Huarocharí. Tiene que considerar la aplicación del sistema COSO, como resultados podemos resumir que en nuestro caso es necesaria la mejora de un adecuado sistema de control interno. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe una inadecuada implementación de control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda Municipalidad, Las conclusiones se resumirían en la necesidad de aplicar y mejorar el control interno ya vigente.

Rufino (2015) en su tesis denominada: El control interno en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Tambo grande y su incidencia en la gestión 2014. Tuvo como objetivo general describir las principales características del Control Interno en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Tambo grande, y su incidencia en la gestión 2014. El estudio se enmarcó dentro de una investigación de carácter cuantitativo-descriptivo y diseño no experimental, la técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario pre estructurado con 20 preguntas relacionadas a la investigación el cual fue aplicado a una muestra representativa no aleatoria por conveniencia correspondiente a la Municipalidad Distrital de Tambo grande en la ciudad de Piura, obteniendo como principales resultados: La Municipalidad distrital de Tambo grande, cuenta con un organigrama autorizado en el cual se aprecian visualmente las relaciones jerárquicas funcionales cada función permite identificar claramente las responsabilidades de cada Trabajador realiza control interno mediante examen sistemático cuenta con documentación que

respalda operaciones realizadas, las operaciones realizadas son archivadas de acuerdo a un orden de fácil acceso, conserva adecuadamente documentación en respectivos almacenes con ventilación necesaria, existe rotación de trabajadores en otras áreas de administración, cuenta con códigos para identificar sus activos fijos que pertenecen a la entidad por medio de inventario, aplica normas contables internacionalmente aceptadas, conocen sobre la utilización de bienes y servicios que dicta el estado.

Mamani (2015) en su tesis titulada: Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad provincial de puno, 2012-2014. Tiene como objetivo: Determinar la incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014. El estudio se ha basado en un enfoque cuantitativo, puesto que hubo una realidad objetiva, De acuerdo al propósito de la investigación naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio ha reunido las condiciones para ser considerada como una investigación aplicada, los métodos a utilizarse son descriptivo, analítico y deductivo, las técnicas y recolección de datos por medio de la observación, entrevistas y encuestas, La población estará formada por la totalidad del personal del área de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno, que son los directos responsables. La gestión de almacén por los análisis realizados se califica como ineficiente, los resultados analizados muestran que la gestión se califica como regular en el año 2012, en el 2013 y 2014 debido a que las normas, las políticas y las estrategias llevas a cabo en dicha área no se cumplen de forma efectiva lo cual crea errores en los procedimientos realizados por lo que hay desviaciones con los objetivos trazados.

### **2.1.3 Regionales**

Mendoza (2013) en su tesis denominada: "Incidencia del Control Interno en el Área de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Carhuaz Año 2012". Tuvo como objetivo Evaluar el efecto de la incidencia del control interno en el área de tesorería de la municipalidad provincial de Carhuaz año 2012. Cuya investigación se llegó a la conclusión de que la corrupción es uno de los grandes flagelos del presente siglo y genera desconfianza y crece donde no existe tejidos institucionales que la controle y minimice. Es por ello que el control interno fortalece la lucha contra la corrupción. Es una "herramienta fundamental" de gestión y autocontrol para el correcto uso de los recursos públicos.

Bartolo (2014) tesis de titulación sobre: "El control interno de los recursos financieros y su incidencia en la ejecución de obras públicas en la Municipalidad Distrital de San Miguel año 2012"; realizado en Trujillo. Tuvo como objetivo como es el control interno de los recursos financieros y su incidencia en la ejecución de obras públicas en la Municipalidad Distrital de San Miguel, año 2012. Investigación de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, diseño descriptivo no experimental y transversal; la población estuvo conformada por 39 funcionarios y trabajadores, el instrumento utilizado fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Resultados: El 85% de los encuestados estuvieron de acuerdo con las acciones que realiza el control interno sobre los recursos financieros y la ejecución de obras públicas en la municipalidad. Conclusión: El control interno de los recursos financieros incide en la ejecución de obras, según los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel. Las metas cumplidas por la Municipalidad de San Miguel se deben al adecuado control interno que se aplica a los recursos financieros, los cuales se ven

reflejados en la ejecución de las obras públicas. Recomendación: Se deben aplicar sistemáticamente el control interno sobre los recursos financieros en el proceso de ejecución de obras públicas con la finalidad de optimizar el uso de los recursos económicos en beneficio de la población.

Popayán (2012) en su tesis de maestría titulada: Implementación de un Sistema de control interno en la gestión administrativa del área financiera de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2011”; realizado en Trujillo. Cuyo objetivo fue como es la implementación de sistema de control interno en la gestión administrativa del área financiera de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2011. El trabajo de investigación utilizó el tipo descriptivo-analítico, diseño descriptivo no experimental y transversal; con una población de 48 funcionarios y trabajadores de la municipalidad, la muestra estuvo constituida por 32 funcionarios y trabajadores en la municipalidad; la técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario estructurado fue su instrumento. Resultados: El 93% de encuestados estuvieron de acuerdo con la implementación de un sistema de control interno en la gestión administrativa del área financiera de la municipalidad. Conclusión: La actual municipalidad no presenta una eficiente proyección de ingresos, que conlleva a tener que diferir pagos para el siguiente período. También no cuenta con documentos de gestión como es el cuadro de asignación de personal, el presupuesto analítico de personal, originando conflictos internos, también falta actualizar el manual de organización y funciones y el reglamento interno del concejo, que debe ser de conocimiento de toda la organización. Recomendación: La Municipalidad Distrital de Pacasmayo debe mantener y fortalecer el sistema de control interno en la gestión administrativa del



área financiera; con la finalidad de lograr los objetivos institucionales de la municipalidad.

Silva (2015) en su tesis sobre: La implementación del sistema de control interno en el área de abastecimientos de la Municipalidad Distrital de Chingas, periodo 2014. Tuvo como objetivo determinar la implementación del sistema de control interno en el área de abastecimientos de la Municipalidad Distrital de Chingas, periodo 2014. La metodología fue de tipo cuantitativo y el nivel descriptivo ya que no se manipulan las variables. Se describe con un diseño no experimental descriptivo. Trabajó con una población de 18 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia y la muestra fueron los 18 trabajadores convirtiéndose así en una población muestral. Ya que utilizó como técnica la encuesta. Y Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado. Encontró como resultados para su tesis, el 67% dijo que se aplica el ambiente de control interno, el 87% dijo que la entidad identifico los riesgos que puede tener, el 75% manifestó que existen procedimientos para afrontar los riesgos identificados, el 80% nos manifestaron se realizan la supervisión y monitoreo a los trabajadores, el 67% dijo que se emplean las fases de control interno. Se llega a determinar que el control interno incide directamente en los resultados, también esto demuestra como las empresas tienen facilidades para poder implementar el control interno lo que conlleva hoy en día a que las empresas apliquen porque esto da resultados en sus gestiones.

Blas (2016) en su tesis sobre: La influencia de control interno en los procesos de contrataciones y adquisiciones de las Municipalidades del Perú y de la Municipalidad Provincial del Santa, 2015. Tuvo como objetivo determinar la influencia de control interno en los procesos de contrataciones y adquisiciones del as

Municipalidades del Perú y de la Municipalidad Provincial del Santa, 2015. La metodología fue de tipo cuantitativo y el nivel descriptivo ya que no se manipulan las variables. Se describe con un diseño no experimental descriptivo. Trabajó con una población de 18 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia y la muestra fueron los 18 trabajadores convirtiéndose así en una población muestral. Ya que utilizó como técnica la encuesta. Y Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado. Obtuvo los siguientes resultados para su investigación, el 57% dijo que los funcionario participan en las actividades de evaluación de control interno, el 78% nos dijo que implementa un ambiente de control interno bueno, el 76% nos afirmó que si realizan la evaluación de riesgos, el 87% nos manifestaron se elaboran de manera transparente la información y comunicación, el 90% dijo que se cumplen con la realización de supervisión y monitoreo en la Municipalidad Provincial del Santa, el 78% afirmó que los funcionarios tienen asignados sus funciones y responsabilidades. Esto demuestra que el control interno se aplica de manera correcta haciendo conocer sobre el COSO II, también mediante eso ayuda a que se logren objetivos claros y precisos para la investigación.

Soto (2015) en su tesis sobre: El control interno en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2014. Tuvo como objetivo 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 muestral estuvo conformado por 28 directivos y trabajadores de la municipalidad de Corongo; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado; se cumplió con el plan de análisis y se consignaron los principios éticos de la investigación. Resultados: El 61% afirmaron que cumplían con la eficacia, eficiencia,

transparencia y economía en las operaciones de la municipalidad; el 71% afirmaron que cuidaban y resguardaban los recursos y bienes del Estado; el 79% afirmaron cumplir con la normatividad aplicable al gobierno local; el 79% afirmaron tener garantía de la confiabilidad y oportunidad de la información; el 71% afirmaron haber participado del control interno simultáneo; el 68% afirmaron haber participado del control interno posterior; el 71% afirmaron haber utilizado el ambiente de control interno en la municipalidad de Corongo. Conclusión: Queda determinado 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.

Ramírez (2015) en su tesis titulada sobre: Control interno y su incidencia en la municipalidad distrital de San Marcos, año 2014. Tuvo como objetivo general conocer el control interno dentro de sus cinco componentes y su incidencia en la Municipalidad Distrital de San Marcos. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación metodológica de tipo cualitativo y de nivel descriptivo no experimental. El fundamento teórico de la investigación precisó como variable el control interno y como unidad de observación la Municipalidad Distrital, Nuestra población y muestra utilizada para la presente investigación fueron de 250 trabajadores, de los cuales se obtuvo una muestra no probabilística de 38 trabajadores. Se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento de recolección de datos en la investigación fue un cuestionario aplicado a los funciones y servidores de la Municipalidad distrital de San Marcos, siendo estos los usuarios directos del sistema, obteniéndose una perspectiva clara de la situación del sistema de control

interno y su incidencia en la MDSM, pudiendo detectar las deficiencias de este y proponer mejoras significativas. La conclusión más importante fue que el control interno mejoró significativamente la gestión, debido a una mejora en los procesos, código de ética, actualización del manual de procedimiento y rendición de cuentas.

Palma (2015) en su tesis titulada sobre: Control interno y la ejecución de gastos en la municipalidad distrital de San Marcos – Huari 2015. Tuvo como objetivo general: Analizar el control interno y la ejecución de gastos en la Municipalidad Distrital de San Marcos – Huari 2015; el diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental - descriptivo simple; la población muestra estuvo conformada por 15 personas entre ellas el Alcalde, funcionarios y servidores públicos, quienes fueron los informantes a través de un cuestionario estructurado de 34 preguntas en la variable 1 “Control Interno”, basado en el enfoque del Informe COSO (1992). Los resultados permitieron describir a los cinco componentes: Ambiente de Control, referente a la práctica de valores de quienes conforman la entidad; Evaluación de Riesgos, que identifica los riesgos potenciales que pudiera afectar el normal desarrollo de las actividades; Actividades de Control, que toma en cuenta la ubicación del personal para cumplir funciones con eficiencia y honestidad; Información y Comunicación, que hace referencia a las acciones oportunas y de calidad y que permitan tomar decisiones correctas; por último Supervisión, que permite identificar las fortalezas y debilidades durante el desarrollo de actividades. Asimismo, se plantearon 14 preguntas en la variable 2 “Ejecuciones de gasto corriente, gasto de capital y gasto por servicio de deuda”. Como resultado, los encuestados opinaron que, en la entidad investigada, existe escaso conocimiento del

código de ética de la función pública, lo que afecta negativamente el normal desarrollo de los demás componentes.

Paucar (2015) en su tesis denominada: El control Interno y su incidencia en la ejecución de gastos en la Municipalidad Distrital de Olleros. Tuvo como objetivo general determinar las incidencias del control interno en la ejecución de gastos en la Municipalidad Distrital de Olleros en el periodo 2014. La metodología que utilizó en la investigación fue carácter cualitativo a nivel descriptiva - no experimental; asimismo se utilizó para la recolección de datos el fichaje, revisión documental y bibliográfica. Obteniendo los siguientes resultados: El control interno incide favorablemente en la ejecución de gastos a través del plan operativo institucional existe deficiencias en el control interno dentro de la ejecución de gastos a falta de un adecuado sistema de control interno, los componentes del control interno en la ejecución de gastos ayudan a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y al cumplimiento de metas. Finalmente, llegando a la conclusión que las acciones del control interno influyen favorablemente en la administración de los recursos, existe deficiencias en la ejecución de gastos por no contar con adecuado sistema de control interno, el ambiente de control es fundamental en la actitud asumida por la alta dirección y que permita la práctica de valores, la evaluación de riesgos es deficiente, porque no se ha establecido un plan de contingencias, las actividades de control lo realiza el alcalde a través de la segregación de funciones, la información y comunicación se realiza de manera directa y mediante documentos o escritos permitiendo que se cumpla de manera favorable y el monitoreo lo realiza el alcalde para garantizar la valoración y verificación periódica .

#### **2.1.4 Locales**

Crisologo (2014) en su tesis de maestría sobre: Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash. Cuyo objetivo fue como es el control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas – Ancash. Investigación de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, diseño descriptivo simple, no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 88 gerentes, y la muestra no probabilística fue igual a 47 gerentes municipales. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento fue el cuestionario, posteriormente fue procesada en la parte estadística y gráfica, y luego efectuar la contratación de hipótesis. Resultados: El 88% de encuestados afirmaron que el control interno es una herramienta fundamental en los gobiernos locales del callejón de Huaylas que contribuyen a mejorar la gestión municipal. Conclusión: Los datos recopilados y la aplicación de la prueba de hipótesis contribuyeron a establecer que el tipo de ambiente de control no alcanza el grado de cumplimiento de los objetivos y metas. Se ha establecido que el grado de evaluación de riesgo incide en la mejora de la calidad de vida de la población. La contrastación de los datos correspondiente a la hipótesis permitió establecer que los niveles de actividades de control influyen en el rendimiento de la ejecución presupuestal versus presupuesto de gasto. Recomendación: Es necesaria la aplicación del sistema de control interno en todas las áreas de la administración municipal con la finalidad de optimizar el uso de los recursos y el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

Chávez (2015) en su tesis titulada: El control interno y la gestión de tesorería en el gobierno local de Mancos – Yungay, en el 2014. Tuvo como objetivo determinar el control interno y la gestión de tesorería en el Gobierno Local de

Mancos – Yungay en el 2014. El diseño de investigación fue descriptivo simple, no experimental, transversal; la población muestral estuvo conformado por 28 directivos y trabajadores del gobierno local de Mancos; se definieron y operacionalizaron las variable e indicadores; la técnica que se utilizó en el estudio fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado, se cumplió con el plan de análisis y se consignaron los principios éticos de la investigación.

Resultados: El 82% indicaron siempre resguardar los recursos y bienes del Estado; el 82% indicaron siempre utilizar el ambiente de control interno en la municipalidad; el 82% indicaron nunca participar en la evaluación de riesgo en la municipalidad de Mancos; el 75% opinaron siempre estar de acuerdo con los elementos de organización que se constituyen como un plan lógico y claro; el 89% indicaron siempre estar de acuerdo que los elementos del personal se forman con las prácticas sanas y seguras; el 75% dijeron nunca llevar el control, registro y custodia de las fianzas, garantías y pólizas de seguros. Queda determinada el control interno y la gestión de tesorería en el Gobierno Local de Mancos – Yungay en el 2014; cómo se puede verificar en todos los resultados empíricos presentados en las diferentes tablas y figuras obtenidas del instrumento de medición que tienen una relación directa con la gestión de tesorería en el gobierno local de Mancos – Yungay

Tamara (2015) en su tesis titulada: Características del control interno y el financiamiento de la Cámara de comercio, Industria y Turismo de Huaraz, 2013. Tuvo como objetivo general, determinar las principales características del control interno y el financiamiento de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Huaraz, 2013. La investigación realizada fue cualitativa - descriptiva, de corte transversal y no experimental, ya que para el recojo de información se utilizó fichas

bibliográficas y documental, que fue a través de libros, revistas, tesis, páginas de internet; con la finalidad de recopilar información relevante. Se obtuvo como resultado que la institución investigada no cuenta con un sistema de control interno establecido, por ende, no se cumple a cabalidad y existe deficiencias en este aspecto; asimismo en cuanto al financiamiento se puede indicar que es generado por recursos propios, pero también se mantiene un préstamo bancario que fue adquirido años anteriores para concluir con la construcción de su infraestructura. En conclusión, se puede precisar que la institución cumple con algunos de los componentes del control interno, pero todavía falta mucho por trabajar, y esto se logrará cuando se implementa el mencionado sistema; referente al financiamiento se ha podido observar que existe rentabilidad, ya que a la fecha sus ingresos vienen cubriendo los gastos.

Macedo (2015) en su tesis titulada sobre: Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la administración de recursos humanos en el gobierno local de Yungar en el 2014. Tuvo como objetivo general determinar la implementación del sistema de control interno y su incidencia en la administración de recursos humanos en el gobierno local de Yungar en el 2014. El diseño de investigación fue descriptivo simple, no experimental y transversal; la población muestral estuvo conformada por 23 directivos y trabajadores; se definieron y operacionalizaron las variables e indicadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado, se consignaron los principios éticos de la investigación. Y obtuvo como resultados: El 78% afirmaron sobre su desempeño laboral en el gobierno local de Yungar, el 74% negaron realizar actividades de prevención y monitoreo en el gobierno local de Yungar, el 78% negaron realizar el



seguimiento de resultados, el 83% afirmaron cumplir con los compromisos de mejoramiento en el gobierno local de Yungar, el 87% afirmaron la necesidad de establecer objetivos de las funciones de directivos; el 91% afirmaron la necesidad de establecer objetivos del personal en la administración de recursos humanos; el 91% afirmaron acerca de las características de las experiencias, los conocimientos y las habilidades de cada servidor en la municipalidad, era positiva. Y como conclusión: Queda determinada la implementación del sistema de control interno y su incidencia en la administración de recursos humanos en el gobierno local de Yungar en el 2014; de acuerdo a la revisión de la bibliografía y los datos importantes encontrados en los antecedentes y bases teóricas que tienen una relación muy significativa con los resultados empíricos obtenidos de la muestra mediante los instrumentos de medición.

Milla (2015) en su tesis titulada sobre: El control interno en la gestión del área de abastecimiento de la unidad de la gestión educativa local de Yungay, 2014. Tuvo como objetivo general, Demostrar que el control interno influye en la gestión del Área de Abastecimiento de la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay, 2014. El Tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo; el diseño fue descriptivo simple no experimental y transversal; la población fue igual a 32; y una muestra de 10 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay; la técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario. Y como resultados: El 66.7% de los trabajadores del área de abastecimiento promocionan la eficacia, eficiencia y economía en la UGEL Yungay, Con respecto a la protección y conservación de los recursos públicos, el 66.7% de los trabajadores protege y conserva los recursos públicos de la UGEL Yungay, el 72.2% de los trabajadores participan del control interno posterior, el 88.9% de los trabajadores elabora el plan

anual de adquisiciones y contrataciones, Con respecto a la ejecución de los procesos técnicos de programación, adquisición, almacenamiento y distribución de los bienes materiales, el 88.9% ejecuta correctamente, el 94.4% de los trabajadores afirma que, los bienes y servicios adquiridos, Ingresan por el almacén. Y como conclusión: Se ha determinado que el Control Interno influye en la mejora de la gestión del Área de Abastecimiento de la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay, 2014, con los resultados empíricos obtenidos y las propuestas teóricas de la investigación presentada en los antecedentes y bases teóricas.

Manrique (2015), en su tesis sobre: El control y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri”, Huaraz, periodo 2014. Tuvo como objetivo determinar el control y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri”, Huaraz, periodo 2014. La metodología fue de tipo cuantitativo y el nivel descriptivo ya que no se manipulan las variables. Se describe con un diseño no experimental descriptivo. Trabajó con una población de 18 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia y la muestra fueron los 18 trabajadores convirtiéndose así en una población muestral. Ya que utilizó como técnica la encuesta. Y Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado. Obtuvo como resultados de investigación, el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno, el 75% de los encuestados consideran que los trabajadores se encuentran bien identificados en cada una de las áreas, el 78% dijo que la información y comunicación de los administradores es muy precisa y fluida. Llegando a concluir que los resultados obtenidos contribuyeron para poder obtener el resultado, es por ello que los resultados nos ayudan a que la investigación tenga

fluidez, y así una implementación de un buen control interno en la entidad dará resultados exactos y precisos.

Molina (2015) presentó su tesis titulada: El control interno y el impuesto predial en el Gobierno Local de Independencia, provincia de Huaraz, periodo 2014. Tuvo como objetivo, determinar el control interno y el impuesto predial en el Gobierno Local de Independencia, provincia de Huaraz, periodo 2014. La metodología fue de tipo cuantitativo y el nivel descriptivo ya que no se manipulan las variables. Se describe con un diseño no experimental descriptivo. Trabajó con una población de 18 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia y la muestra fueron los 18 trabajadores convirtiéndose así en una población muestral. Ya que utilizó como técnica la encuesta. Y para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado. Se encontraron los siguientes resultados, el 78% afirmó que, si se aplica el ambiente de control interno, el 78% nos manifestó que se identifican la evaluación de riesgos dentro de la entidad, el 67% cumple con la supervisión y monitoreo a los personales el 61% afirmó tener garantía de la confiabilidad de la información de control interno, el 74% indicaron haber participado en la administración del impuesto de predios urbanos. De acuerdo a estos resultados obtenidos haciendo comparar se determina que en las entidades no se cumplen al total con la aplicación de control interno por las deficiencias que hay sobre la información, o por la inoperancia de las personas o funcionarios dentro de la entidad.

Pérez (2015) en su tesis titulada sobre: El control interno y su incidencia en la ejecución presentaría en la Municipalidad Distrital de Olleros, periodo 2014. Tuvo como objetivo determinar el control interno y su incidencia en la ejecución

presentaría en la Municipalidad Distrital de Olleros, periodo 2014. La metodología fue de tipo cuantitativo y el nivel descriptivo ya que no se manipulan las variables. Se describe con un diseño no experimental descriptivo. Trabajó con una población de 18 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia y la muestra fueron los 18 trabajadores convirtiéndose así en una población muestral. Ya que utilizó como técnica la encuesta. Y para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado. Obtuvo como resultados el 61% dijo que tienen compromiso hacia la elaboración responsable de la información financiera contable y de gestión, el 67% respondieron que aplicaban procedimientos capaces de captar e informar oportunamente los cambios, el 85% evalúa el sistema de control interno de manera periódica, el 78% dijo que la información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad, el 60% afirmó que se aplican los componentes de control interno dentro de la Municipalidad.

Robles (2015) en su tesis de titulación sobre: financiamiento y rentabilidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de información turísticas – Huaraz, 2014. Donde se propone como objetivo general de estudio: Determinar el financiamiento y la rentabilidad en dicha empresa turística de Huaraz del periodo 2014. El diseño que utiliza en elaborar esta investigación es descriptivo simple, no experimental y de corte transversal; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario elaborado por el investigador; con lo cual obtiene los siguientes resultados que el 68% negaron haber utilizado la línea de crédito como instrumento financiero; el 72% afirmaron haber solicitado líneas de descuento como instrumento financiero; el 68% afirmaron haber solicitado financiamiento a la caja municipal de ahorro y crédito; el 78% negaron haber

solicitado préstamo de un agiotista profesional; el 84% negaron realizar el análisis de rentabilidad contable en su micro empresa. Y llegando a establecer estas conclusiones que el financiamiento que obtienen estas PYME del sector de estudio es de un nivel medio y la rentabilidad que obtiene es solvente en este rubro de servicio.

Solís (2014) en su estudio titulada; caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios. Rubro bazar de ropas del distrito de Carhuaz. Periodo 2013. Cuyo objetivo general, fue describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype del sector Comercial – rubro bazar de ropas del distrito de Carhuaz. El desarrollo es una investigación cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño no experimental descriptivo. Los resultados son: Respecto al financiamiento: El 100% indica que no solicitaron préstamo. Respecto a la capacitación: El 100% de los representantes legales indican que el año 2013 sí se capacitaron. El 100% manifiesta que la capacitación es una inversión. El 80% afirma que no capacitó al personal. El 60% indica que la capacitados mejora la rentabilidad. Respecto a la rentabilidad: El 60% indica que los últimos años ha mejorado la rentabilidad. El 100% respondió que la capacitación es un gasto. Se concluye que el 60% de los representantes legales encuestados indicaron tener más de tres años en la actividad empresarial (rubro bazar de ropas), en tanto que el 60% aseguran ser una empresa formal.

Solórzano (2016) en su tesis titulada: el financiamiento, capacitación y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías – Huaraz, 2014. Dónde tuvo como objetivo determinar el financiamiento y la capacitación y su incidencia en la rentabilidad en el micro y pequeñas empresas del

sector comercio, rubro ferreterías de Huaraz en el 2014. Donde el diseño de investigación es descriptivo simple, no experimental y de corte transversal, para la recolección de datos utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario y llegando a los siguientes resultados, el 77% afirmaron la necesidad de fondos económicos mediante el financiamiento para su micro empresa; el 65% afirmaron que mantenían vigente el financiamiento de su micro empresa; el 77% afirmaron pagar puntualmente el financiamiento obtenido; el 77% opinaron afirmativamente que la tasa de crecimiento del mercado influye en la rentabilidad de su micro empresa; el 73% afirmaron que es necesario cuidar los costos operativos para la rentabilidad de la ferretería y llegando a las siguiente conclusiones que el financiamiento y la capacitación inciden de manera positiva en la obtención de la rentabilidad de dichas Mype y también las capacitaciones incidieron mejorar la calidad de servicio que brinda dicho estudio y mediante eso se tiene un buen capital de trabajo.

Flores (2015) en su tesis sobre: El control interno y rentabilidad en la Empresa Grupo Moreno Automotriz S.A, Huaraz, periodo 2014. Tuvo como objetivo determinar el control interno y rentabilidad en la Empresa Grupo Moreno Automotriz S.A, Huaraz, periodo 2014. La metodología fue de tipo cuantitativo y el nivel descriptivo ya que no se manipulan las variables. Se describe con un diseño no experimental descriptivo. Trabajó con una población de 18 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia y la muestra fueron los 18 trabajadores convirtiéndose así en una población muestral. Ya que utilizó como técnica la encuesta. Y para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado. Obtuvo como resultados para su investigación, el 90% indicaron siempre proteger los

activos y salvaguardar los bienes de la empresa, el 75% dijeron siempre considerar razonable los informes contables, el 60% de los trabajadores nos dijeron que cumplen con la fase de planificación, el 75% dijeron que cumplen con la fase de ejecución dentro de la empresa. Llegando a concluir que los resultados obtenidos guardan relación y esto es importante para la investigación, también de acuerdo lo obtenido por flores es bueno porque ayuda contribuir de información para poder continuar con el logro de los objetivos.

Malpica (2013) en su tesis titulada: Caracterización del control interno en las empresas de transportes de pasajeros ruta Huaraz - Caraz, 201. Posee como objetivo determinar las principales características del Control Interno en empresas de transporte de pasajeros ruta Huaraz – Caraz. la investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo; su muestra 25 personas entre propietarios, gerentes, administradores, contadores de las 19 empresas que se encuentran ubicados en las ciudades de Huaraz, Carhuaz y Caraz en relación a los objetivos, del Control Interno primer objetivo eficacia y eficiencia de las operaciones, no desarrollan operaciones, con eficacia, con 60% y con eficiencia 80% y el segundo objetivo la confiabilidad de la información financiera, el 72% la información no es confiable para la toma de decisiones, conclusiones son: Las empresas encuestadas no cuentan con un Sistema de Control Interno, no alcanzan los objetivos propuestos del Control Interno según C.O.S.O. y presentan debilidades en la implementación de componentes.

García (2015) en su tesis titulada: Control interno y el saneamiento contable en la municipalidad provincial de Huaraz, 2014 El objetivo fue: Determinar el control interno y el saneamiento contable en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2014. El diseño de investigación fue descriptivo simple, no experimental y

transversal; la población muestral estuvo conformado por 21 funcionarios y trabajadores; se operacionalizaron las variables; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado; se consignaron los principios éticos. Resultados: el 90% afirmaron haber logrado la confiabilidad de la información financiera, el 95% cumplieron con los reglamentos y normas del control interno, el 86% participaron en el control interno previo, el 95% en el control interno simultáneo y el 100% en el control interno posterior, el 62% cumplieron con el principio de eficiencia, el 67% con el principio de economía, el 86% conocían el establecimiento de la existencia real de bienes, derechos y obligaciones, el 76% participaron en la depuración y saneamiento de la información contable, el 90% cumplieron con los principios de moralidad en el saneamiento contable. Conclusión: Queda determinado que el control interno influye directamente en el saneamiento contable en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2014; de acuerdo a los resultados empírico prácticos obtenidos en el presente trabajo de investigación y las propuestas teóricas de los investigadores en el contexto de la revisión de la literatura.

Pérez (2017) en su tesis sobre: Control interno en el almacén central de la corte superior de justicia de Ancash – Huaraz, 2016. Tuvo como objetivo logrado: Determinar la manera como se aplica el control interno en el almacén central de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz en el 2016. Desde el punto de vista metodológico el diseño fue descriptivo simple – no experimental – transversal; la población muestral estuvo conformada por 18 funcionarios y trabajadores del almacén Central de la Corte Superior de Justicia de Ancash; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado; se incluye la matriz de consistencia y los principios éticos. Resultados: El 83% considero que el objetivo de



control interno consiste en prevenir fraudes, el 83% afirmaron haber utilizado el ambiente de control, el 72% que afirmaron haber participado en la información y comunicación del control interno, el 78% dijeron haber participado del control interno simultáneo, el 94% que participaron en el control interno posterior, el 89% indicaron haber cumplido el principio de eficiencia y eficacia, el 89% que la economía y transparencia son principios del control interno, el 83% opinaron haber cumplido la legalidad y ética como principio del control interno, el 72% que afirmaron el almacén no es ente aislada, independiente del resto de las funciones de la institución, el 84% que afirmaron que la disposición del almacén exige menores esfuerzos para su funcionamiento. Conclusión: Se ha determinado la manera como se aplica el control interno en el almacén central de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz en el 2016; de acuerdo a los resultados empíricos obtenidos en la presente investigación y la explicación y análisis del marco teórico a través de los antecedentes y bases teóricas que se consignan en este estudio.

Trejo (2015) en su tesis sobre: El control interno y la administración financiera en la Dirección Regional de Educación, Huaraz, periodo 2014. Tuvo como objetivo determinar el control interno y la administración financiera en la Dirección Regional de Educación, Huaraz, periodo 2014. La metodología fue de tipo cuantitativo y el nivel descriptivo ya que no se manipulan las variables. Se describe con un diseño no experimental descriptivo. Trabajó con una población de 18 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia y la muestra fueron los 18 trabajadores convirtiéndose así en una población muestral. Ya que utilizó como técnica la encuesta. Y para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado. Obtuvo como resultados de investigación, el 78% afirmaron promover

la eficiencia, eficacia, transparencia y economía como principios de control interno, el 81% cuidaban y resguardaban los recursos y bienes del estado, el 81% de los encuestados dice que cumple con el principio de legalidad y ética del control interno, el 75% de los encuestados nos dice que para realizar ejecución primero se determinan luego para poder ejecutarlos. Llegando a concluir que dicho resultado muestra como en las entidades o municipalidades se llevan a cabo el control interno, también realizando comparaciones los autores coinciden en encontrar los mismos resultados que eso es importante para el investigador.

Mendoza (2015) investigó en su tesis sobre: El control interno y su incidencia en los procedimientos contables de la Municipalidad Distrital de Independencia, periodo 2014. Tuvo como objetivo general; determinar el control interno y su incidencia en los procedimientos contables de la Municipalidad Distrital de Independencia, periodo 2014. La metodología fue de tipo cuantitativo y el nivel descriptivo ya que no se manipulan las variables. Se describe con un diseño no experimental descriptivo. Trabajó con una población de 18 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia y la muestra fueron los 18 trabajadores convirtiéndose así en una población muestral. Ya que utilizó como técnica la encuesta. Y para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado. Obtuvo como resultados el 86% implementa el control interno en los valores éticos, el 50% nos informaron que la información se elabora de forma periódica, oportuna y confiable sobre los cumplimientos de metas y objetivos, el 86% de los encuestados manifiesta que se promueve la efectividad, eficiencia y economía en la Municipalidad. Se concluye que el control incide en los procedimientos contables esto significa que implementar un control interno es bueno, para que la empresa

tenga en cuenta, para que esas empresas puedan tener crecimientos y se sientan fortalecidos cumpliendo los requisitos.

Quispe (2015) analizo en su tesis sobre: El control interno y gestión de recursos humanos en la empresa Mundial Farma, periodo 2014. Tuvo como objetivo general, el control interno y gestión de recursos humanos en la empresa Mundial Farma, periodo 2014. La metodología fue de tipo cuantitativo y el nivel descriptivo ya que no se manipulan las variables. Se describe con un diseño no experimental descriptivo. Trabajó con una población de 18 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia y la muestra fueron los 18 trabajadores convirtiéndose así en una población muestral. Ya que utilizó como técnica la encuesta. Y para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado. Obtuvo como resultados, el 88% indicaron realizar siempre el control interno administrativo o de gestión en la empresa, el 75% manifiesta que se emplean un plan de contingencias dentro de la empresa Mundial Farma, el 76% nos mencionaron que se aplican los componentes de control interno. Como se observa los resultados no concuerdan por tal razón no se encuentran coincidencias, para poder analizarlos.

Cruz (2015) en su tesis sobre: El sistema de control interno en el área de almacén del hospital de apoyo de la provincia de Sihuas, 2013. Tuvo como objetivo general: Determinar el Control Interno en el Área de almacén del Hospital de Apoyo de la Provincia de Sihuas, 2013. Esta investigación ha utilizado la técnica de investigación bibliográfica y documental, el diseño de investigación fue descriptivo no experimental, porque se han observado los hechos sin manipular deliberadamente la variable. Los resultados muestran la adherencia de la entidad a las teorías socio culturales, así como al modelo COSO, la Ley N° 27785, Ley del Sistema Nacional

de Control y de la Contraloría General de la República y la Ley N° 28716, Ley del control interno de las entidades del Estado; así como también las demás normas, técnicas y procedimientos. El control interno ha permitido a la entidad alcanzar sus objetivos y metas y a superar sus dificultades. En conclusión, se determinó el marco teórico y normativo aplicable a las entidades del sector público; se ha descrito el control interno de la unidad de observación a partir de sus componentes.

Rosales (2017) en su tesis sobre: El control interno y su incidencia en la ejecución presupuestaria en la municipalidad distrital de Huata, 2015. Cuyo objetivo general fue: Determinar de qué manera el control interno incide en la ejecución presupuestaria en la Municipalidad Distrital de Huata en el 2015. Su metodología fue: El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple porque se trabajó con un sólo grupo, la población muestral estuvo conformada por 22 directivos y trabajadores como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado; en el plan de análisis se utilizó la estadística descriptiva para analizar las frecuencias y los porcentajes. Resultados: El 50% indicaron que tienen compromiso hacia la elaboración responsable de la información financiera contable y de gestión, el 72.7% respondieron que aplicaban procedimientos capaces de captar e informar oportunamente los cambios, el 77.3% afirmaron que existe proyección de la determinación de los presupuestos, 63.6% indicaron que había reconocimiento de la obligación del gasto con obligación de pago. Conclusión: Queda determinado que el control interno incide directamente en la ejecución presupuestaria en la Municipalidad Distrital de Huata en el 2015, de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación y el sustento teórico

de los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual que le dan una solides al trabajo de investigación científica.

Salinas (2017) en su tesis sobre: El control interno y su incidencia en las existencias de la empresa mc soluciones inteligentes S.A.C. Tuvo como objetivo, determinar la incidencia de dicho control en los resultados económicos de la empresa. Se tomó en cuenta como objetivo general determinar de qué manera el control interno incide en las existencias de la empresa Mc Soluciones Inteligentes S.A.C. en la ciudad de Huaraz. La investigación fue realizada aplicando el método de investigación cualitativa a nivel descriptiva – no experimental, así asimismo se utilizó para la recolección de datos el fichaje, revisión documental y bibliográfica, ya que, al conocer la situación de la empresa, se pudo analizar y determinar la incidencia del control interno en las existencias. La investigación se considera relevante porque la ineficiencia en la implementación de un sistema de control trae consecuencias graves, como ineficiencia en la satisfacción de las necesidades de la población e incumplimiento de las metas propuestas. Diagnosticar si los controles internos están ayudando a reducir los riesgos, verificar un adecuado cumplimiento de la normativa vigente, obtener evidencia suficiente y competente para respaldar las recomendaciones propuestas, recomendar acciones correctivas que ayuden a mejorar la implementación del control interno dentro de la empresa. Finalmente, con la comparación de los cambios que se produjeron como resultados de la aplicación de un sistema de control interno en las existencias, se ha podido demostrar que hubo un efecto positivo en los resultados para la empresa.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Teorías de control interno.**

El estudio del sistema del control interno interesa a los directivos y a todos aquellos que manejen fondos públicos pues son responsables de establecer y mantener un control interno eficaz que asegure el logro de objetivos previstos la custodia de los recursos, el cumplimiento de las leyes y normas jurídicas y la obtención de información fiable. (IGAE, 1997, párr. 2.1.2)

Asimismo, no cabe duda que juega un importante papel en el quehacer de los órganos técnicos de fiscalización se encuentra en las normas de auditoría pública emitidas en el estado español, bien por la intervención general de la administración del estado, bien por los órganos de control externo en las que se resalta el sistema de control interno como un elemento destacado en la fase de planificación de la estrategia auditora. El control interno era considerado como sinónimo de autoridad, la escuela de Harvard ve el control como un conjunto de mecanismos que permiten conseguir la congruencia de los objetivos (Monllau, 1997).

Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1965) define en un sentido más amplio, que el Control Interno “es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento”.

De acuerdo con el Modelo COSO (1992), el Control Interno es un proceso integrado, efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad diseñado con el objeto de proporcionar una seguridad razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad de la información financiera; Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas. Completan la definición algunos conceptos fundamentales: El control interno es un proceso es decir un medio para alcanzar un fin, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable no la seguridad total a la conducción. Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que al mismo tiempo suelen tener puntos en común. Al hablarse del control interno como un proceso se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión tales acciones se hallan incorporadas a la infraestructura de la entidad para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

Según Furlán (2008), el control interno es considerado como uno de los procesos de mayor importancia de la función administrativa, debido a que permite verificar el rendimiento de la empresa mediante la comparación con los estándares establecidos (p. 85). También se puede definir como un proceso que incluye el plan de la organización y todos los métodos y medidas de coordinación. Por otra se puede decir que el control es uno de los procesos de mayor importancia de la función administrativa ya que supervisar lo que se realiza basándose en patrones y normas

establecidas es de carácter preventivo para señalar faltas y errores, si es necesario aplicar medidas correctivas de manera que la ejecución se efectúe de acuerdo a lo planificado.

### **2.2.2 Teoría del control social.**

La ausencia de control social, causa la desviación de los procedimientos establecidos, si no se cometen actos desviantes se debe a nuestro estrecho lazo con la sociedad. Si el lazo se debilita, se saltan las reglas y se cometen actos desviantes.

Hay cuatro vías por las cuales los individuos establecen lazos con la sociedad

1. Por medio de lazos con personas o instituciones convencionales.
2. Por implicación.
3. Por estar inmersos en actividades convencionales.
4. Por una creencia en el valor moral de las reglas sociales.

Este esquema evoluciona hacia la idea de la falta de autocontrol, el principal sistema de control social está en la mente de los individuos. Gran cantidad de comportamientos desviados están relacionados con la ruptura de los mecanismos íntimos de control social, alta impulsividad, insensibilidad y falta de prudencia. (Gottfredson, 2006)

### **2.2.3 Las teorías del control interno según Dorta**

Según Dorta (2005), desde las perspectivas organizativa, el concepto de control no es único y está supeditado a las diversas corrientes de pensamientos existentes, cita a Monllau (1997) el cual concluye, en la literatura organizativa se



produce una evolución del concepto de control: En la teoría clásica el control era considerado como sinónimo de autoridad; la escuela de Harvard ve en control como un conjunto de mecanismos que permiten conseguir la congruencia de los objetivos. La teoría de la agencia se limita a aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control. La teoría de los sistemas abiertos considera al control como un sistema que tiene por finalidad establecer un feed-back entre el entorno en el que se mueve la empresa, y la propia empresa. La teoría contingente, partiendo de la teoría de los sistemas abiertos, considera que el diseño de control de la empresa depende de factores que caracterizan tanto el entorno de la empresa, como de los que caracterizan a la propia empresa.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Historia del control interno**

Según Rojas (2015) dice el Control Interno nace con el objeto de proporcionar y aportar un grado razonable de confianza en: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Ayudando así junto con ciertas actividades de gestión a evitar que los riesgos a los que está sujeta la entidad se llegue a materializar y producir efectos negativos en ésta; así como también proporciona seguridad a la administración acerca de la confiabilidad de los datos contables que se usan para la toma de decisiones, la administración también tiene la responsabilidad directa de llevar y mantener los registros contables, y de producir unos estados financieros que sean adecuados y confiables. A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados

de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades. Así nace el control como una función gerencial para asegurar y constatar que los planes y las políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas.

### **2.3.2 Definición de Control Interno.**

Existen muchas definiciones del Control Interno, aquí mencionamos algunas de ellas que serán de mucha importancia para una visión de la misma. La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949: "El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas. Un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas". Instituto Mexicano de Contadores Públicos, "Examen del Control Interno", Boletín 5 de la Comisión de Procedimientos de Auditoría, México, 1957: "En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de

una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento".

Concepto de Control Interno, según la Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG: Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para proporcionar seguridad razonable en la consecución de la misión de la entidad se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:

- ✓ Promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- ✓ Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- ✓ Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones.
- ✓ Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- ✓ Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- ✓ Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

### **2.3.3 Características del control interno.**

- ✓ Es un proceso; es decir un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- ✓ Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- ✓ En cada área de la organización el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- ✓ Aporta un grado de seguridad razonable con relación al logro de los objetivos fijados; no la total.
- ✓ Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.
- ✓ Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.

### **2.3.4 Políticas de control interno**

Según León (2014) dice establece los principios, bases, normas, reglas, procedimientos y guías de acción que permiten la implementación de las estrategias, definiendo los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos. Las políticas de Control Interno establecen así mismo las acciones y mecanismos asociados a los procesos que permiten reducir los riesgos, que pueden inhibir el cumplimiento de las metas y sus resultados.

### **2.3.5 Objetivos del control interno.**

Según Cochachin (2014) existen los siguientes objetivos del control interno:

#### **2.3.5.1 Confiabilidad de la información.**

Este propósito hay que lograrlo no sólo de la información contable financiera como se acostumbraba sino de toda la información que se genera a lo largo y ancho de la entidad. Para lograr este objetivo será necesario hacer un diseño eficiente de los canales para la información y la comunicación alrededor de ella y tener definidos cuáles serán los indicadores de calidad (si es oportuna, clara, directa, etc.) para evaluar la misma. Un fin importante en el diseño de estos canales es eliminar la duplicidad de información que hoy se genera y que hace engorroso y burocrático el trabajo en algunas áreas. Con relación a la información contable y financiera y la elaboración de los estados financieros se mantienen las regulaciones establecidas en las Normas Contables vigentes.

#### **2.3.5.2 Eficiencia y eficacia de las operaciones.**

Es indispensable para el logro de este objetivo tener bien definidos los ciclos de operaciones de la entidad es decir, cuáles son las operaciones y en qué área comienzan y en cuál área terminan y los procedimientos que se generan en cada ciclo; estos procedimientos quedarán establecidos en el Manual de Procedimientos de la organización que será elaborado o actualizado si ya se posee y la responsabilidad que tiene el trabajador en hacer cumplir un procedimiento o parte de éste quedará explícito en el diseño del puesto de trabajo que él ocupa; por tanto es necesario establecer cuáles son los indicadores con los que vamos a evaluar cómo se ha desempeñado cada área y cada trabajador. Con todo lo anterior se logra en primer

lugar organizar el trabajo en la entidad a través de la definición de los ciclos y los procedimientos de trabajo que hay que cumplir en cada ciclo; y, en segundo lugar, tener establecidos niveles claros de responsabilidad y autoridad, así como el contenido de trabajo para cada puesto. Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas. Se cumplirá este objetivo en la misma medida que cada trabajador conozca su contenido de trabajo a qué se dedica la entidad (misión), qué objetivos se propone alcanzar y cómo aspira lograrlos (visión) y cuál es la base legal que la rige (reglamento disciplinario, convenio colectivo de trabajo, políticas de superación del personal, código de ética, reglas específicas de la actividad que realiza). Una vez más se regresa a la idea de que el diseño del sistema de control debe estar enfocado a los recursos humanos. La organización puede tener un sin número de manuales, leyes y políticas establecidas y listas para ser mostradas a cualquier supervisor, pero si no ha informado al hombre y lo ha hecho comprender su importancia e incidencia sólo está diseñando un sistema de Control Interno ficticio y en papeles.

#### **2.3.5.3 Control de los recursos a disposición de la entidad**

Tener en cuenta que el control de los recursos es una de las bases elementales del Control Interno y no sólo porque tribute a la toma de medidas en la ocurrencia de cada hecho sino porque han de crearse todos los mecanismos necesarios para garantizar el control preventivo de los mismos. En consecuencia, la entidad deberá crear en cada uno de sus procedimientos la base del control de los recursos, estableciendo mecanismos donde tanto el trabajador como los funcionarios logren interiorizar el nivel de responsabilidad que les corresponde en cada caso.

En tal sentido el control de los recursos de todo tipo parte de las bases generales acorde a normas establecidas; no obstante, el control de los mismos deberá establecerse a partir de las características elementales de cada entidad. Por tanto, el Control Interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos, prevenir las pérdidas de recursos y a la obtención de la información más oportuna y eficaz. También puede reforzar la confianza de que la entidad cumple con las leyes y normas aplicables evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En resumen, puede ayudar a que una entidad llegue adonde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino. Bajo este nuevo concepto el sistema en la organización cubana se diseña a través de cinco componentes básicos, que a su vez tienen normas bien definidas para poder establecerlos y evaluarlos: El ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión - monitoreo.

Son muchos los beneficios que para la entidad tenga la implementación del nuevo concepto de Control Interno a través de sus componentes y con variados matices: Un cambio en la mentalidad de los directivos y todos los trabajadores en cuanto al alcance, el enfoque y los objetivos del Control Interno y las responsabilidades de todos para con el sistema; mejor organización del trabajo al quedar establecidos los manuales de organización y el diseño de cada puesto de trabajo; poseer indicadores para evaluar el desempeño de cada área funcional y cada puesto de trabajo; poder diseñar actividades de control según las características de cada entidad y adecuadas al resultado de una identificación y evaluación de sus riesgos; contribuir al autocontrol y fortalecer la autoridad y el liderazgo.

Según modelo COCO (1997) Este modelo fue dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA) en 1997, a través de un consejo encargado de diseñar y emitir criterios gerenciales sobre control. El consejo denominado The Criteria of Control Board emitió el modelo comúnmente conocido como COCO.

El modelo busca proporcionar un entendimiento del control y dar respuesta a las tendencias que se observan en los desarrollos siguientes:

1. En el impacto de la tecnología y el recorte a las estructuras organizativas, que han propiciado un mayor énfasis sobre el control a través de medios informales, como la visión empresarial compartida, comunión de valores y una comunicación más abierta.
2. En la creciente demanda de informar públicamente acerca de la eficacia del control.
3. En el énfasis de las autoridades para establecer controles, como una forma de proteger los intereses de los accionistas.

El propósito del modelo es desarrollar orientaciones o guías generales para el diseño, evaluación y reportes sobre los sistemas de control dentro de las organizaciones, incluyendo asuntos gubernamentales en el sector público y privado.

En la estructura del modelo, los criterios son elementos básicos para entender y, en su caso, aplicar el sistema de control. Se requiere un adecuado análisis y comparación para interpretar los criterios en el contexto de una organización en particular, y para una evaluación efectiva de los controles implantados.



El modelo COCO es producto de una profunda revisión del Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el informe COSO, y cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un Modelo más sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del COSO se enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. El resultado es un modelo conciso y dinámico encaminado a mejorar el control, el que se describe y define en forma casi idéntica a como lo hace el Modelo COSO.

El cambio importante que presenta el modelo canadiense consiste que, en lugar de conceptualizar el proceso de Control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados, proporciona un marco de referencia a través de veinte criterios generales que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control.

Según modelo COSO (1992) define al control interno como un proceso, efectuado por el directorio, la gerencia y el resto del personal, diseñado para proveer una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos de las organizaciones, al cual subdivide en las siguientes tres categorías:

- ✓ Objetivos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Objetivos vinculados con la confiabilidad de la información contable para publicar.
- ✓ Objetivos relativos a con el cumplimiento con leyes y otras regulaciones aplicables a la entidad.

Al mencionar en primer lugar a los objetivos relacionados con eficacia y eficiencia, resalta implícitamente que, además de fortalecer la credibilidad de su

información contable y asegurar que cumple cabalmente las leyes y reglas a que esté sujeta evitando daños a su reputación u otras consecuencias negativas, el control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y a evitar el desperdicio de recursos.

El enfoque moderno establecido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), la Guía de La Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) y la Ley N° 28716, señala que los componentes de la estructura de control interno se interrelacionan entre sí y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión.

### **2.3.6 Principios del Control Interno**

**Responsabilidad:** Este principio responde a la capacidad y competencia de la organización en general de dar cumplimiento a los compromisos con los procesos, con la administración y con los compromisos contraídos con terceros, y demás grupos de interés, en relación con los fines esenciales del Estado o, si no se cumple con este principio, la organización debe cargar con las consecuencias de su incumplimiento. Se concreta en dos momentos, El primero, al considerar aquellos aspectos o eventos capaces de afectar la gestión o administración de las entidades estableciendo las acciones adecuadas y necesarias para minimizarlas; el segundo, al reconocer la incapacidad personal o institucional para cumplir los compromisos y por lo tanto, enmendar los perjuicios (Hernández, 2011).

**Transparencia:** Este principio se relaciona con actos no ocultos, si no con actos transparentes, busca hacer visible la gestión de la entidad a través de la relación directa entre los gobernantes, los gerentes y los servidores públicos con los públicos

que atiende en un ambiente ausente de irregularidades, de fraudes o corrupción. Se concreta con la entrega de información adecuada para facilitar la participación de los trabajadores y ciudadanos en las decisiones que la institución decide tomar. Para ello, las autoridades administrativas mantienen información transparente, verdadera, actualizada y los documentos públicos, rinden informes al órgano de control y a la comunidad cuando es necesaria, así como también a los demás grupos de interés sobre los resultados de su gestión (Hernández, 2011).

**Moralidad:** Este principio señala que el control debe ser un acto ético y moral, se basa en la costumbre, en la forma de actuar, en la forma de cómo debe llevarse a cabo el control interno, exige que se lleve a cabo dentro de los caminos de la ética y la moral, dentro de la aceptación de los órganos de control, de los clientes, de la comunidad en general (Hernández, 2011).

**Igualdad:** Principio que consiste en reconocer a todos los controlados los mismos derechos que les garantiza la Constitución Política del Perú, según el cual todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, bajo este principio, los auditados o controlados recibirán la misma protección y trato de quienes ejercen el control y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. Quienes ejercen control están obligados a orientar sus actuaciones y la toma de decisiones necesarias para el cumplimiento de los fines del control (Hernández, 2011).

**Imparcialidad:** El control interno debe hacerse de forma imparcial, este principio en su aplicación no debe tener preferencia de nadie, no debe sesgarse hacia ninguna área, persona, métodos, proceso o administración alguna, a fin de proceder con rectitud, con honestidad, integridad, para dictaminar y resolver los asuntos de manera justa. Se concreta cuando el controlado o personal controlado actúa con plena objetividad e independencia y es evaluado en la misma dimensión, en los asuntos bajo su responsabilidad a fin de garantizar que ningún trabajador o empleado o grupo de interés se afecte en sus intereses, producto de los procesos de control a los que está sujeto (Hernández, 2011).

**Eficiencia:** Principio que busca que el control se realice dentro de un marco de eficiencia en donde los objetivos y los medios para lograrlo se usen adecuadamente, que la entidad u organización obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos. El cumplimiento garantiza el uso de los recursos en procura de la generación de valor y la utilidad de los bienes y servicio (Hernández, 2011).

**Eficacia:** Principio que señala o indica el grado de logro de los resultados de una organización en relación con las metas y los objetivos planificados. Mide las actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa. Este principio permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la organización (Hernández, 2011).

**Celeridad:** Principio que indica que el control debe realizarse con la prontitud, la rapidez y la velocidad de manera tal que se obtenga la información adecuada en el tiempo necesario para la adecuada toma de decisiones. Significa que el control debe ser dinamizado a fin de agilizar el proceso de toma de decisiones y garantizar resultados óptimos y oportunos. En aplicación de este principio, los auditores o controladores se comprometen a dar respuesta oportuna a las necesidades organizacionales pertinentes a su ámbito de competencia (Hernández, 2011).

**Publicidad:** Este principio que señala que el control debe comunicarse o hacerse público, que se debe de comunicar o publicar para que toda la institución conozca los resultados del control, y en función de ella tomar las decisiones correspondientes, oportuno, veraz y preciso a las actuaciones, resultados e información de las autoridades estatales. Es responsabilidad de quienes ejercen control en dar a conocer los resultados del control y permitir la fiscalización por parte de los interesados, dentro de las normas vigentes (Hernández, 2011).

### **2.3.7 Los componentes del control interno**

- a) Ambiente de control.
  - b) Evaluación de riesgos.
  - c) Actividades de control gerencial.
  - d) Información y comunicación
  - e) Supervisión, que agrupa a las actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento.
- a) El componente ambiente o entorno de control es la base de la pirámide de control interno aportando disciplina a la estructura. En él se apoyarán los restantes

componentes por lo que será fundamental para solidificar los cimientos de un eficaz y eficiente sistema de control interno. Marca la pauta del funcionamiento de la Unidad e influye en la concientización de sus funcionarios. Así mismo el ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

#### **2.3.7.1 Los principales factores del ambiente de control son:**

**Filosofía de la dirección:** Comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros.

**Integridad y valores éticos:** La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad.

**Administración estratégica:** Las entidades del Estado requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación

de operaciones y sus metas asociadas, así como su expresión en unidades monetarias del presupuesto anual.

**Estructura organizativa:** El titular o funcionario designado debe desarrollar, aprobar y actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión.

**Administración de recursos humanos:** Es necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad.

b) El componente evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad.

#### **2.3.7.2 Las normas básicas para la evaluación de riesgos son los siguientes:**

**Planeamiento de la administración de riesgos:** Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos. Se deben desarrollar planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como

un programa para la obtención de los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a riesgos.

**Identificación de los riesgos:** En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología.

**Valoración de los riesgos:** El análisis o valoración del riesgo le permite a la entidad considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos. Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. El propósito es obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y consecuencias.

**Respuesta al riesgo:** La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio. La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos.

El componente, actividades de control gerencial comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos.



Las actividades de control son las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella al cual están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Las normas básicas para las actividades de control gerencial son las siguientes:

**Procedimientos de autorización y aprobación:** La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo.

**Segregación de funciones:** La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea.

**Evaluación costo-beneficio:** El diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación de costo-beneficio considerando como criterios la factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos, entre otros.

**Controles sobre el acceso a los recursos o archivos:** El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización

o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos.

**Verificaciones y conciliaciones:** Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior.

El componente de información y comunicación son los métodos, procesos, canales, medios y acciones que con enfoque sistémico y regular aseguran el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad, permitiendo con las responsabilidades individuales y grupales. Las normas básicas para la información y comunicación son las siguientes:

**Funciones y características de la información:** La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad. Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad, oportunidad y utilidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión.

**Información y responsabilidad:** La información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna.

**Calidad y suficiencia de la información:** El titular o funcionario designado debe asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique. Para ello se debe diseñar, evaluar e implementar mecanismos necesarios que aseguren las características con las que debe contar toda información útil como parte del sistema de control interno.

**Sistemas de información:** Los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales y, por ende, para el logro de los objetivos y las metas. Por ello deberá ajustarse a las características, necesidades y naturaleza de la entidad. De este modo, el sistema de información provee la información como insumo para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas.

El componente de supervisión y monitoreo es un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado.

**La rentabilidad:**

Mide la efectividad de la gerencia de una empresa demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades (Sánchez, 2001).

Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

### **Importancia de la Rentabilidad.**

La importancia de la rentabilidad es fundamental para el desarrollo porque nos da una medida de la necesidad de las cosas. En un mundo con recursos escasos, la rentabilidad es la medida que permite decidir entre varias opciones. No es una medida absoluta porque camina de la mano del riesgo. Una persona asume mayores riesgos sólo si puede conseguir más rentabilidad. Por eso, es fundamental que la política económica de un país potencie sectores rentables, es decir, que generan rentas y esto no significa que sólo se mire la rentabilidad (Martínez, 2010).

### **Características de la Rentabilidad.**

Los indicadores referentes a rentabilidad, tratan de evaluar la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las originó, ya sea considerando en su cálculo el activo total o el capital contable (Guajardo, 2002). Se puede decir entonces que es necesario prestar atención al análisis de la rentabilidad porque las empresas para poder sobrevivir necesitan producir utilidades al final de un ejercicio económico, ya que sin ella no podrán atraer capital externo y continuar eficientemente sus operaciones normales.

Con relación al cálculo de la rentabilidad Brealey (1998), describe que los investigadores económicos manejan catálogos u índices de renta para atribuir la eficiencia de las empresas en el uso de sus activos corrientes y no corrientes.

Usando el término metódica, la renta en el aspecto contable viene indicada como fracción entre una percepción de resultados y una concepción de capitales

invertidos, para lograr dichos resultados en este aspecto es muy inevitable asumir en cuenta una serie de materias en la formulación y medición de la renta para así poder obtener un indicador u ratio financiero; dichos aspectos a asumir son los siguientes que se mencionan a continuación:

- ✓ Las magnitudes cuyo cociente es el indicador de rentabilidad han de ser susceptibles de expresarse en forma monetaria.
- ✓ Debe existir, en la medida de lo posible, una relación causal entre los recursos o inversión considerados como denominador y el excedente o resultado al que han de ser enfrentados.
- ✓ En la determinación de la cuantía de los recursos invertidos habrá de considerarse el promedio del periodo, pues mientras el resultado es una variable flujo, que se calcula respecto a un periodo, la base de comparación, constituida por la inversión, es una variable stock que sólo informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo. Por ello, para aumentar la representatividad de los recursos invertidos, es necesario considerar el promedio del periodo.
- ✓ También es necesario definir el periodo de tiempo al que se refiere la medición de la rentabilidad (normalmente el ejercicio contable), pues en el caso de breves espacios de tiempo se suele incurrir en errores debido a una personificación incorrecta.

Así mismo, el estado de resultados es vital e importante porque es el medio de información para una adecuada medición de la rentabilidad de una empresa de un periodo requerido por la entidad ya sea mensual, trimestral o anual. En este caso dichos resultados deben mostrarse por etapas ya que se determinan los ingresos,

los costos y gastos de un periodo, por lo tanto se determinan diferentes utilidades hasta llegar a la utilidad neta, los resultados mencionados con anterioridad quiere decir que se incluirá al estado de situación financiera a la hora de hacer un análisis financiero, puesto que para evaluar la operación de un negocio es inevitable observar colectivamente los aspectos de renta y liquidez de una entidad operativa, por lo que es inevitable obtener tanto el estado de resultados como el estado de cambios en la posición financiera o también llamado estado de situación financiera.

Por lo tanto, el estado de resultados y el estado de situación financiera son muy importantes para determinar los indicadores u ratios de rentabilidad, ya que no sólo se requiere de investigación concerniente con los resultados y ventas, sino también es fundamental disponer de indagaciones relacionados con la estructura financiera como son los activos y el capital de la entidad. Todos los índices de rentabilidad que se construyan a partir del estado de situación financiera permiten medir la eficiencia y eficacia la empresa en sus operaciones principalmente en el manejo del capital, en el cual el numerador de los índices incluye la rentabilidad del período y el denominador representa una base de la inversión específica.

### **III. Hipótesis**

El control interno se relaciona directamente con la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de investigación**

#### **4.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue cuantitativo.

La investigación cuantitativa se considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque se comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo (Bryman, 2004, p.19).

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue descriptivo porque se describió el control interno y su relación con la rentabilidad de las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, mediante este método se describió todo el marco teórico y la aplicación que tendrá los componentes, principios de control interno, como instrumento satisfactor de las necesidades de la población beneficiaria.

#### **4.1.3 Diseño de investigación**

El diseño de investigación fue descriptivo, no experimental, correlacional, es descriptivo porque se describió el control interno y su relación con la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, es no experimental porque no se manipularán los datos si no se desarrollaron tal como sucede en su contexto dado es correlacional porque cuenta con dos variables que tienen relación.



## **4.2 Universo y muestra**

### **4.2.1 Universo**

La población estuvo constituida por 40 empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz y para lo cual se consideró los más representativos e importantes para poder realizar la investigación.

N= 40 empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.

### **4.2.2 Muestra**

La muestra estuvo conformada por 20 empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, la selección de la muestra de investigación fue no probabilística es decir fue determinada en forma dirigida o por conveniencia, es por ello que se consideró el 50% de la población; es así que la muestra será de 20 empresas de servicios turísticos.

n= 20 empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.

### 4.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Control interno</b>	Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para proporcionar seguridad razonable en la consecución de la misión de la entidad (Melendez, 2009).	Principios de control interno	Eficiencia	¿En la empresa de servicios turísticos se promueve el principio de la eficiencia?
			Eficacia	¿En la empresa de servicios turísticos se promueve el principio de la eficacia?
			Economía	¿En la empresa de servicios turísticos promueve el principio de la economía?
			Transparencia	¿En la empresa de servicios turísticos promueve el principio de la transparencia?
			Ética	¿En la empresa de servicios turísticos los trabajadores cumplen con las normas establecidas?
		componentes de control interno	Ambiente de control	¿Se realiza evaluaciones del desempeño laboral de los empleados de las diferentes áreas organizativas?
				¿Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades?
			Evaluación de riesgos	¿La empresa tiene elaborado el plan de administración de riesgos?
				¿Son identificados las contingencias que se presenta en la empresa?

			Actividades de control gerencial	¿La empresa con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos? ¿Se realiza la rendición de cuentas de manera periódica?
			Información y comunicación	¿Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la empresa? ¿Se ha implementado adecuadamente la atención de acuerdo a las sugerencias, quejas y denuncias por parte de los clientes?
			Supervisión y monitoreo	¿La empresa cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos actualizados? ¿Se prepara de forma fiable la información financiera en la empresa?
Rentabilidad	La rentabilidad es un ratio económico que compara los beneficios obtenidos en relación con recursos propios de la empresa (Flores,2011)	Características	Estrategias de rentabilidad	Percibe usted. ¿La intensidad de la inversión como estrategia de rentabilidad? ¿Ud. Percibe la productividad en la empresa?
			La rentabilidad en el análisis contable	¿Ud. Realiza el análisis de rentabilidad empresarial?
				¿Ud. Participa en el análisis de la solvencia?
				¿Ud. Participa en el análisis de la estructura financiera de la empresa?

## **4.4 Técnicas e instrumentos**

### **4.4.1 Técnicas**

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de encuesta.

Méndez (1999) define que a las fuentes y técnicas para recolección de datos de información como los hechos y documentos a los que acude un investigador y que le permiten tener información. También menciona que las técnicas son los medios empleados para recolectar información.

### **4.4.2 Instrumentos**

El instrumento para el recojo de información fue el cuestionario.

Sabino (1992) se refiere que, un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

## **4.5 Plan de análisis**

Para analizar los datos recompilados se utilizó el análisis descriptivo a través del programa de Microsoft Excel, el mismo que sirvió para la tabulación y presentación de los resultados en tablas y figuras.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Título:** Control interno y su relación con la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018

ENUNCIADO DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo el control interno se relaciona con la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo es el control interno en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018?</p> <p>¿Cómo es la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Describir el control interno y su relación con la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Describir el control interno en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018.</p> <p>b) Describir la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018.</p>	<p>El control interno se relaciona directamente con la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de investigación</b> <b>descriptivo</b> no experimental, correlacional</p> <p><b>Población</b> <b>40</b></p> <p><b>Muestra</b> <b>20</b></p> <p><b>Plan de análisis</b> Estadística descriptiva</p>

#### 4.7 Principios éticos

De acuerdo al código de ética para la investigación que es proporcionado por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos:

**Protección a las personas.** Se aplicó la observación indicándoles a los trabajadores que la investigación será anónima y que la información obtenida será sólo para fines de la investigación.

**Beneficencia y no maleficencia.** Se aseguró el bienestar de los propietarios y/o administradores de las empresas en donde se realizó el estudio, respetando las normas de protección y demás reglas, disminuyendo posibles efectos adversos.

**Justicia.** Se informó a los trabajadores los fines de la investigación, cuyos resultados se encuentran plasmados en el presente estudio.

**Integridad científica.** De acuerdo a este principio durante el desarrollo de la investigación, se tuvo una integridad científica porque se realizó cumpliendo y en función a las normas éticas.

**Consentimiento informado y expreso.** Este principio se cumplió a través de la información que se dio a los administradores de las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.

## V. Resultados y análisis de resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*Se promueve el principio de la eficiencia.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	15	75%
b) No	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 2**

*Se promueve el principio de la eficacia.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	16	80%
b) No	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 3**

*Se promueve el principio de economía.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	17	85%
b) No	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 4***Se promueve el principio de transparencia.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	18	90%
b) No	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.**Tabla 5***Los trabajadores cumplen con las normas establecidas.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	19	95%
b) No	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.**Tabla 6***Se realiza las evaluaciones de desempeño laboral de los empleados.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	13	65%
b) No	7	35%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.



**Tabla 7**

*Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	18	90%
b) No	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 8**

*La empresa tiene elaborado el plan de administración de riesgos.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	15	75%
b) No	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 9**

*Se han identificado las contingencias que se presenta en la empresa.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	14	70%
b) No	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 10**

*La empresa cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	16	80%
b) No	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 11**

*Se realiza la rendición de cuentas de manera periódica.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	18	90%
b) No	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 12**

*Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la empresa.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	15	75%
b) No	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 13**

*Se ha implementado adecuadamente las sugerencias, quejas y denuncias por parte de los clientes.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	16	80%
b) No	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 14**

*Cuenta con los registros de revisión periódica de los procesos y procedimientos actualizados.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	16	80%
b) No	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 15**

*Se prepara de forma fiable la información financiera.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	19	95%
b) No	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 16***Percibe la intensidad de la inversión como estrategia.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	15	75%
b) No	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.***Tabla 17***Percibe la productividad en la empresa.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	18	90%
b) No	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.***Tabla 18***Realiza análisis de la rentabilidad empresarial.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	14	70%
b) No	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 19**

*Realiza el análisis de solvencia.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	16	80%
b) No	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 20**

*Participa en el análisis de la estructura financiera.*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	12	60%
b) No	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta aplicada a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.*

## 5.2 Análisis de resultados

1. En la encuesta realizada de acuerdo a la tabla 1, el 75% dijo que si se promueve la eficiencia y el 25% nos dijo que no se promueve la eficiencia. Dicho resultado es coherente con sus resultados de Silva (2015) quien obtuvo como resultados en su investigación, el 80% promovió el principio de la eficiencia, el 70% dijo que promueve el principio de economía, el 90% dijo que la información que se brinda en la empresa es transparente, el 74% dijo que en la empresa los trabajadores cumplen con las normas establecidas por la empresa. Se concluye que los resultados concuerdan ya que dentro de la investigación se promueve el principio de control interno.
2. Del total de los encuestados, el 80% dijo que se promueve la eficiencia y el 20% nos manifestó que no se promueve dicho principio. Asimismo, los resultados guardan relación con sus resultados de Palma (2015) este autor obtuvo como resultados en su investigación, el 80% dijo que se promueve el principio de eficiencia, el 70% dijo que promueve el principio de economía, el 90% nos manifestaron que implementan los componentes del control interno. Se concluye que los resultados guardan relación ya que se ha promovido el principio de eficiencia dentro de la empresa.
3. Según la encuesta realizada, el 85% nos mencionó que si se promueve el principio de economía y el 15% dijo que no se promueve. Dicho resultado es coherente a sus resultados de Silva (2015) quien obtuvo como resultados en su investigación, el 80% promovió el principio de la eficiencia, el 70% dijo que promueve el principio de economía, el 90% dijo que la información que se brinda en la empresa es transparente, el 74% dijo que en la empresa los trabajadores

cumplen con las normas establecidas por la empresa. Se concluye que los resultados concuerdan ya que dentro de la investigación se promueve el principio de control interno.

4. De la encuesta realizada, en un 90% nos dijo que se promueve el principio de la transparencia y el 10% dijo que no se promueve el principio de transparencia. El resultado concuerda con su tesis de Silva (2015) quien obtuvo como resultados en su investigación, el 80% promovió el principio de la eficiencia, el 70% dijo que promueve el principio de economía, el 90% dijo que la información que se brinda en la empresa es transparente, el 74% dijo que en la empresa los trabajadores cumplen con las normas establecidas por la empresa. Se concluye que los resultados concuerdan ya que dentro de la investigación se promueve el principio de control interno.
5. Según la encuesta realizada, el 95% nos dijo que los trabajadores cumplen con las normas establecidas y solo en un 5% dijo que no cumplen con las normas establecidas. Asimismo, los resultados guardan relación con sus resultados de Silva (2015) quien obtuvo como resultados en su investigación, el 80% promovió el principio de la eficiencia, el 70% dijo que promueve el principio de economía, el 90% dijo que la información que se brinda en la empresa es transparente, el 74% dijo que en la empresa los trabajadores cumplen con las normas establecidas por la empresa. Se concluye que los resultados concuerdan ya que dentro de la investigación se promueve el principio de control interno.
6. Del total de los encuestados, el 65% nos dijeron que se realiza las evaluaciones de desempeño laboral de los empleados y el 35% nos dijeron que no se realizan las evaluaciones de desempeño laboral de los empleados. El resultado concuerda

con su tesis de Chávez (2015) quien obtuvo como resultados para su investigación, el 60% dijo que se implemente el ambiente de control interno, dentro de ello realizan las evaluaciones de desempeño laboral de los empleados, por otro lado, también se asignan los deberes y las responsabilidades a cada uno de los personales o miembros de la empresa, también el 60% dijo que la empresa tienen identificado sus riesgos, el 90% dijo que se realiza la rendición de cuentas de manera periódica y el 90% dijo que en la empresa se realiza, la información de forma fiable. Por tanto, se concluye que los resultados tienen una estrecha relación con los resultados obtenidos ya que se ve la implementación de los componentes del control interno.

7. Según la encuesta realizada, el 90% dijo que se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades y el 10% dijo que no se les asigna de forma clara al personal sus deberes y responsabilidades. Asimismo, los resultados guardan relación con sus resultados de Chávez (2015) quien obtuvo como resultados para su investigación, el 60% dijo que se implemente el ambiente de control interno, dentro de ello realizan las evaluaciones de desempeño laboral de los empleados, por otro lado, también se asignan los deberes y las responsabilidades a cada uno de los personales o miembros de la empresa, también el 60% dijo que la empresa tienen identificado sus riesgos, el 90% dijo que se realiza la rendición de cuentas de manera periódica y el 90% dijo que en la empresa se realiza, la información de forma fiable. Por tanto, se concluye que los resultados tienen una estrecha relación con los resultados obtenidos ya que se ve la implementación de los componentes del control interno.



8. En la encuesta realizada el 75% nos dijeron que la empresa tiene elaborado el plan de administración de riesgos, y el 25% dijo que la empresa tiene elaborado el plan de administración de riesgos. Al respecto, también se compara con los resultados de Tamara (2015) quien obtuvo como resultados, el 80% dijo que la empresa tiene bien elaboración el plan de administración de riesgos, el 70% dijo que se encuentran bien identificados las contingencias que se presenta en la empresa, el 80% dijo que en la empresa los trabajadores tienen bien asignado sus responsabilidades, el 90% dijo que la empresa realiza la supervisión y monitoreo mediante la dirección de la empresa. Se concluye que los resultados concuerdan ya que los resultados que se han obtenido concuerdan y es importante para que la investigación sea relevante.
9. Del total de los encuestados, el 70% dijo que se han identificado las contingencias que se presenta en la empresa y en un 30% nos dijeron que no se han identificado las contingencias en la empresa. El resultado concuerda con su tesis de Tamara (2015) quien obtuvo como resultados, el 80% dijo que la empresa tiene bien elaboración el plan de administración de riesgos, el 70% dijo que se encuentran bien identificados las contingencias que se presenta en la empresa, el 80% dijo que en la empresa los trabajadores tienen bien asignado sus responsabilidades, el 90% dijo que la empresa realiza la supervisión y monitoreo mediante la dirección de la empresa. Se concluye que los resultados concuerdan ya que los resultados que se han obtenido concuerdan y es importante para que la investigación sea relevante.
10. En la encuesta realizada, el 80% afirmó que la empresa cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos y en 20% manifestaron

que no cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos.

Asimismo, los resultados guardan relación con sus resultados de Macedo (2015) quien obtuvo en sus resultados, el 80% afirmó que se cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos, el 70% dijo que se tiene bien identificado los riesgos, el 80% dijo que la información que elaboran los trabajadores es sustentada de manera transparente. Finalmente, se concluye que los resultados concuerdan, ya que se obtuvo en los resultados que se encuentran aprobadas los procedimientos de control de bienes y recursos.

11. Del total de los encuestados, el 90% nos dijeron que se realiza la rendición de cuentas de manera periódica y el 10% dijo que no se realiza de manera periódica. Al respecto, también se compara con los resultados de Chávez (2015) quien obtuvo como resultados para su investigación, el 60% dijo que se implemente el ambiente de control interno, dentro de ello realizan las evaluaciones de desempeño laboral de los empleados, por otro lado, también se asignan los deberes y las responsabilidades a cada uno de los personales o miembros de la empresa, también el 60% dijo que la empresa tienen identificado sus riesgos, el 90% dijo que se realiza la rendición de cuentas de manera periódica y el 90% dijo que en la empresa se realiza, la información de forma fiable. Por tanto, se concluye que los resultados tienen una estrecha relación con los resultados obtenidos ya que se ve la implementación de los componentes del control interno.
12. Según la encuesta realizada, el 75% manifestó que es apropiado el contenido de la información interna que maneja en la empresa y el 25% dijo no es apropiado el contenido de la información interna de la empresa. El resultado concuerda con su tesis de Milla (2014) obtuvo en sus resultados, el 90% manifestó que es

apropiado el contenido de la información interna que maneja la empresa, el 60% dijo que la información que brinda la dirección de la empresa es transparente, el 80% dijo que se realiza la supervisión y monitoreo a cada una de las áreas de la empresa. Se concluye que los resultados tienen una estrecha relación ya que en ambos estudios se obtuvo sobre la apropiación del contenido de información interna que maneja la empresa.

13. Del total de los encuestados, el 80% dijo que se ha implementado las sugerencias, quejas y denuncias por parte de los clientes y el 20% dijo que no se ha implementado. Al respecto, también se compara con los resultados de Manrique (2015) quien obtuvo como resultados en su investigación, el 80% dijo que en la empresa se implementa las sugerencias, denuncias y quejas que dan los clientes ya que son medios de superación para que la empresa tenga éxito, el 90% dijo que la empresa brinda información de forma fiable, el 80% dijo que se tiene bien identificado los riesgos. Con ello podemos decir que los resultados guardan relación ya que en ambos estudios se trata sobre la implementación de las sugerencias quejas y denuncias que realiza el cliente a la empresa.
14. En la encuesta realizada, el 80% afirmó que cuenta con los registros de revisión periódica de los procesos y procedimientos actualizados y por otro lado, el 20% dijo que no cuenta con los registros de revisión periódica de los procesos y procedimientos actualizados. Asimismo, los resultados guardan relación con sus resultados de Molina (2015) quien obtuvo como resultados de su investigación, el 80% dijo que la empresa cuenta con los registros de revisión periódica de los procesos y procedimientos actualizados, el 80% dijo que la información se brinda de manera transparente, el 50% dijo que se realiza la supervisión y monitoreo. Se

concluye que los resultados guardan relación ya que se ha descrito con los registros de revisión periódica de los procesos y procedimientos actualizados.

15. Según la encuesta realizada, el 95% nos dijeron que se prepara de forma fiable la información financiera y el 5% nos dijeron que no se prepara de forma fiable la información financiera. Al respecto, también se compara con los resultados de Chávez (2015) quien obtuvo como resultados para su investigación, el 60% dijo que se implemente el ambiente de control interno, dentro de ello realizan las evaluaciones de desempeño laboral de los empleados, por otro lado, también se asignan los deberes y las responsabilidades a cada uno de los personales o miembros de la empresa, también el 60% dijo que la empresa tienen identificado sus riesgos, el 90% dijo que se realiza la rendición de cuentas de manera periódica y el 90% dijo que en la empresa se realiza, la información de forma fiable. Por tanto, se concluye que los resultados tienen una estrecha relación con los resultados obtenidos ya que se ve la implementación de los componentes del control interno.

16. Del total de los encuestados, un 75% dijo que percibe la intensidad de la inversión como estrategia, y en un 25% dijo que no percibe la intensidad de la inversión como estrategia. Asimismo, los resultados guardan relación con sus resultados de Robles (2015) quien obtuvo como resultados, el 80% dijo que percibe la intensidad de la inversión como estrategia, el 80% dijo que realiza un análisis de solvencia de sus estados financieros de su empresa. Con ello, se concluye que los resultados tienen coherencia ya que las empresas están percibiendo la intensidad en la inversión.

17. En la encuesta realizada, el 90% nos dijeron que percibe la productividad en la empresa y el 10% dijo que no percibe la productividad en la empresa. El resultado concuerda con su tesis de Solís (2014) quien obtuvo como resultados respecto a su rentabilidad, el 90% dijo que percibe la productividad en la empresa, el 80% dijo que su negocio es rentable, el 80% dice que el financiamiento mejoró la rentabilidad de su empresa. Por tanto, se concluye que los resultados concuerdan ya que en ambos estudios trata sobre si perciben la productividad en la empresa.
18. Del total de los encuestados, el 70% afirmaron que realizan el análisis de rentabilidad empresarial y el 30% dijo que no realizan el análisis de rentabilidad empresarial. Al respecto, también se compara con los resultados de Solórzano (2016) quien obtuvo como resultados respecto a la rentabilidad, dice el 80% dijo que realizan el análisis de rentabilidad empresarial, el 60% dijo que participa en el análisis de la estructura financiera, el 70% dijo que la empresa realiza el análisis de solvencia para saber si están aptos para pagar los gastos de la empresa. Se concluye que los resultados concuerdan ya que se ha visto que si realizan el análisis de rentabilidad empresarial.
19. Según la encuesta realizada, el 80% dice que realizan el análisis de solvencia y el 20% dijo que no realizan el análisis de solvencia. El resultado concuerda con su tesis, Asimismo, los resultados guardan relación con sus resultados de Robles (2015) quien obtuvo como resultados, el 80% dijo que percibe la intensidad de la inversión como estrategia, el 80% dijo que realiza un análisis de solvencia de sus estados financieros de su empresa. Con ello, se concluye que los resultados concuerdan ya que en la empresa se realiza análisis de solvencia, esto quiere

decir que sí las empresas cuentan con recursos para poder ver los pasivos de la empresa.

20. Del total de los encuestados, el 60% dijo que participa en el análisis de la estructura financiera y el 40% dijo que no participa en la estructura financiera. Al respecto, también se compara con los resultados de Solórzano (2016) quien obtuvo como resultados respecto a la rentabilidad, dice el 80% dijo que realizan el análisis de rentabilidad empresarial, el 60% dijo que participa en el análisis de la estructura financiera, el 70% dijo que la empresa realiza el análisis de solvencia para saber si están aptos para pagar los gastos de la empresa. Se concluye que en la empresa se realiza en análisis de la estructura financiera con el fin de manejar bien sus recursos de la empresa para que estas no tengan problemas a futuros.

## **VI. Conclusiones**

1. Con respecto al objetivo general, se ha descrito el control interno y su relación con la rentabilidad, se concluye que se ha promovido los principios del control interno y los componentes del control interno, ya que el control interno es importante para mejorar la capacidad de la empresa, ayuda controlar los recursos, asegura la economía, da información concisa, y se realiza mediante un monitoreo de acuerdo a la dirección de la empresa; por otro lado en cuanto a la rentabilidad, las empresas de servicios turísticos son intensos en la inversión y realizan el análisis de rentabilidad empresarial y solvencia. Finalmente, decir que el control interno si se relaciona con la rentabilidad porque gracias al control interno las empresas controlan y resguardan y con ello están mejorando la rentabilidad, ayudando a crecer más la utilidad de la empresa.
2. Con respecto al objetivo específico 1, se ha descrito el control interno en la empresa de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz. Se concluye que en la empresa se promueven los principios del control interno, como las más resaltantes se ha descrito al principio de economía, transparencia y eficiencia; por otro lado, en cuanto a los componentes del control interno se ha descrito que los trabajadores tienen bien asignadas sus deberes y responsabilidades, también la empresa cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos, la rendición de cuentas se realiza de manera periódica y por último la información se prepara de forma fiable la información financiera. Por lo tanto, se dice que el control interno en las empresas de servicios turísticos fueron buenos ya que se ha promovido de manera correcta los principios de control interno y también de los componentes del control interno.

3. Con respecto al objetivo específico 2, en cuanto a la rentabilidad de las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz. Se concluye que la empresa percibe la intensidad de la inversión como estrategia, percibe la productividad o genera más utilidad, realizan el análisis empresarial y solvencia. Con ello podemos decir que la empresa es rentable ya que al realizar la intensidad de su inversión está mejorando su patrimonio, ya que están realizando un análisis empresarial y solvencia para poder pagar los gastos si los tuviera la empresa.



## **Recomendaciones**

1. En cuanto al objetivo general, se recomienda a que se promueva más el control interno (principios y componentes de control interno), si lo hicieran estas empresas van mejorar y con ello se van controlar más sus recursos y también sus bienes; por otro lado, en cuanto a la rentabilidad se les recomienda a que realicen un análisis de las inversiones que están realizando, haciendo un análisis de las ventas y de los activos de la empresa. Finalmente, se recomienda a que las empresas de servicios turísticos tengan más cuidado con las inversiones que realizan ya que si hay pérdidas van ir perjudicando el desarrollo de la empresa.
2. En cuanto al objetivo específico 1, se recomienda a la empresa de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, a que sigan promoviendo más los principios de control interno ya que eso va mejorar a la empresa, cuidando sus bienes, controlando sus recursos; por otro lado, en cuanto a los componentes se debe de mejorar más en cada uno de los componentes ya que existen riesgos y eso les puede perjudicar en un futuro, para ello estas empresas deben tener más cuidado al momento de realizar la rendición de las cuentas, como también al momento de presentar sus informaciones financieras.
3. En cuanto al objetivo específico 2, se recomienda a las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, a que realicen un análisis de rentabilidad de sus activos y ventas, ya que según la encuesta obtenida se están intensificando las inversiones y con ello están generando ganancias, para lo cual, deben de analizar la inversión que realiza, ya que pueden pérdidas a futuros si no conocen el tipo de inversión que realizan estas empresas.

## Aspectos complementarios

## Referencias bibliográficas

- Arellano, D. (2011). *Auditoría y Control Interno Institucional. Presentada para optar el grado de magister en Administración en la Universidad de Buenos Aires*. Recuperado de:  
  
<http://www.economicas.unsa.edu.ar/web/archivo/otros/control-uns-sistema-de-control-interno.pdf>
- Bryman, P. (2004). *La metodología de investigación*. Recuperado de:  
  
<https://explorable.com/es/metodologia-de-la-investigacion>
- Bartolo, S. (2014). *El control interno de los recursos financieros y su incidencia en la ejecución de obras públicas en la municipalidad distrital de san miguel año 2012*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la universidad católica de lima. Recuperado de:
- Basaldúa, H. (2014) *Mejora del proceso de gestión en una empresa prestadora de Saneamiento basado en Balanced Scorecard*. Tesis de Titulación. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Blas, T. (2016). *La influencia de control interno en los procesos de contrataciones y adquisiciones del as Municipalidades del Perú y de la Municipalidad Provincial del Santa, 2015*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:  
  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000032109>
- Castro, D. (2015). *Caracterización del financiamiento y el control interno del micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro vidrierías de la Ciudad de Piura, periodo 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:  
  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034123>

- Carmenante, A. (2012). *Los procedimientos para la aplicación práctica del control interno en las entidades cubanas*. Recuperado de:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/procedimientos-aplicacion-practica-control-interno-cuba.html>
- Cochachin, E. (2014). *Objetivos del control interno*. Recuperado de:  
<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>
- COSO (1992). *Definición del control interno*. Recuperado de:  
[http://www.armadaparaguayamil.py/application/files/1215/1817/0503/control\\_interno.pdf](http://www.armadaparaguayamil.py/application/files/1215/1817/0503/control_interno.pdf)
- Carbajal, Y. & León, C. (2014). *Control interno del efectivo y su incidencia en la Gestión financiera de la constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014*. Tesis de Titulación. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chávez, Y. (2015). *El control interno y la gestión de tesorería en el Gobierno Local de Mancos – Yungay en el 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Uladech. Recuperado de:
- Claudio, C. (2016). *Los mecanismos de control interno en la gestión de la municipalidad distrital de Puños provincia de Huamalíes, departamento de Huánuco período 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027884>
- Crisologo, F. (2014). *Control interno en la gestión de los Gobiernos locales del Callejón de Huaylas-Ancash*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042001>
- Cruz, F. (2015). *El sistema de control interno en el área de almacén del hospital de apoyo de la provincia de Sihuas, 2013*. Tesis para optar el título profesional

de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034512>

De la Cruz, R. (2016). *Incidencia del control interno en el área de logística-abastecimiento de la municipalidad provincial de Huarochiri 2015*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034521>

Dorta, A. (2005). *Teoría del control interno*. Recuperado de:

[http://legal.legis.com.co/document?obra=rcontador&document=rcontador\\_7680752a7d9f404ce0430a010151404c](http://legal.legis.com.co/document?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7d9f404ce0430a010151404c)

Flores, D. (2015). *El control interno y rentabilidad en la Empresa Grupo Moreno Automotriz S.A, Huaraz, periodo 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034539>

Fernández, J. (2014) *El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013*. Tesis de titulación. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/247>

Flores, P. (2011). *Definición de rentabilidad*. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Furlán, E. (2008). *El control interno como procesos*. Recuperado de:

<http://www.estudiomorales.net/procesos-y-control-interno/>

- García, D. (2015). *Control interno y el saneamiento contable en la municipalidad provincial de Huaraz, 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=000000351019>
- Gottfredson, R. (2006). *Teoría del control social*. Recuperado de:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa\\_del\\_control\\_de\\_Hirschi](https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_del_control_de_Hirschi)
- Granados, T. (2015). *Los problemas del control interno*. Recuperado de:  
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/4426-por-que-fallan-los-sistemas-de-control-interno-de-las-empresas>
- Guajardo, Y (2002). *Características de la rentabilidad*. Recuperado de:  
<https://www.emprender-facil.com/es/un-negocio-rentable/>
- Guardia, R. (2006). *Las empresas en la región Áncash*. Recuperado de:  
[https://pe.kompass.com/r/ancash/pe\\_2170/](https://pe.kompass.com/r/ancash/pe_2170/)
- Gutiérrez, A. (2015). *Incidencia de los gastos generales para la determinación del impuesto a la renta en las empresas del Perú 2013*. tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad del Pacífico del Perú. Recuperado de:
- Hemeryth, R. & Sánchez, K. (2014). *Implementación de un sistema de control interno Operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013*. Tesis de Titulación. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego
- Hernández, A. (2011). *Principios del control interno*. Recuperado de:  
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- IGAE (1997). *Teoría del control interno*. Recuperado de:

[http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

León, R. (2014). *Políticas de control interno*. Recuperado de:

[https://www.sura-am.com/sites/default/files/documentos/1/2017\\_03\\_10/05\\_17\\_2016\\_14\\_p\\_sist\\_ctrol\\_interno.pdf](https://www.sura-am.com/sites/default/files/documentos/1/2017_03_10/05_17_2016_14_p_sist_ctrol_interno.pdf)

Mamani, G. (2015). *Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de puno, 2012-2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034539>

Mendoza, E. (2013). *Incidencia del Control Interno en el Área de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Carhuaz Año 2012*.

Macedo, L. (2015) *Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la administración de recursos humanos en el gobierno local de Yungar en el 2014*. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/042382/10060/04238220160416084727.docx>

Malpica, P. (2013). *Caracterización del control interno en las empresas de transportes de pasajeros ruta Huaraz - Caraz, 2012*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000033214>

Manrique, P. (2015). *El control y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el Hotel "Pastoruri", Huaraz, periodo 2014*. Tesis para optar el título

profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000033684>

Mendoza, C. (2015). *El control interno y su incidencia en los procedimientos contables de la Municipalidad Distrital de Independencia, periodo 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035243>

Milla, D. (2015). *La influencia de control interno en la Gestión del Área de abastecimientos de la Unidad de Gestión educativa Local de Yungay, periodo 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034211>

Martínez, B. (2010). *Importancia de la rentabilidad*. Recuperado de:

<https://www.unicajabanco.es/es/blog/economia-y-empresa/2019/Enero/la-importancia-de-la-rentabilidad-en-las-finanzas-personales-y-e>

Meléndez (2009). *Definición del Control Interno*. Recuperado de:

<https://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>

Méndez, A. (1999). *Definición de la encuesta*. Recuperado de:

<https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>

Monllau, R. (1997). *Definición del control interno*. Recuperado de:

[http://www.armadaparaguayamil.py/application/files/1215/1817/0503/control\\_interno.pdf](http://www.armadaparaguayamil.py/application/files/1215/1817/0503/control_interno.pdf)

Molina, M. (2015). *El control interno y el impuesto predial en el Gobierno Local de Independencia, provincia de Huaraz, periodo 2014*. Tesis para optar el título

profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034539>

Paucar, D. (2015). *EL Control Interno Su Incidencia en la Ejecución de Gastos en la Municipalidad Distrital de Olleros*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=000000351011>

Paiva, F. (2013). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa Cobros del norte S.A.* Tesis de Maestría. Mangua-Nicaragua: UNAN.

Recuperado de:

Pérez, A. (2015). *Control interno al área administrativa del colegio mixto particular “Carlos Lozada Quintana” del cantón La Maná, Ecuador periodo. 2014.*

Tesis para optar el título profesional de contador público en la universidad de Ecuador. Recuperado de:

Popayán, Y. (2012). *Implementación de un Sistema de control interno en la gestión administrativa del área financiera de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2011.* Tesis para optar el título profesional de contador público en

la Uladech. Recuperado de:

Palma, C. (2015). *Control interno y la ejecución de gastos en la municipalidad distrital de San Marcos – Huarí 2015.* Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034532>

Pérez, D. (2017). *Control interno en el almacén central de la corte superior de justicia de Ancash – Huaraz, 2016.* Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Recuperado de:



<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036133>

Pérez, P. (2015). *El control interno y su incidencia en la ejecución presentaría en la Municipalidad Distrital de Olleros, periodo 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034519>

Posso, F. y Barrio, C. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios Hoteleros Eco turísticos nativos activos Eco Hotel la Cocotera*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad de México. Recuperado de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/760>

Quispe, P. (2015). *El control interno y gestión de recursos humanos en la empresa Mundial Farma, periodo 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000033688>

Ramírez, A. (2015). *Control interno y su incidencia en la municipalidad distrital de San Marcos, año 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038688>

Robles, A. (2015). *El financiamiento y rentabilidad en el micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de información turísticas – Huaraz, 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035450>

Rojas, E. (2015). *Historias del control interno*. Recuperado de:

<https://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno.shtml>

Rosales, E. (2017). *El control interno y su incidencia en la ejecución presupuestaria en la municipalidad distrital de Huata, 2015*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034539>

Rufino, T. (2015). *El control interno en el área de abastecimiento de la municipalidad distrital de Tambo grande y su incidencia en la gestión 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad de Piura. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035243>

Salinas, A. (2017). *El control interno y su incidencia en las existencias de la empresa mc soluciones inteligentes S.A.C*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034539>

Silva, C. (2015). *La implementación del sistema de control interno en el área de abastecimientos de la Municipalidad Distrital de Chingas, periodo 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034123>

Sabino, R. (1992). *Definición del cuestionario*. Recuperado de:

<https://definicion.de/cuestionario/>

Sánchez, T (2001). *Definición de rentabilidad*. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

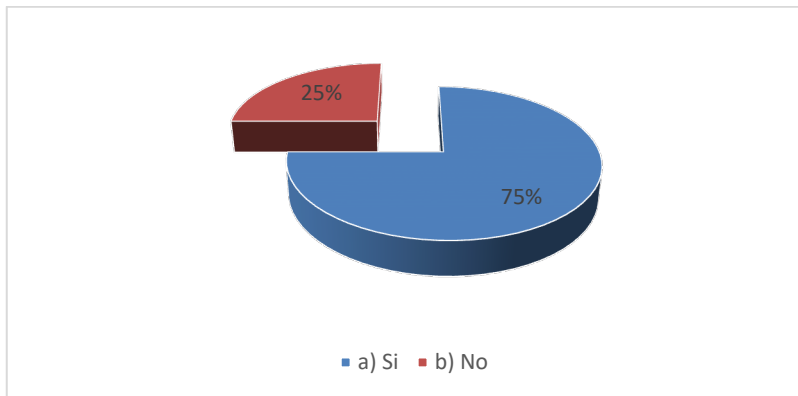
- Soto, R. (2015). *El control interno en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027884>
- Salazar, M. (2014). *El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*. Tesis de Maestría. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Solórzano, G. & Pactong, J. (2012). *Diseño e implantación de un sistema de control interno y de gestión para optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa de servicios; realizado en la Universidad de Guayaquil*.
- Solís, P. (2014). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad del micro y pequeñas empresas del sector servicios. Rubro bazar de ropas del distrito de Carhuaz. Periodo 2013*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035650>
- Solórzano, A. (2016). *El financiamiento, capacitación y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías – Huaraz, 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035620>
- Tamara, T. (2015). *Características del control interno y el financiamiento de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Huaraz, 2013*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Uladech. Recuperado de:
- Trejo, O. (2015). *El control interno y la administración financiera en la Dirección Regional de Educación, Huaraz, periodo 2014*. Tesis para optar el título

profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de  
Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034512>

# ANEXOS

**Figura 1**

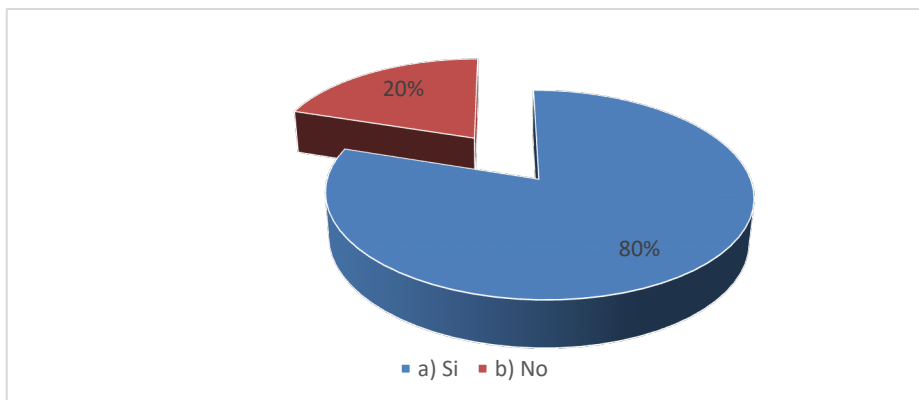


**Figura 1:** ¿En la empresa de servicios turísticos se promueve el principio de la eficiencia?

**Fuente:** Tabla 1

**Interpretación:** En la encuesta realizada de acuerdo a la tabla 1, el 75% dijo que si se promueve la eficiencia y el 25% nos dijo que no se promueve la eficiencia.

**Figura 2**

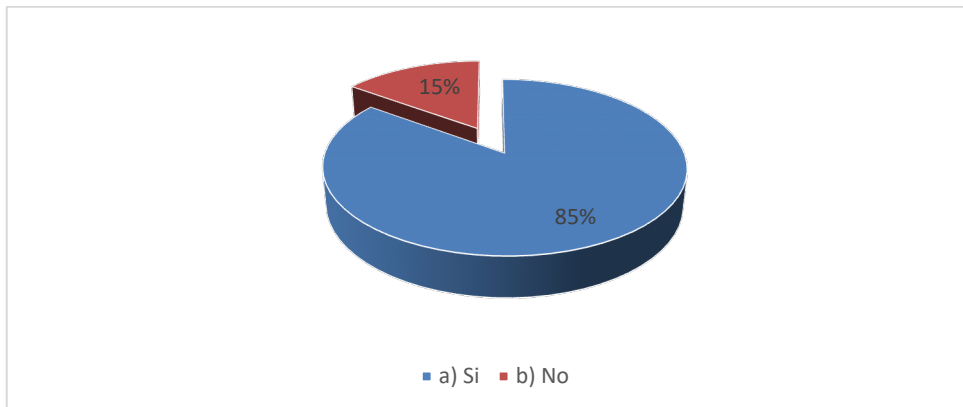


**Figura 2:** ¿En la empresa de servicios turísticos se promueve el principio de la eficacia?

**Fuente:** Tabla 2

**Interpretación:** Del total de los encuestados, el 80% dijo que se promueve la eficiencia y el 20% nos manifestó que no se promueve dicho principio.

**Figura 3**

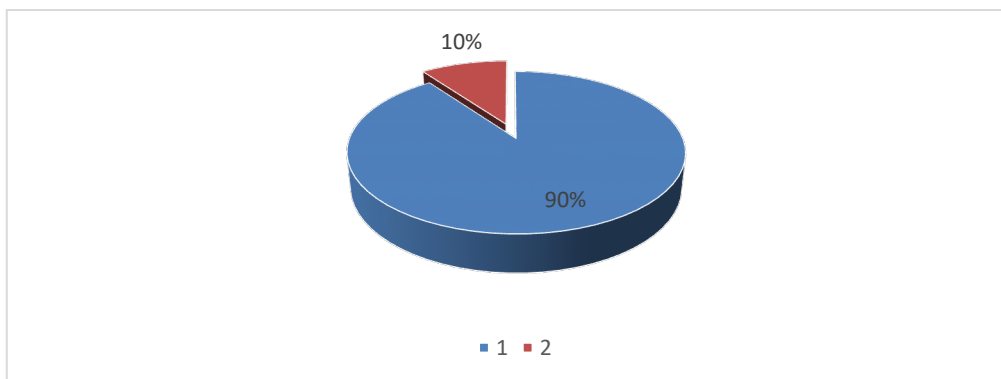


**Figura 3:** ¿En la empresa de servicios turísticos promueve el principio de la economía?

**Fuente:** Tabla 3

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, el 85% nos mencionó que si se promueve el principio de economía y el 15% dijo que no se promueve.

**Figura 4**



**Figura 4:** ¿En la empresa de servicios turísticos promueve el principio de la transparencia?

**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación:** De la encuesta realizada, en un 90% nos dijo que se promueve el principio de la transparencia y el 10% dijo que no se promueve el principio de transparencia.

**Figura 5**

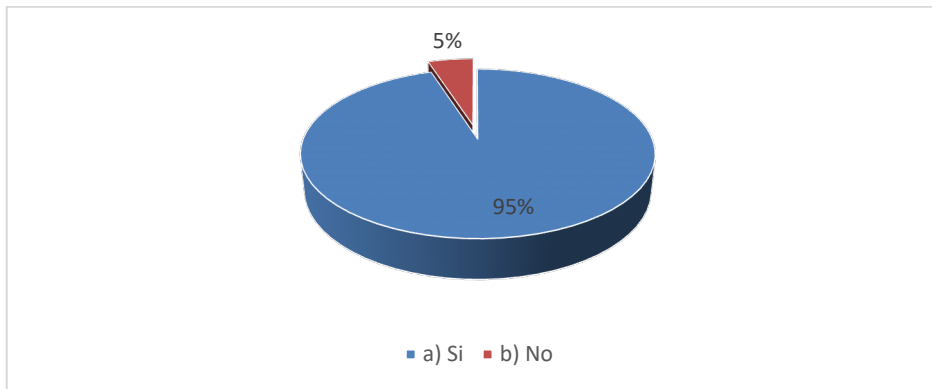


Figura 5: ¿En la empresa de servicios turísticos los trabajadores cumplen con las normas establecidas?

**Fuente:** Tabla 5

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, el 95% nos dijo que los trabajadores cumplen con las normas establecidas y solas en un 5% dijo que no cumplen con las normas establecidas.

**Figura 6**

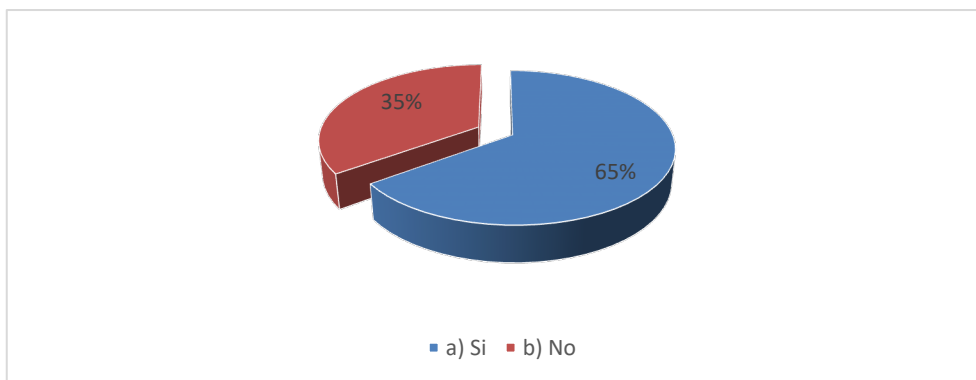


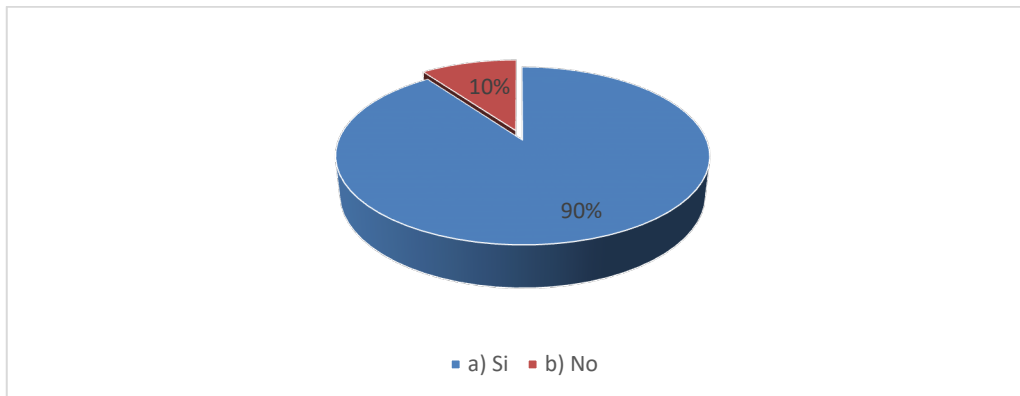
Figura 6: ¿Se realiza evaluaciones del desempeño laboral de los empleados de las diferentes áreas organizativas?

**Fuente:** Tabla 6

**Interpretación:** Del total de los encuestados, el 65% nos dijeron que se realiza las evaluaciones de desempeño laboral de los empleados y el 35% nos dijeron que no se realizan las evaluaciones de desempeño laboral de los empleados.



**Figura 7**

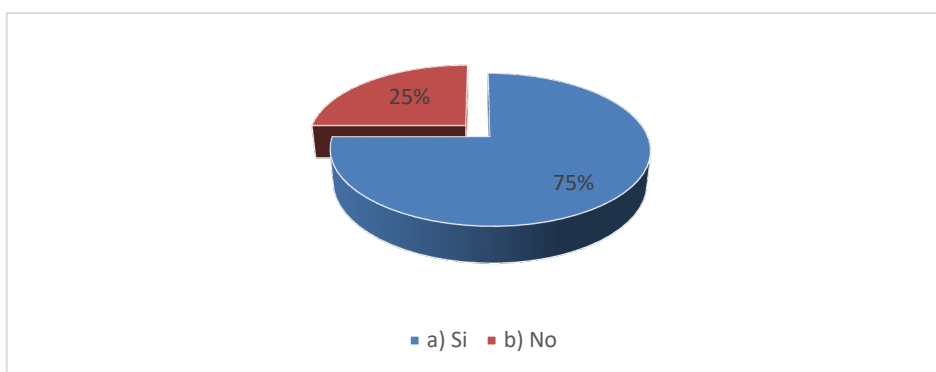


**Figura 7:** ¿Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades?

**Fuente:** Tabla 7

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, el 90% dijo que se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades y el 10% dijo que no se le asigna de forma clara al personal sus deberes y responsabilidades.

**Figura 8**

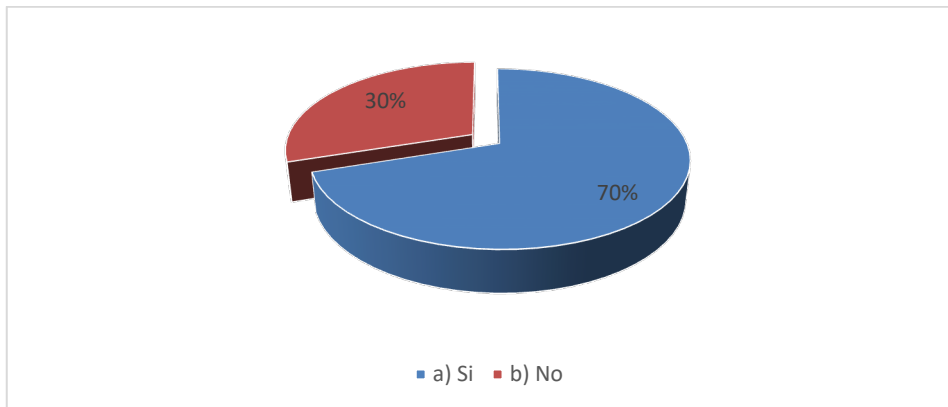


**Figura 8:** ¿La empresa tiene elaborado el plan de administración de riesgos?

**Fuente:** Tabla 8

**Interpretación:** En la encuesta realizada el 75% nos dijeron que la empresa tiene elaborado el plan de administración de riesgos, y el 25% dijo que la empresa tiene elaborado el plan de administración de riesgos.

**Figura 9**

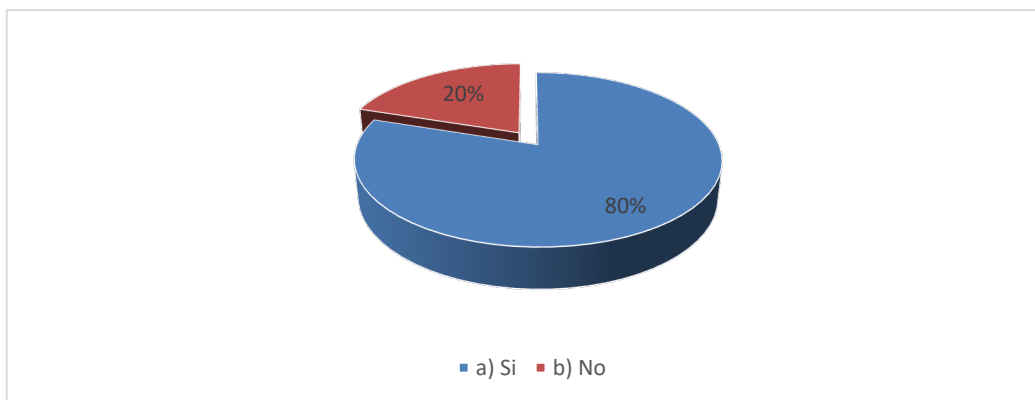


**Figura 9:** ¿Son identificadas las contingencias que se presenta en la empresa?

**Fuente:** Tabla 9

**Interpretación:** Del total de los encuestados, el 70% dijo que se han identificado las contingencias que se presenta en la empresa y en un 30% nos dijeron que no se han identificado las contingencias en la empresa.

**Figura 10**

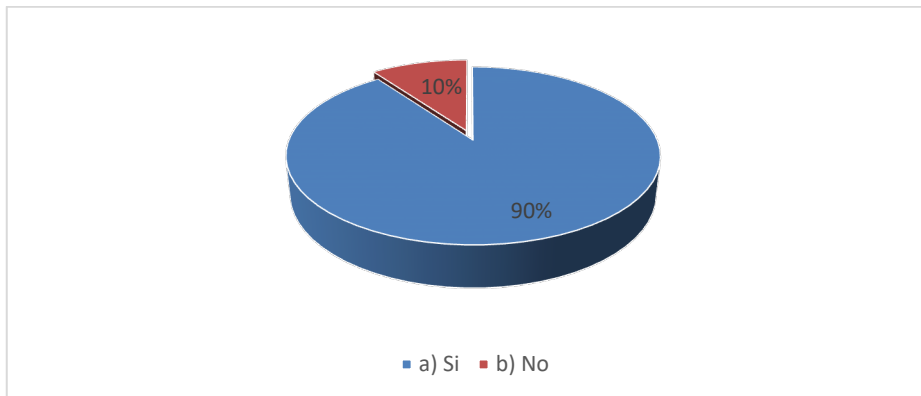


**Figura 10:** ¿La empresa con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos?

**Fuente:** Tabla 10

**Interpretación:** En la encuesta realizada, el 80% afirmó que la empresa cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos y en 20% manifestaron que no cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos.

**Figura 11**

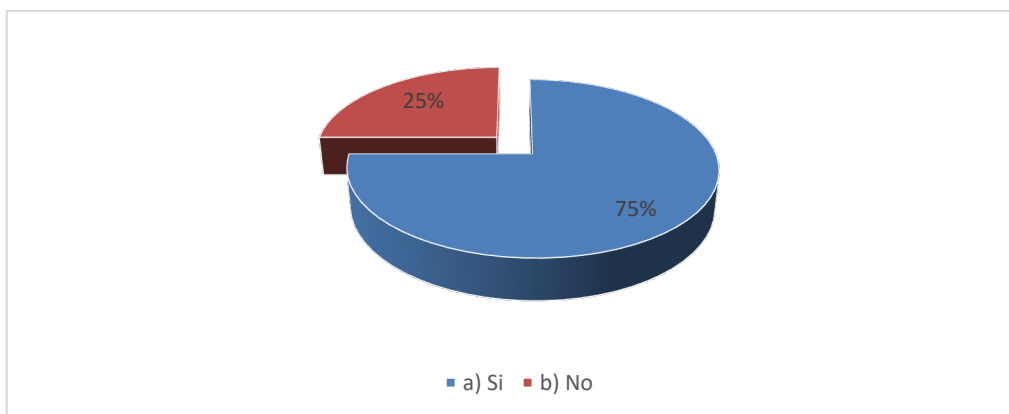


**Figura 11: ¿Se realiza la rendición de cuentas de manera periódica?**

**Fuente:** Tabla 11

**Interpretación:** Del total de los encuestados, el 90% nos dijeron que se realiza la rendición de cuentas de manera periódica y el 10% dijo que no se realiza de manera periódica.

**Figura 12**

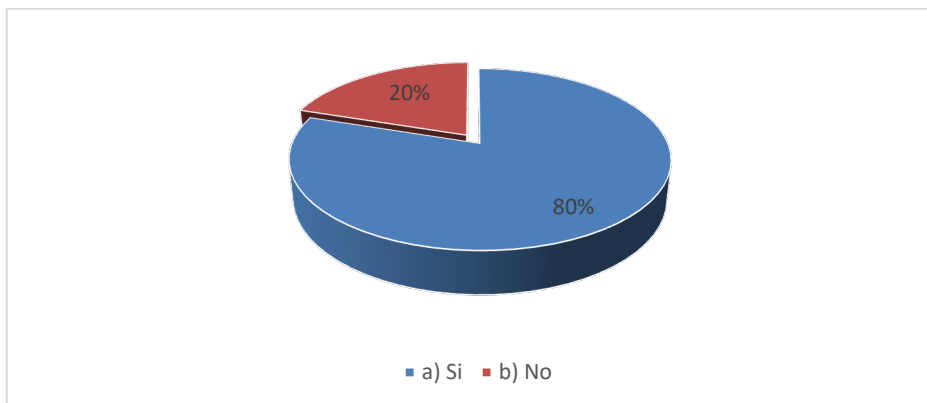


**Figura 12: ¿Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la empresa?**

**Fuente:** Tabla 12

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, el 75% manifestó que es apropiado el contenido de la información interna que maneja en la empresa y el 25% dijo no es apropiado el contenido de la información interna de la empresa.

**Figura 13**

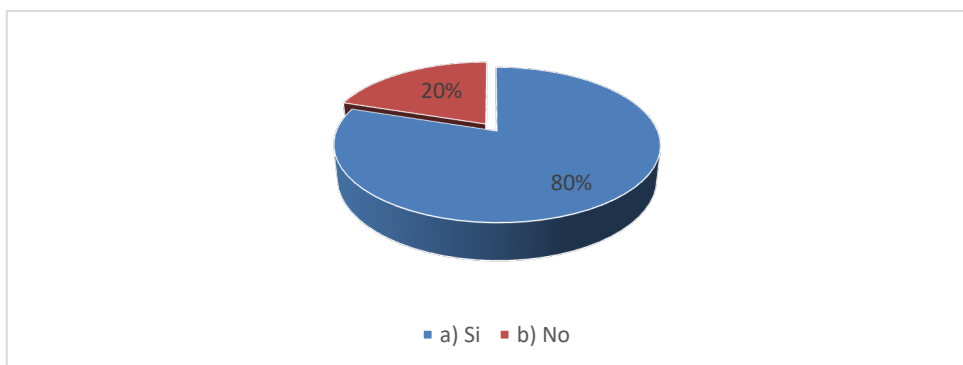


**Figura 13:** ¿Se ha implementado adecuadamente la atención mediante las sugerencias, quejas y denuncias por parte de los clientes?

**Fuente:** Tabla 13

**Interpretación:** Del total de los encuestados, el 80% dijo que se ha implementado las sugerencias, quejas y denuncias por parte de los clientes y el 20% dijo que no se ha implementado.

**Figura 14**

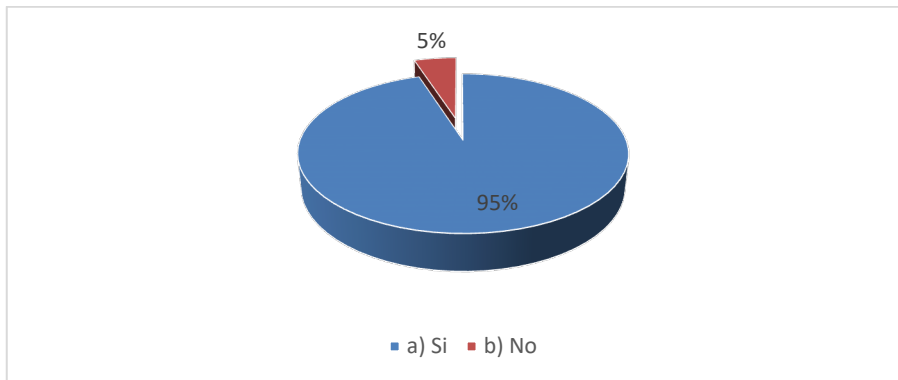


**Figura 14:** ¿La empresa cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos actualizados?

**Fuente:** Tabla 14

**Interpretación:** En la encuesta realizada, el 80% afirmó que cuenta con los registros de revisión periódica de los procesos y procedimientos actualizados y por otro lado, el 20% dijo que no cuenta con los registros de revisión periódica de los procesos y procedimientos actualizados.

**Figura 15**

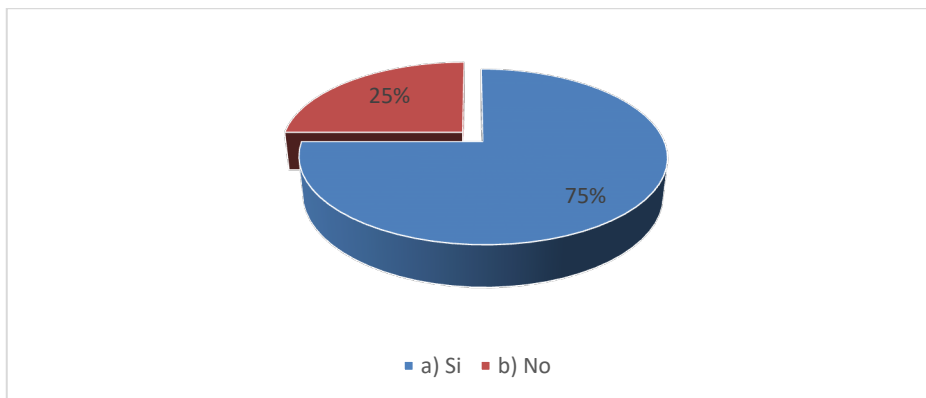


**Figura 15:** ¿Se prepara de forma fiable la información financiera en la empresa?

**Fuente:** Tabla 15

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, el 95% nos dijeron que se prepara de forma fiable la información financiera y el 5% nos dijeron que no se prepara de forma fiable la información financiera.

**Figura 16**

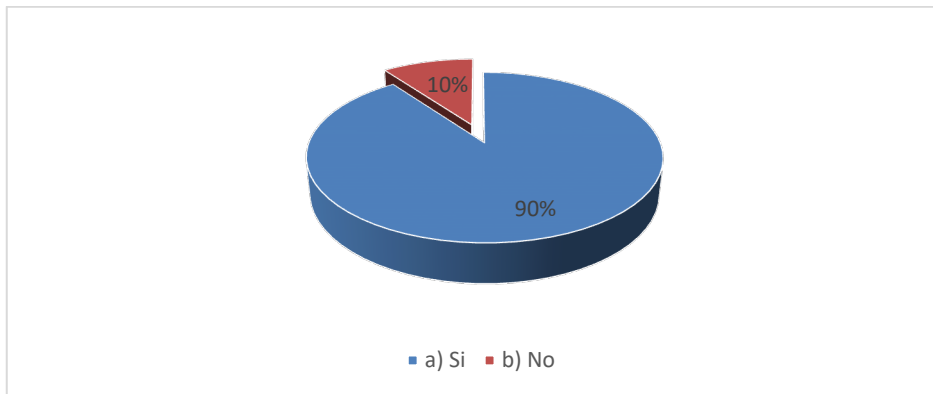


**Figura 16:** Percibe Ud. ¿La intensidad de la inversión como estrategia de rentabilidad?

**Fuente:** Tabla 16

**Interpretación:** Del total de los encuestados, un 75% dijo que percibe la intensidad de la inversión como estrategia, y en un 25% dijo que no percibe la intensidad de la inversión como estrategia.

**Figura 17**

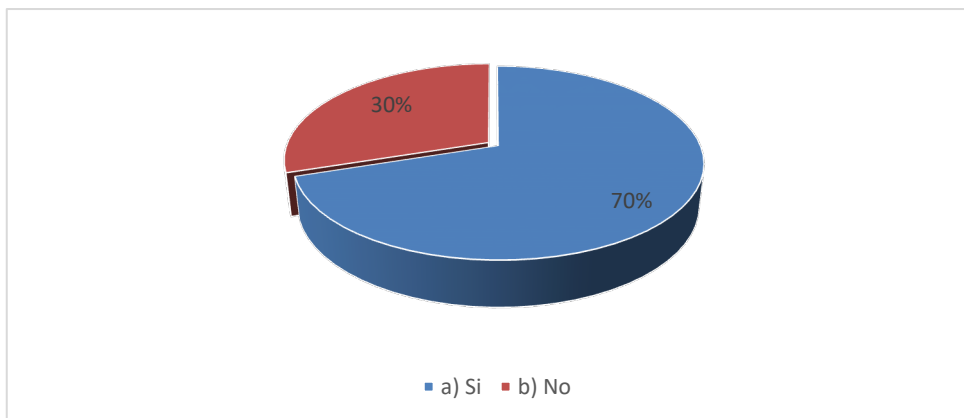


**Figura 17:** ¿Ud. Percibe la productividad en la empresa?

**Fuente:** Tabla 17

**Interpretación:** En la encuesta realizada, el 90% nos dijeron que percibe la productividad en la empresa y el 10% dijo que no percibe la productividad en la empresa.

**Figura 18**

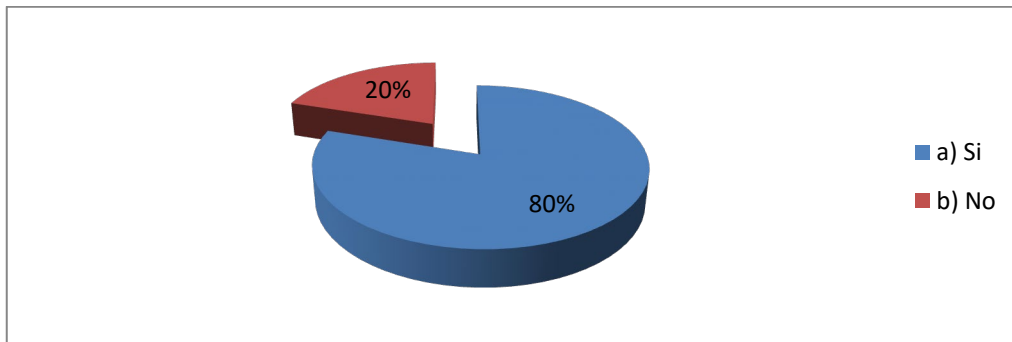


**Figura 18:** ¿Ud. Realiza el análisis de rentabilidad empresarial?

**Fuente:** Tabla 18

**Interpretación:** Del total de los encuestados, el 70% afirmaron que realizan el análisis de rentabilidad empresarial y el 30% dijo que no realizan el análisis de rentabilidad empresarial.

**Figura 19**

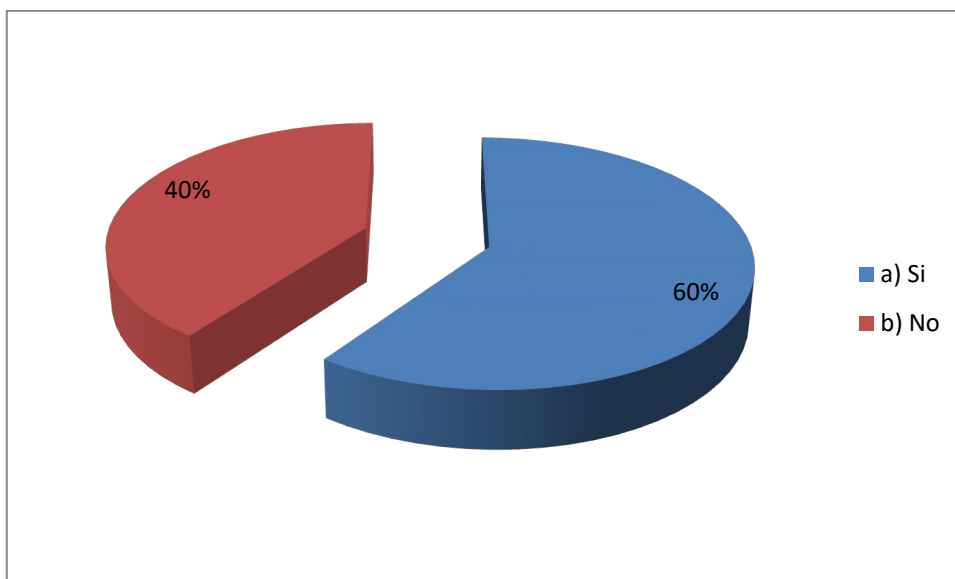


**Figura 19:** ¿Ud. Participa en el análisis de la solvencia?

**Fuente:** Tabla 19

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, el 80% dice que realizan el análisis de solvencia y el 20% dijo que no realizan el análisis de solvencia.

**Figura 20**



**Figura 20:** ¿Ud. Participa en el análisis de la estructura financiera de la empresa?

**Fuente:** Tabla 20

**Interpretación:** Del total de los encuestados, el 60% dijo que participa en el análisis de la estructura financiera y el 40% dijo que no participa en la estructura financiera

## Anexo 2: cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la Municipalidad para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Control interno y su relación con la rentabilidad de las empresas de servicios turísticos en la ciudad de Huaraz, 2018”. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación.

Encuestador (a): ...

Fecha: .../...../.....

1. ¿En la empresa de servicios turísticos se promueve el principio de la eficiencia?
  - a) Si
  - b) No
2. ¿En la empresa de servicios turísticos se promueve el principio de la eficacia?
  - a) Si
  - b) No
3. ¿En la empresa de servicios turísticos promueve el principio de la economía?
  - a) Si
  - b) No
4. ¿En la empresa de servicios turísticos promueve el principio de la transparencia?
  - a) Si
  - b) No
5. ¿En la empresa de servicios turísticos los trabajadores cumplen con las normas establecidas?
  - a) Si
  - b) No
6. ¿Se realiza evaluaciones del desempeño laboral de los empleados de las diferentes áreas organizativas?
  - a) Si



- b) No
- 7. ¿Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades?
  - a) Si
  - b) No
- 8. ¿La empresa tiene elaborado el plan de administración de riesgos?
  - a) Si
  - b) No
- 9. ¿Son identificados las contingencias que se presenta en la empresa?
  - a) Si
  - b) No
- 10. ¿La empresa con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos?
  - a) Si
  - b) No
- 11. ¿Se realiza la rendición de cuentas de manera periódica?
  - a) Si
  - b) No
- 12. ¿Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la empresa?
  - a) Si
  - b) No
- 13. ¿Se ha implementado adecuadamente la atención de acuerdo a las sugerencias, quejas y denuncias por parte de los clientes?
  - a) Si
  - b) No
- 14. ¿La empresa cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos actualizados?
  - a) Si
  - b) No
- 15. ¿Se prepara de forma fiable la información financiera en la empresa?
  - a) Si
  - b) No
- 16. Percibe Ud. ¿La intensidad de la inversión como estrategia de rentabilidad?
  - a) Si
  - b) No
- 17. ¿Ud. Percibe la productividad en la empresa?
  - a) Si
  - b) No
- 18. ¿Ud. Realiza el análisis de rentabilidad empresarial?
  - a) Si
  - b) No
- 19. ¿Ud. Participa en el análisis de la solvencia?
  - a) Si

- b) No
20. ¿Ud. Participa en el análisis de la estructura financiera de la empresa?
- a) Si
  - b) No