



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CONTROL INTERNO Y SU GESTIÓN FINANCIERA EN LA AGENCIA DE VIAJE

GLOBAL TOURS SAC – MIRAFLORES, 2021

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración

Autor (a):

Carbajal Chávez, Carlos Guillermo

Asesor (a):

Díaz Dumont, Jorge Rafael
(ORCID: 0000-0003-0921-338X)

Jurado:

Antón De Los Santos, Pedro Juan

Chávez Navarro, Juan Roberto

Bazán Ramírez, Wilfredo

Lima - Perú

2021



Referencia:

Carbajal Chávez, C. (2021). Control interno y su gestión financiera en la Agencia de Viaje Global Tours SAC – Miraflores, 2021. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5222>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**CONTROL INTERNO Y SU GESTIÓN FINANCIERA EN LA AGENCIA DE VIAJE
GLOBAL TOURS SAC – MIRAFLORES, 2021**

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración

AUTOR:

Carbajal Chávez, Carlos Guillermo

ASESOR:

Díaz Dumont, Jorge Rafael

(ORCID: 0000-0003-0921-338X)

JURADO:

Antón De Los Santos, Pedro Juan

Chávez Navarro, Juan Roberto

Bazán Ramírez, Wilfredo

Lima – Perú

2021

Título:

“Control Interno y su Gestión Financiera en la Agencia de Viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021”.

Autor:

Mg. Carbajal Chávez, Carlos Guillermo.

Asesor:

Dr. Díaz Dumont, Jorge Rafael.

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de tesis a mi familia, quienes me han apoyado de manera constante en el desarrollo de la misma.

Agradecimiento

En primer lugar, deseo dar las gracias a Dios, por permitirme lograr culminar la presente tesis, la cual ha sido de suma importancia y relevancia para mis grados académicos.

En segundo lugar, deseo agradecer a todas aquellas personas que intervinieron de alguna manera en el desarrollo de la misma.

Por último, deseo agradecer a, mis profesores, por guiarme de manera progresiva en mis labores académico profesionales.

Índice

Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Sommario.....	xii
I. Introducción	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Descripción del problema	3
1.3 Formulación del problema	5
1.3.1 Problema General.....	5
1.3.2 Problemas Específicos	5
1.4 Antecedentes	5
1.4.1 Antecedentes Internacionales.....	5
1.4.2 Antecedentes Nacionales	7
1.5 Justificación de la investigación	9
1.6 Limitaciones de la investigación.....	10
1.7.2 Objetivos Específicos.....	11
1.8 Hipótesis	11
1.8.1 Hipótesis General.....	11
1.8.2 Hipótesis Específicas	12

II. Marco Teórico	13
2.1 Marco Conceptual	13
III. Método	27
3.1 Tipo de investigación	27
3.1.1 Tipo de investigación	27
3.1.2 Diseño de investigación	27
3.1.3 Estrategia de la prueba de hipótesis	28
3.2 Población y Muestra	28
3.2.1 Población del estudio	28
3.2.2 Muestra del estudio	29
3.3 Operacionalización de Variables	30
3.4 Instrumentos.....	31
3.4.1 Técnicas de investigación	31
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos	31
3.4.3 Validación de los instrumentos por juicio de expertos	31
3.5 Procedimientos.....	31
3.6 Análisis de datos	32
3.7 Consideraciones Éticas	32
IV. Resultados.....	33
4.1 Análisis e interpretación	33
4.2 Contratación de Hipótesis	43
4.3.1 Hipótesis General.....	43

4.3.2 Hipótesis Específica 1	45
4.3.3 Hipótesis Específica 2.....	48
4.3.4 Hipótesis Específica 3.....	50
V. Discusión de Resultados	54
VI. Conclusiones.....	56
VII. Recomendaciones	57
VIII. Referencias Bibliográficas	58
IX. Anexos	63
Anexo A. Matriz de consistencia del estudio.....	64
Anexo B. Matriz de recolección de datos	66
Anexo C. Modelo de instrumento de investigación.....	68
Anexo D. Validación por juicios de expertos de los instrumentos para la toma de datos ...	70
Anexo E . Aplicación de la Prueba de Normalidad (Método – Crombach)	71
Anexo F. Consentimiento Informado	77

Índice de Tablas

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de Variables.....	30
Tabla 2: Ambiente de Control.....	33
Tabla 3: Evaluación de Riesgos	34
Tabla 4: Actividad de Control.....	35
Tabla 5 Información y Comunicación	36
Tabla 6 Supervisión	37
Tabla 7: Control Interno.....	38
Tabla 8: Recursos Humanos	39
Tabla 9: Recursos Financieros	40
Tabla 10: Recursos Materiales.....	41
Tabla 11: Gestión Financiera	42
Tabla 12 - Análisis de Correlación R de Pearson	44
Tabla 13 - Perfil de Análisis de Medidas de Tendencia Central.....	45
Tabla 14 - Perfil Correlativo de R de Pearson;	47
Tabla 15 - Perfil de Análisis de Medidas de Tendencia Central.....	47
Tabla 16 -Perfil Correlativo de R de Pearson;	49
Tabla 17 -Perfil de Análisis de Medidas de Tendencia Central.....	49
Tabla 18 - Perfil Correlativo de R de Pearson;	52
Tabla 19 - Perfil de Análisis de Medidas de Tendencia Central.....	52

Índice de Figuras

Figura 1: Ambiente de Control	33
Figura 2: Evaluación de Riesgos.....	34
Figura 3: Actividad de Control	35
Figura 4: Información y Comunicación.....	36
Figura 5: Supervisión.....	37
Figura 6: Control Interno	38
Figura 7: Recursos Humanos	39
Figura 8: Recursos Financieros.....	40
Figura 9: Recursos Materiales	41
Figura 10: Gestión Financiera.....	42

Resumen

Objetivo: Determinar si el control interno influye en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021. **Metodología:** Tipo de investigación correlacional, diseño transversal y nivel cuasi experimental. **Población:** 17 trabajadores de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021. **Muestra:** se obtuvo por medio de un diseño muestral cualitativo intencionado, el cual viene ajustado mediante criterios de inclusión y exclusión, que dio como muestra de 17 individuos. **Resultado:** De la aplicación del estadístico de prueba R de Pearson el resultado de Comparación se muestra con un índice de 0,983 puntos, ósea 98.3%, con un índice de libertad de ,017 o 1,7%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “El control interno influye directa y significativamente en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021”, validándola. **Conclusión:** En cuanto al objetivo principal, el cual pide determinar si el control interno influye en la gestión financiera de la agencia de viaje, concluimos en que el control interno y su influencia en la gestión contable de las empresas turísticas. **Recomendación:** Sobre la gestión financiera. Ésta es trascendental tomar en cuenta los alcances de los hallazgos tanto para la práctica o procesos de trabajo, como para la toma de decisiones.

Palabras Clave:

Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación.

Abstract

Objective: To determine if internal control influences the financial management of the travel agency Global Tours S.A.C - Miraflores, 2021. **Methodology:** Type of correlational research, cross-sectional design and quasi-experimental level. **Population:** 17 workers of the travel agency Global Tours S.A.C - Miraflores, 2021. **Sample:** it was obtained through an intentional qualitative sample design, which is adjusted through inclusion and exclusion criteria, which gave a sample of 17 individuals. **Result:** From the application of the Pearson's R test statistic, the Comparison result is shown with an index of 0.983 points, that is, 98.3%, with a freedom index of .017 or 1.7%, with which we validate our alternative hypothesis that suggests that "Internal control directly and significantly influences the financial management of the travel agency Global Tours SAC - Miraflores, 2021", validating it. **Conclusion:** Regarding the main objective, which asks to determine if internal control influences the financial management of the travel agency, we conclude that internal control and its influence on the accounting management of tourism companies. **Recommendation:** On financial management. This is essential to take into account the scope of the findings both for practice or work processes, as well as for decision making.

Keywords:

Control environment, risk assessment, control activity, information and communication.

Sommario

Obiettivo: determinare se il controllo interno influenza la gestione finanziaria dell'agenzia di viaggi Global Tours S.A.C - Miraflores, 2021. **Metodologia:** Tipo di ricerca correlazionale, disegno trasversale e livello quasi sperimentale. **Popolazione:** 17 lavoratori dell'agenzia di viaggi Global Tours S.A.C - Miraflores, 2021. **Campione:** è stato ottenuto attraverso un disegno campione intenzionale qualitativo, aggiustato attraverso criteri di inclusione ed esclusione, che ha dato un campione di 17 individui. **Risultato:** Dall'applicazione della statistica del test Pearson R, il risultato del confronto viene mostrato con un indice di 0,983 punti, cioè 98,3%, con un indice di libertà di 0,017 o 1,7%, con il quale convalidiamo la nostra ipotesi alternativa che suggerisce che "Il controllo interno influenza direttamente e significativamente la gestione finanziaria dell'agenzia di viaggi Global Tours SAC - Miraflores, 2021", convalidandolo. **Conclusione:** Per quanto riguarda l'obiettivo principale, che chiede di determinare se il controllo interno influenza la gestione finanziaria dell'agenzia di viaggi, concludiamo che il controllo interno e la sua influenza sulla gestione contabile delle aziende turistiche. **Raccomandazione:** sulla gestione finanziaria. Ciò è essenziale per tenere conto della portata dei risultati sia per la pratica o per i processi di lavoro, sia per il processo decisionale.

Parole Chiave:

Ambiente di controllo, valutazione dei rischi, attività di controllo, informazione e comunicazione.

I. Introducción

Los requerimientos de las empresas en la actualidad son bastante elevados, por lo que la gestión financiera, en el mundo esto es un tema de sumo interés, esta se ve vinculada al control interno mediante un adecuado y determinante proceso integral eficaz y eficiente para determinar la repercusión en la gestión de la contabilidad, procederes y actividades institucionales, significa optimizar funciones financieras y lograr metas planteadas.

En nuestro contexto, hoy en día, en el territorio peruano, una infinidad de entidades inicia sus operaciones con miras a convertirse en entes prósperos y generar ganancias, sin embargo, dirigir una compañía va más allá, se debe considerar la contabilidad y la administración, pues son áreas fundamentales para el progreso anual de cada empresa. Razón por la cual, las compañías deben encontrar la manera de consolidar el área financiera con el propósito de fortalecer las operaciones institucionales y así mejorar de forma diaria y obtener ganancias.

El tópico de la indagación es: “Control Interno y su Gestión Financiera en la Agencia de Viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021”. El problema génesis de la investigación es la falencia presentada en el área contable, porque no se toma en cuenta el control interno como una opción de simetría en la entidad para optimizar la esfera financiera y organizacional, y se puedan dar de forma apropiada en la compañía y se presente una mejora en el área.

El objetivo del estudio es determinar cómo el control interno influye en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.

Los resultados de la indagación corroboran la hipótesis planteada en el informe, si se aplica el control interno, en consecuencia, influirá en la gestión contable para un mejor desarrollo financiero de la agencia de viaje Global Tours S.A.C.

La disgregación completa del estudio se compone de cinco capítulos, los mismos que se detallan seguidamente:

El desarrollo del presente estudio de manera metodológica, se desarrollará en un primer punto describiendo el Capítulo I: La Introducción, el planteamiento del problema, en donde se abordó la descripción de la realidad problemática, la definición del problema, se establecieron los objetivos de la investigación, así como la justificación, importancia y limitación del estudio.

Seguidamente en nuestro Capítulo II, desarrollaremos nuestro marco teórico, estableciendo para esto el marco conceptual, en donde se desarrolló los aspectos relacionados a nuestros conceptos relacionados a las dimensiones e indicadores definidos.

Para nuestro capítulo III, se analizó el método de estudio que se estableció en nuestra investigación, definida a través de las particularidades de nuestro estudio, se definió el tipo de investigación, el diseño de investigación y la estrategia de la prueba de hipótesis, definiendo las variables, la población y muestra del estudio, finalizando con la explicación de las técnicas de investigación utilizadas dentro del estudio de la tesis.

Además, en el Capítulo IV, se estableció la presentación de resultados, desarrollando la contratación de hipótesis y el análisis e interpretación, lo cual se ajustó; de la misma manera en el capítulo V, en donde se desarrolló la discusión de resultados, en el capítulo VI; las conclusiones respectivas de la investigación, el capítulo VII las recomendaciones, en el capítulo VIII las referencias bibliográficas y por último el capítulo IX, los Apéndices.

1.1 Planteamiento del problema

Se declaró insolvente al grupo de viajes británico Thomas Cook, debido a las deudas contraídas tanto con su principal accionista y sus acreedores, declarándose en bancarrota. La disminución de márgenes, los desplomes continuos de la libra, el Internet y las inclinaciones de los viajeros precipitó su bancarrota (Europa Press, 2019). En España, la rentabilidad de las agencias de viajes se encuentran afectadas, pues las ventas oscilan entre el 10% y el 15% a comparación del año anterior producto del Covid-19 (Gonzalez, 2021). Los resultados

económicos y financieros fueron afectados en las agencias de turismo en Guatemala debido a las sanciones impuestas por infringir el reglamento en la contratación de servicios turísticos (Caribbean News Digital, 2019). Existen problemas financieros en las agencias de viajes en La Plata – Argentina producto del Covid-19 que significará la desaparición de muchas de ellas (El Día, 2021). En el Perú, la liquidez y rentabilidad en las agencias de viaje se afectaron debido a las multas impuestas por incumplir el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismos (Diario Gestión, 2019). INDECOPI sancionó con multas que impactaron también en la liquidez y rentabilidad por un total de 1,309.2 UIT a diversas agencias de viaje por uso indebido de publicidad engañosa (Diario Gestión, 2019). Como resulta evidente, la ineficacia en los servicios puede afectar los resultados económicos de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. ocasionando pérdidas que pueden llegar a su misma quiebra. Asimismo, la liquidez podría resultar comprometida en dicha agencia por las excesivas multas relacionadas al incumplimiento de la normatividad.

1.2 Descripción del problema

En España, se aplicó una penalización por dos millones cuatrocientos mil euros al ING por deficiencias en los controles internos a las agencias que facilitaban ofertas a la clientela (Díaz, 2021). En el mismo país, los riesgos ante posibles fraudes afectan las actividades y el plan estratégico de las empresas, por ello, urge optimizar métodos de control interno (Corresponsables, 2018). En Costa Rica, se encuentra latente la posibilidad de quiebra de las empresas según su tamaño, si es que sus controles internos no son los adecuados (Esquivel Alejandra, 2019). Y en Guatemala, existen riesgos financieros que abren la posibilidad de perder los activos de la empresa, motivo por el cual las gerencias deben implementar acciones de control (Sánchez, 2021). El Perú no es ajeno a los riesgos de fraudes en los estados financieros por lo que se busca mejorar continuamente los procesos de control interno (Yong,

2018). Estos riesgos de fraude impiden que las empresas peruanas sean productivas y rentables debido a las falencias en los aparatos de control interno (Agencia Peruana de Noticias Andina, 2019). Como se puede apreciar, la agencia de viajes Global Tours S.A.C. vería comprometida su situación financiera y económica ante posibles fraudes si su control interno es deficiente. Además, podría llegar a la quiebra si sus controles internos carecen de eficiencia para identificar oportunamente los riesgos relacionados con los fraudes.

En España, se encontraron empresas con problemas de liquidez y rentabilidad ante la carencia de herramientas necesarias para una adecuada gestión financiera (Mart, 2021). Igualmente, en ese país producto del Covid19 se detectaron problemas de liquidez y pérdida de clientes en las pequeñas y medianas empresa que afectaron a la gestión financiera (Galante, 2021). En Japón, necesidades de liquidez por los problemas de producción a causa del Covid19 hace que el grupo Nissan busque asistencia financiera por 4,600 millones de dólares (Agencia EFE, 2021). En las PYMES de Chile, los problemas de crisis económicas y liquidez es originada por la ausencia de una buena administración financiera (Díaz, 2018). La escasa liquidez tiene un impacto en la administración financiera en las compañías argentinas, pues se limita la adquisición de inventarios para atender la demanda de los clientes (Burkun, 2021). En el Perú, más del 70% de empresas de MYPES tiene el riesgo de quiebra por no contar con una adecuada planificación financiera (Patiño, 2018). Asimismo, muchas pequeñas empresas en el Perú producto de falta de liquidez y productividad están desapareciendo, esto debido al poco conocimiento en gestión financiera (Patiño, 2018). Por lo citado, la agencia de viajes Global Tours S.A.C. puede entrar en graves problemas de liquidez y de productividad si es que tiene una inadecuada gestión financiera. Además, esta falta de liquidez traería como consecuencia la baja inversión en los servicios ofrecidos producto de la ausencia de dicha gestión.

El presente trabajo pretende probar si hay un efecto del control interno sobre la gestión financiera de la agencia de viajes Global Tours S.A.C. Asimismo, qué sucedería si existe una eventual ausencia de control interno sobre la gestión financiera de la agencia.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

- ¿Cómo el control interno influye en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. - Miraflores, 2021?

1.3.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo el control interno influye en los recursos humanos de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021?
- ¿En qué medida el control interno influye en los recursos financieros de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021?
- ¿En qué medida el control interno influye en los recursos materiales de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021?

1.4 Antecedentes

1.4.1 Antecedentes Internacionales

Murillo, Narvaez y Erazo (2019) este artículo científico tuvo por finalidad desarrollar un método de control interno en base a la pauta ISO 9001:2015. Su enfoque fue mixto y su alcance descriptivo – explicativo. Los instrumentos cualitativos fueron la observación y la entrevista y el instrumento cuantitativo fue el cuestionario, en un tiempo único. La Bananera Monterrey fue la unidad de análisis, contando con un universo de estudio de 8 personas de las áreas de administración, contabilidad y talento humano. Se concluye que, si la empresa desea conseguir competitividad; debe incorporar el diseño del método de control interno, el cual avala una efectividad global en las operaciones empresariales.

Zamora et al., (2019) este artículo tuvo por objetivo determinar procesos de control interno para el área de Pastoral de la Universidad Politécnica Salesiana, sucursal Cuenca. El diseño empleado fue el “no experimental” y el enfoque mixto. Aunado a ello se ejecutó el estudio teórico y situacional de las variables al presente. El alcance fue descriptivo y el propósito de la indagación se ejecutó transversalmente empleando métodos como: estadístico y sistemático, analítico-sintético, histórico-lógico y el inductivo-deductivo. Los instrumentos utilizados fueron la ficha de observación, guía de entrevista, y la ficha de evaluación documental. El área de Pastoral de la UPS fue la unidad de análisis, siendo la población de 23 personas. Concluye que el control interno repercute significativamente en la administración, ya que posibilita que los procesos sean económicos, efectivos y eficientes.

Gómez (2018) esta tesis doctoral buscó precisar en qué proporción, el sistema de control interno vigente, se adapta a la sugerencia del control interno determinadas en la Documentación COSO. La indagación fue descriptiva y transeccional, cuyo instrumento fue el cuestionario. Su población fue de 25 efectivos en función del centro y consideró una muestra con la totalidad de dichos efectivos. La conclusión fue que, al incorporar un método de control interno, se asegura una utilización correcta de cada recurso que avala el éxito de la compañía.

Grajales & Castellano (2018) este artículo tuvo por objetivo reconocer las fallas más trascendentales en el departamento de tesorería respecto a los métodos de control interno de las PYMES de Medellín. El enfoque del estudio fue cuantitativo descriptivo, con una metodología fenómeno lógico. Las técnicas que se usaron fueron encuestas. La población fue de 12454 entre PYMES, localizadas en el ayuntamiento de Medellín, y la muestra de 373 empresas. Concluye que es necesario el constante control interno para prevenir riesgos como fraudes, robos y la fuga de activos de modo general.

López et al., (2018) este artículo científico buscó evaluar el control interno y conocer la injerencia sobre el control de gestión de los regimientos independientes de la comuna de Morona Santiago. Se desarrolló este estudio bajo el enfoque mixto, siendo de tipo descriptivo-explicativo. Los instrumentos fueron entrevistas y cuestionarios, siendo la población de trece unidades de auditoría interna y la muestra de nueve de ellas. Se concluye que el regimiento público que cumpla con la normatividad técnica de control interno produce avales lógicos para el logro efectivo de sus metas.

1.4.2 Antecedentes Nacionales

Mendoza (2021) el objetivo de su tesis doctoral fue precisar la instauración del control interno en la administración de los organismos ejecutores del MININTER en el sur del territorio peruano. Su enfoque fue cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. Se usó como técnicas la observación directa, la biblioteca virtual y el análisis documental, siendo el instrumento usado el cuestionario. La población estuvo conformada por 19 unidades del MININTER y la muestra fueron 3 unidades, aplicando el método probabilístico. Concluyó que los organismos ejecutores cumplieron con la instauración del sistema de control interno mediante los núcleos de cultura organizacional, siendo admisible para la optimización de la administración.

Pérez (2021) la finalidad de la tesis doctoral fue precisar la relación entre el control interno y la gestión administrativa del municipio de Chao, 2019. Fue un estudio de tipo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. Para las técnicas de investigación, se seleccionó las encuestas, entrevistas y observaciones. Los instrumentos fueron cuestionarios, guías de preguntas y fichas de observación. Se optó por una muestra censal de 80 colaboradores municipales, entre funcionarios y personal administrativo. Se concluyó en la existencia de una

correlación positiva alta entre el control interno y la gestión administrativa del municipio de Chao.

Cacha (2019) esta tesis doctoral tuvo como objetivo general de la investigación precisar la incidencia del control interno en cuanto al proceso de contratación de la Municipalidad Provincial de Huaraz, periodo 2017-2018. Entre las técnicas empleadas se encuentra la observación, modelamiento, encuestas y entrevistas. Los instrumentos aplicados fueron la ficha de observación, cuestionarios, guía de entrevista, comparativo con instituciones del rubro y radiograbadora. La población estuvo compuesta por 215 funcionarios de la Municipalidad y la muestra estuvo conformada por 15 de ellos, que desarrollan sus labores en el OEC. Se concluye que el control interno impacta de modo significativo para mejorar los procesos de contratación del Municipio Provincial de Huaraz, 2017-2018. Esto, en virtud de la creación de planes, estrategias, y actividades interconectadas, los cuales permitieron generar una situación de control óptima.

Fernández (2019) en su tesis doctoral buscó plantear la instauración del sistema operativo de control interno para optimizar el proceso administrativo en el Municipio Distrital de Uticyacu – Cajamarca 2019. El estudio fue de enfoque mixto y de diseño de triangulación concurrente. Las técnicas aplicadas fueron a través de encuestas y entrevistas; utilizando al cuestionario como instrumento. La población se conformó de 12 funcionarios del municipio distrital de Uticyacu y consideró una muestra censal. Concluye que a partir del diagnóstico se pudo brindar un planteamiento dirigido a la mejora del proceso administrativo de la municipalidad en investigación.

Morillo (2019) en su tesis doctoral fijó como objetivo evaluar la relación del sistema de control interno en la gestión administrativa y académica de la Universidad Nacional de

Cajamarca, 2015-2016. El tipo fue no experimental, de corte transeccional y correlacional, y empleó el método analítico-sintético, deductivo e inductivo. La técnica fue el fichaje y la encuesta, y el instrumento el análisis documental y el cuestionario. La población fue de 714 colaboradores, y la muestra de 80 colaboradores encargados de la gestión administrativa y estudiantil. Se concluye que entre el sistema de control interno y la gestión de la universidad existe una relación directa.

1.5 Justificación de la investigación

Hernández (2014) sostiene que un estudio se torna oportuno debido a múltiples causas: puede que contribuya a la resolución de una problemática, a la formulación de una base teórica o a la generación de nuevos ámbitos de estudio.

Entre los criterios podemos citar idoneidad, trascendencia social, alcances prácticos, valoración teórica y valor metodológico.

1.5.1.1 Teórica

El estudio se realiza a fin de ser un aporte al conocimiento existente en torno al control interno que influye en toda la gestión financiera.

1.5.1.2 Práctica

El estudio se ejecuta, debido a que es necesario informar el modo en el que el control interno influye en la gestión financiera empresarial.

1.5.1.3 Metodológica

La investigación busca establecer la existencia de una influencia entre el control interno y la gestión financiera, aplicando instrumentos que serán validados por un juicio de experto y una vez que sean demostradas su validez y confiabilidad, podrán ser empleados en otros trabajos y en otras empresas dedicadas al sector turismo.

1.5.1.4 Social

La presente investigación beneficiará a otras empresas del sector en razón de que podrán apreciar el modo en el que el control interno influye en la gestión financiera.

1.5.1.5 Conveniencia

La investigación sugiere su relevancia en relación a la conveniencia de los factores relacionados a la propia organización definiendo por consiguiente a través de su desarrollo información relacionada al procedimiento contable y la administración de los datos financieros, los mismos que hasta el momento se vienen llevando a cabo de forma empírica y, en consecuencia, las operaciones devienen en resultados insuficientes.

1.5.1.6 Importancia de la investigación

La investigación fundamenta su importancia en los siguientes aspectos considerados en el estudio.

En primer lugar, el estudio ayudó a demarcar la trascendencia del control interno a nivel empresarial y la manera en la que influyó significativamente en la contabilidad para dar lugar a una entidad de éxito, que genere rentabilidad y de ese modo proporcionar por medio de esta indagación una manera distinta para cuantificar los resultados y reconocer si las entidades cuentan con un control interno eficaz, eficiente, efectivo, y si consiguen lograrlos y diferenciarse de sus pares.

Al investigador le permitió adquirir datos relacionados con la indagación y la aplicación de novedosos modelos de sistemas de control interno, a los profesionales sirvió de base para realizar alguna instauración en empresas parecidas, y otros individuos que hicieron investigaciones parecidas.

1.6 Limitaciones de la investigación

Dentro de las limitaciones de la investigación, estas se exponen a continuación:

- Limitado tiempo para el desarrollo de cada uno de los pasos, por tomar un ejemplo en el procesamiento la información primaria (las encuestas) que se deben desarrollar, para lo cual se deben gestionar con una anticipación regular.
- Una descoordinación entre las instituciones que forman parte integral del presente estudio lo que limitó el mayor conocimiento de la institución del Centro de salud Leonor Saavedra de la circunscripción de San Juan de Miraflores.
- Limitación en la estructuración del presupuesto asignado, lo cual no representó a manera general un impedimento en el desarrollo de las tareas, sin embargo, el cálculo previsto no estuvo desarrollado a cabalidad.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar si el control interno influye en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Determinar si el control interno influye en los recursos humanos de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.
- Determinar si el control interno influye en los recursos financieros de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.
- Determinar si el control interno influye en los recursos materiales de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.

1.8 Hipótesis

1.8.1 Hipótesis General

Ha: El control interno influye directo y significativamente en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.

1.8.2 Hipótesis Específicas

He1: Existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos humanos de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.

He2: Existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos financieros de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.

He3: Existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos materiales de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.

II. Marco Teórico

2.1 Marco Conceptual

Control Interno

Es el programa con estructuración y cúmulo de metodologías y procesos para proteger los activos y la confiabilidad del registro contable; alineado a las políticas delimitadas por los directivos. El cumplimiento del plan de control interno asegura la administración eficaz de las operaciones empresariales según las directrices de la dirección (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, 1949). Constituye un procedimiento efectuado por la empresa dando un nivel de estabilidad con el fin de que las actividades sean eficaces y efectivas. Este control avala la confiabilidad de los datos financieros y el acatamiento de la normatividad concordante (Committee of Sponsoring Organizations, 2017). Alude al cúmulo de procedimientos, organización, metodologías, registros, pautas, directrices, planes, actividades, acciones, entre otros aspectos, estructurados e incorporados en cada institución gubernamental. Incorpora también la actitud de los administradores y colaboradores, que permitirán contribuir con acatar los propósitos de las instituciones, además de promover una administración transparente, ética, eficaz, eficiente (Contraloría General de la República, 2019). Supone el procedimiento global realizado por la organización, con la finalidad de hacer frente a los peligros y brindar una confianza lógica de que se alcanzarán las metas propuestas. El control interno permite que una organización salvaguarde sus activos y la información financiera mostrada a los diversos usuarios sea más confiable.

Estado del arte del control interno

De acuerdo con la literatura analizada, se ha encontrado que el primer momento de acercamiento con la variable control interno fue a través del Instituto Americano de Contadores

Públicos Certificados. Se realizaron tres estudios siendo el primero en 1949 donde se publicó “Componentes de un sistema regulado y su trascendencia para la gestión y el contador público autónomo”. Bajo este estudio el sistema de control interno no solamente está relacionado con la parte contable y financiera, sino que se amplía a otras áreas organizacionales. El segundo fue en 1987 evidenciándose con la NIA N° 55 destacando el entendimiento del control interno para el desarrollo de una auditoría. Aquí, el control interno se concibe con una estructura de tres elementos que son: el entorno de control, el método contable y los procesos de control.

Posteriormente, cinco instituciones de contadores y auditores de los EE.UU. elaboran el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations). El primero, con fecha 1992, cambió la concepción obsoleta de control interno, al brindar un horizonte más amplio en la competencia y su trascendencia. El sistema determinó que cualquier sistema de control debe tomar en cuenta cinco elementos esenciales para su validez, todos interconectados, sin dejar de lado a ninguno. El horizonte de control del 2004 COSO II, amplía la óptica de la inseguridad a situaciones negativas, advertencias y coyunturas, y al emplazamiento de un grado de permisividad al peligro. La última actualización del 2017 COSO III tiene una perspectiva más amplia y vincula la visión, misión y estrategia empresarial con la administración del riesgo.

La Contraloría General de la República (CGR), constituye el organismo dedicado a orientar a los entes estatales en el acomodamiento de un sistema de control según la normatividad vigente. La Ley N° 28716 del 17 de abril de 2006 muestra los elementos del sistema de control que el sector gubernamental utiliza para sus actividades, operaciones, procesos y recursos; además, en ella se puede apreciar la adaptación del COSO a la gestión pública. La CGR hasta el 2019 ha publicado varias resoluciones sobre la instauración del método de control interno en las instituciones gubernamentales.

Desde hace un tiempo, se vienen publicando múltiples artículos de investigación que apoyan la aplicación del control interno a fin de alcanzar las metas planteadas por una organización. Vega et al. (2018) precisan que el acortamiento de los costos ocultos se debe a la instauración del control interno, constituyendo una novedad en la dirección empresarial. Calle et al. (2021) indican que el control interno es necesario por cada procedimiento relacionado con los recursos financieros, humanos, materiales para reconocer debilidades y causas. Jiménez et al. (2021) comentan que la gestión de riesgos de una compañía está en relación con mejorar la organización empresarial mediante el control interno. Esto quiere decir, la creación de una formación de control para que los colaboradores de los diferentes niveles y departamentos estén involucrados en el proceso.

Producto del COVID19, especialistas de las Big Four como KMPG, Deloitte Touche Tohmatsu Limited, Price Waterhouse Coopers y Ernst & Young, han emitido opiniones sobre el control interno. En general, precisan que deben implementarse nuevos controles internos o aumentar los controles existentes y monitorear la eficiencia de estos, a fin de identificar nuevos riesgos. La CGR no ignora los controles frente al Covid19 y ha diseñado una estrategia de control en sus modalidades previo, simultáneo y posterior. La Ley N° 31016 del 06 de abril de 2021 establece medidas a fin de evitar posibles situaciones o deficiencias que pongan en riesgo la gestión pública.

Bases teóricas del control interno

Para comprender el significado de control interno a nivel empresarial, se requiere el conocimiento de su acepción y su repercusión en la institución. El concepto más moderno, lo define como un cometido connatural a la administración constituido al desempeño de la

organización y a la administración empresarial. Busca lograr metas y darle un buen funcionamiento a la empresa.

En definitiva, el marco COSO lo conceptualiza como un procedimiento llevado a cabo por los altos mandos, administradores principales y empleados de la compañía. Este control se desarrolla con el propósito de proveer de estabilidad lógica en cuanto a la consecución de los propósitos organizacionales, los cuales son: salvaguardia de los activos; obediencia de normas y obligaciones; confiabilidad de datos financieros; y efectividad y productividad operativa.

El informe COSO es un comité formado en Estados Unidos por el Instituto de Auditores Internos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto Americano de Contadores Públicos, el Instituto de Ejecutivos Financieros, y el Instituto de Contadores de Gestión. Debido a las prácticas negativas de las compañías que produjeron una catástrofe en el aparato financiero en Estados Unidos en 1985, elaboraron un informe con diversas recomendaciones. La Comisión Treadway desarrolló indagaciones para determinar los motivos por los que las entidades presentaron datos fraudulentos. La comisión de las Organizaciones promotoras de la Comisión Treadway publicó en 1992 el marco de control interno llamado COSO empleado en la actualidad por las firmas más prestigiosas del planeta. Este marco actúa como guía a las compañías para que realicen y mantengan con efectividad y eficiencia las metodologías de control interno y mitiguen los peligros en el ámbito empresarial. Con la aplicación del marco COSO, se incrementa de manera significativa la posibilidad para lograr las metas, y se adaptan las variaciones en las compañías y entornos funcionales. El marco COSO además es bastante sugerido por el THEIIA.

El Marco COSO determina los requerimientos de un método de control interno seguro. Un método seguro brinda una confiabilidad lógica sobre el alcance de las metas organizacionales. Un método de control interno seguro disminuye, a un grado tolerable, la inseguridad de no lograr un propósito empresarial. COSO determina tres clases de objetivos, los cuales posibilitan a los entes económicos focalizarse en distintos ámbitos de control interno: (1) De cumplimiento, que aluden al acatamiento de la normatividad a la cual se encuentra sometida la empresa; (2) De información, que aluden a los datos financieros y no financieros internos y externos; y (3) Operativos, que aluden a la validez y rapidez de las actividades organizacionales.

A continuación, se presentan las coincidencias con relación al control interno presentadas por la CGR (2019); Committee of Sponsoring Organizations (2013) y el AICPA (1949). Coinciden en el deber de toda gestión y de los ejecutivos de emplear un método que certifique el logro de los propósitos de la entidad. Los ejecutivos y gestores deben concatenar sus propósitos, proponer tácticas para alcanzarlos, reconocer peligros vinculados para exterminarlos y obedecer la táctica propuesta. El Marco integrado de control interno ha sido desarrollado para dominar los peligros que pudieran perjudicar el logro de los propósitos, disminuyendo tales peligros a un grado admisible. De este modo, el marco sostiene que el control interno brinda lógicos avales para que las entidades puedan alcanzar sus propósitos, y conservar y optimizar su productividad. El implementarlo requiere una revisión de pautas previas que se incorporen a los fines de cada organización. Dichas pautas se han denominado elementos del control interno y estos son: (1) Ambiente de control; abarca el emplazamiento de una entidad respecto a la interiorización del control interno en la percepción de todos los colaboradores que la integran. Es considerado como la base de los otros elementos. (2) Evaluación del riesgo; esencial para identificar, valorar, y responder a los peligros

trascendentales para la consecución de metas y objetivos empresariales. (3) Actividades de control; abarca los lineamientos y tratamientos elaborados para reducir los peligros reconocidos y así alcanzar las metas y los objetivos organizacionales. (4) Información y comunicación; estimadas como vitales para la comprobación de la consecución de los propósitos del control interno. La información avala que el control interno y las determinaciones y acontecimientos trascendentales han sido registrados. De otro lado, la comunicación debe circular en la totalidad de los ámbitos de la compañía y en la totalidad de los elementos del control interno. (5) Seguimiento; útil para evaluar los efectos del control interno. Esta acción puede ser continua o única o la mezcla de los dos.

En relación a lo mencionado, se debe aclarar que el grado de desarrollo de cada uno de los elementos del control interno estará supeditado al objeto y naturaleza de cada empresa. Ajustado a la norma, cada organización debe contar con su propio método de control interno. Resulta imposible encontrar dos compañías con igual método, porque sus particularidades varían (sector, normatividad y regulación pertinente, extensión, entre otros). La instauración del control interno debe considerar la adaptación de cada disposición a los requerimientos y características individuales de la organización.

En este sentido, el procedimiento de incorporar la función del control interno en el manejo de las actividades connaturales de cada ente, compromete a la totalidad de colaboradores. De este modo, se comparte las ideas de tales autores; en totalidad de las PYMES, debe estar completamente aclarado que la empresa debe decidir y admitir las variaciones que se deben ir dando en el tiempo; no debe quedarse estático frente a los continuos adelantos de la tecnología propia de la globalización.

En síntesis, la perspectiva está enfocada en que el control interno debe generar: eficiencia, seguridad de los datos financieros y acatar completamente la normatividad y la regulación. Osea, que le permita cumplir totalmente su deber de monitorear, vigilar, controlar la totalidad de los ámbitos de la organización a fin de conseguir los propósitos y esquivar distracciones. A medida que las empresas se adaptan a la ejecución remota de sus actividades requerirán de planes para garantizar que todas las actividades estén controladas y se mitigan nuevos riesgos.

Importancia del control interno en las agencias de viajes

Hoy por hoy, la actividad turística es considerada como una de las más trascendentales. Como consecuencia del enorme impacto en la economía del país, resulta evidente que las entidades operadoras de turismo desarrollen sus operaciones con mayor eficacia y eficiencia. Asimismo, puede precisarse que el control interno es un mecanismo flexible a todo tipo de entidad; es decir, se adaptará fácilmente sea cual sea el giro de la entidad siempre y cuando exista una planificación para su aplicación. Por lo tanto, tener un control interno adecuado aumentaría la fiabilidad de los datos financieros, la efectividad y rapidez de las actividades, y el acatamiento de la normatividad y reglamentación.

Gestión Financiera

Abarca el cumplimiento de los lineamientos financieros, por medio de la adaptación de prácticas, técnicas, procedimientos, procesos, tácticas, estrategias de finanzas. El fiel cumplimiento permitirá una gestión efectiva del recurso financiero (Gitman & Zutter, 2016). La gestión financiera se encarga de destinar los fondos para el activo corriente y el activo fijo; asimismo, puede llegar a generar la combinación más óptima de opciones de financiamiento y ejecutar un lineamiento de dividendos en el marco de los propósitos de la empresa (Stanley &

Geoffrey, 2013). La gestión financiera es responsable de la planificación, organización, dirección, control, monitoreo, y coordinación de toda la administración del recurso financiero. Su propósito es conseguir que el ente económico genere opciones de inversión para sí, mejore en la toma de decisiones financieras y se desenvuelva con efectividad (Van Horne & Wachowicz, 2010). La gestión financiera permite que una organización pueda seguir funcionando al administrar los suficientes recursos para cubrir los gastos. El control adecuado del uso de los recursos financieros que posee permite controlar e incrementar las ganancias del ente. En consecuencia, estos recursos deben gestionarse de una manera eficiente haciendo uso de las mejores estrategias y acciones financieras.

Estado del arte de la gestión financiera

De acuerdo con la literatura analizada, se ha encontrado diversos aportes sobre gestión financiera dentro de toda organización. Así tenemos a los autores Gitman & Zutter quienes publicaron catorce ediciones desde 1974 hasta 2016. Dentro de sus obras definen a las finanzas como la habilidad y la técnica de manejar el efectivo, siendo el punto de partida para toda gestión financiera. Los autores plantean que las finanzas se pueden dividir en dos grandes grupos: (1) Servicios financieros, encargados de diseñar y entregar beneficios económicos a entidades y gobernaciones, y (2) Administración financiera, en donde el gerente financiero administra el ámbito financiero de indistinta clase de empresa y realiza tareas financieras diversas. Por último, revelan que toda gestión financiera debe ayudar a maximizar el capital de los accionistas empresariales a través de la valorización de sus acciones.

Stanley & Geoffrey en sus catorce ediciones desde 1978 hasta el 2013 destacan que para la operatividad empresarial la administración financiera es fundamental. La maximización del capital de los accionistas se convierte en la meta más importante de cualquier gerente

financiero en una empresa comercial; no obstante, en una empresa de servicios, con cierta naturaleza social, la meta es el logro de un empleo más óptimo de los recursos a fin de generar un bien total. El gerente financiero encargado de la gestión, busca la maximización del beneficio-costos mediante labores cotidianas; lo cual supone considerar componentes de buena gestión en compras, administración de inventarios, política de créditos, entre otros. Así, la administración, exactitud y estructuración de los datos financieros es preeminente para contribuir a tal propósito.

Van Horne & Wachowicz, en sus trece ediciones desde 1976 hasta el 2010 enfatizan que la gestión económica y la gestión administrativa están íntimamente unidas a la gestión financiera. Si se pretende lograr las metas sociales empresariales, es vital asegurar el equilibrio financiero. Tomar determinaciones relacionadas a la gestión de las finanzas, repercute en los escenarios comunes empresariales, debiendo analizarse los principales riesgos. La gestión financiera representa un procedimiento que implica el ingreso y egreso atribuible a la ejecución de la administración lógica del efectivo, y por tanto, las ganancias que genera. Además, los autores precisan que para que las PYMES alcancen competitividad, legalización, productividad y rentabilidad; deben contar con una gestión organizacional adecuada. El no contar con una efectiva gestión financiera, ocasionará que se queden estancadas y no puedan progresar.

Recientemente, se han difundido múltiples artículos de investigación donde se muestra a la gestión financiera como un aspecto central en todo ente. Rodríguez-Ponce et al. (2018) precisan que los aspectos a considerar en toda gestión financiera son la planificación, iniciativas de financiación, logro y control financiero. Las organizaciones con mayores niveles de calidad disponen de lineamientos y estructuras de seguridad para asegurar el procedimiento de obtención del recurso financiero. García-Moreno et al., (2019) indica que la gestión de finanzas global posibilita la optimización del recurso y crea valor, dando lugar a

determinaciones tácticas que colocan a la compañía en un nivel superior y le confiere mayor solidez institucional. Por último, Huacchillo Pardo et al. (2021) indica que los instrumentos financieros repercuten significativamente cuando se toman decisiones financieras. La ausencia de un correcto manejo en la gestión de los datos o recursos de finanzas, traerá dificultades notables respecto a las determinaciones del departamento encargado de la compañía. Se apoya en el empleo de la tecnología como una función estratégica, pues por medio de estos sistemas tenemos una mayor capacidad de toma de decisiones.

Bases teóricas de la gestión financiera

En el marco de una perspectiva amplia, la gestión financiera comprende la totalidad del recurso financiero, por un lado, el proveniente de las cobranzas y liquidaciones, y, por otro lado, el necesario para las inversiones y financiaciones. Esta, debe fundamentarse en determinaciones que coadyuven a la armonización perfecta del flujo monetario. Así, el acatamiento pertinente de las obligaciones de adeudo se ejecutará con la inclusión del recaudo y la disponibilidad inicial de efectivo. Además, debe inclinarse a la utilización efectiva del recurso a fin de impedir escenarios de congestión o la falta de estos, porque en las dos vías se restringen las intenciones de productividad.

En función de lo planteado, se evidencia coincidencia en las argumentaciones expuestas por cada autor citado. Tal concordancia es producto de lo funcional de la conceptualización, por cuanto la gestión financiera es trascendental en la toma de las determinaciones. Aquí, los autores consideran que la gestión financiera hace referencia al procedimiento metódico del contexto económico-financiero del ente. Su finalidad es el análisis, la evaluación, y la continuidad de la actividad ejecutada por la empresa en la búsqueda por crear valor. Este proceso implica, el estudio continuo, de los procederes a nivel decisorio como operativo. Esto

quiere decir, someter estas actuaciones a la opinión por medio del contraste entre el resultado y el objetivo, brindando tácticas de apoyo a la determinación. En consecuencia, la gestión financiera se ejecuta sobre dos maneras de proceder: (1) Análisis del contexto al tiempo actual; (2) Evaluación, planteamiento y recomendación de las opciones y actividades más oportunas para después. Por tanto, ya que las actividades organizacionales están sujetas a evaluación, se pone de manifiesto que la gestión financiera repercute en indistinto departamento, y no únicamente a los de características económica financieras.

Gitman & Zutter (2016); Block; & Hirt (2011) y Van Horne & Wachowicz (2010) concuerdan en que para la generación del activo diferencial, la gestión financiera debe ser examinada a partir de una perspectiva global y sistemática. Debe estar sostenida en el perfeccionamiento y la adecuación, además de las estructuras de contestación a las transformaciones generadas en su contexto. En toda gestión financiera, los procesos están interrelacionados contribuyendo a la vigilancia de los elementos del interior, y tengan menor vulnerabilidad frente a los agentes del exterior y puedan continuar con sus operaciones.

Agregando de igual forma, existen cuatro principios en todo desarrollo de la gestión financiera: (1) Principio de rentabilidad; cualquier inversión de efectivo tiene que generar un rendimiento adecuado o provecho de satisfacción, brindando al monto invertido, el riesgo aceptado, y el periodo de reconstitución o devolución provista. (2) Principio de equivalencia; la reconstitución del monto de inversión tiene que asegurar un equivalente de capacidad adquisitiva (reconstitución del dinero invertido en límites verdaderos). Esta reconstitución no es generada en la praxis si el cálculo no se ejecuta considerando la depreciación de la moneda. (3) Principio de concordancias de masas patrimoniales; la inversión en fijos debe financiarse con el recurso propio, o con recurso ajeno a largos plazos. (4) Principio de correspondencia a

las amortizaciones; se debe amortizar económicamente el fijo de manera que pueda equipararse con su amortización si ese fijo hubiera sido obtenido por deuda.

La gestión financiera se encarga de captar eficazmente la totalidad de elementos requeridos con el fin de cumplir las metas organizacionales. Tales recursos son humanos, financieros y materiales. (1) Recursos humanos; vitales para que indistinta agrupación social pueda existir; constituyen un elemento principal en la operatividad de un ente, son los responsables de la administración y funcionalidad de los otros recursos. De acuerdo con el cargo desempeñado y jerarquía al interior de la empresa, puede tratarse de directores, ejecutivos, oficinistas, supervisores, técnicos, obreros. Gestionar el recurso humano no se trata solo de seleccionar a los colaboradores, capacitarlos y liquidarlos; va más allá, ya que la gestión se torna más difícil a medida que aumenta el valor otorgado a los sujetos al interior de la organización. (2) Recursos financieros; constituyen recursos de Nota propia y ajena, de característica económica y monetaria que la organización demanda para desarrollar sus operaciones. Cada recurso es importante para lograr los propósitos empresariales. De su adecuada gestión y rendimiento, se derivará el éxito de indistinta compañía. (3). Recursos materiales; son los bienes materiales pertenecientes a la compañía. Estos recursos ayudan en la consecución de algún propósito, generalmente se describen como equipos, instalaciones, entre otros implementos esenciales para que puedan llevarse a cabo las actividades. La manera más óptima de potencializar este tipo de recursos es mediante la inversión para su renovación y actualización.

Con relación a las diferencias evidenciadas, estas se refieren a los cambios en la gestión financiera del negocio producto del avance de la tecnología. En el marco de las dimensiones de investigación de la gestión financiera, se ha considerado también a las TIC's; diversas indagaciones corroboran que su utilización en el sistema informático financiero para el análisis

y diagnóstico de las organizaciones es vital. El encargado de este departamento tendrá que atender con especial énfasis tres aspectos: (1) Adoptar la invención. Perder el miedo al peligro que imposibilita la adopción de los más recientes adelantos, como la planeación de recursos organizacionales en la nube (ERP), a fin de asegurar efectividad en las actividades ligadas a contabilidad y manejo de finanzas. (2) Difundir el autoservicio en el dispendio informático. Con la utilización de métodos de inteligencia organizacional, la tarea de analizar y planificar financieramente extiende su incumbencia incluyendo un grupo más amplio de datos, análisis e información necesaria para optimizar la productividad empresarial. (3) Resguardando el alcance de una visión general. Instrumentos de inclusión de los datos y gestión de metadatos, contribuyen a focalizar la cognición de la compañía, lo cual es vital en todo lo concerniente al ámbito financiero.

Por todo lo precisado, la competencia financiera de la entidad abarca la totalidad de la esfera de la empresa, pues tiene presencia en la totalidad de las determinaciones tomadas. La gestión pertinente de tales recursos posibilitará aparte, generar vínculos de excelencia y permanencia con los inversionistas y anticiparse a los peligros financieros para proceder en efecto. La organización de contar con una óptima gestión financiera, conseguirá más fácilmente sus fines, y tendrá una mayor probabilidad para funcionar de manera correcta.

Importancia de la gestión financiera en las agencias de viajes

La modernidad, hace necesario que las agencias de viajes tengan una buena gestión financiera que las conlleve a alcanzar sus propósitos. Al presente, la gestión financiera desempeña un papel preponderante en la ejecución operacional de la organización. Una gestión eficiente es importante porque las finanzas controlan casi todo lo que ejecuta la organización.

Aquello que guarde relación con los recursos, la maquinaria, la inversión, el reclutamiento de los colaboradores, y demás aspectos, debe revisarse financieramente para aprobar la actividad.

III. Método

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta indagación presenta un tipo descriptivo correlacional, pues al inicio se describió y caracterizó la mecánica de cada variable de investigación, y luego, se cuantificó el nivel de relación de las variables (Variable X - Independiente: Control interno, y Variable Y - Dependiente: Gestión financiera)

Para ello, se especificó atributos, particularidades, y rasgos de individuos, colectivos, grupos, procedimientos, artículos u otros fenómenos sometidos a evaluación... (Hernández, et al., 2014, p. 92).

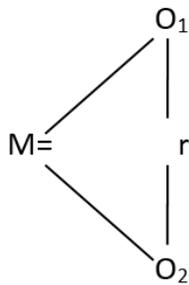
3.1.2 Diseño de investigación

“El diseño hace referencia a la maquinación o táctica ideada para la obtención de los datos deseados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 128).

El diseño fue NO EXPERIMENTAL de corte transversal correlacional, porque se detalló la relación entre dos variables en un punto temporal único. Además, se realizó sin la alteración intencional de las variables, ya que solamente se observó el fenómeno en su contexto común, el cual fue analizado (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p.152).

Ósea, hace referencia a un estudio donde no se modifica intencionalmente la variable independiente para observar su repercusión sobre la otra variable. “En los estudios experimentales se observan los acontecimientos, así como se presentan en una situación cotidiana, para luego examinarlos” (Hernández, et al., 2014, p. 152)

El diagrama representativo de este diseño fue el siguiente:



Dónde:

M = Trabajadores de la agencia de viaje “Global Tours S.A.C”

O1 = Var. X - Independiente: Control interno

O2 = Var.: Y - Dependiente: Gestión financiera

r = Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

3.1.3 Estrategia de la prueba de hipótesis

La estrategia a seguir para dar validez a los supuestos, fue realizada por medio de la prueba estadística de correlación CH2 con el modelo de Pearson, establecido en el siguiente esquema:

- Planteamiento del problema.
- Establecimiento de los niveles de significancia.
- Determinación del estadístico de prueba.
- Presentación del cálculo.
- Interpretación de resultados.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población del estudio

La población se conformó por todos los empleados de la agencia Global Tours S.A.C en el año 2021, los cuales estuvieron conformados de la siguiente manera:

01 Gerente general

01 Administrador

05 Administrativos

01 Contador

07 Vendedores

02 Mantenimiento

Total 17 Trabajadores - → (P: 17 Individuos)

3.2.2 Muestra del estudio

La muestra se obtuvo a través de un diseño muestral cualitativo intencionado, el cual fue ajustado según criterios de inclusión y exclusión que seguidamente se exponen:

Criterios de Inclusión:

- Que sean mayores de edad.
- Que, se encuentren en planilla de la agencia de viaje Global Tours S.A.C.
- Que, den su consentimiento para ser entrevistados o evaluados.

Criterios de Exclusión:

- Que, se encuentren con descanso médico.
- Que, se encuentren de vacaciones.
- Que, sufran de alguna discapacidad que les impida responder las preguntas que evaluarán los resultados.

N: $p * 100.0\%$

N: $17 * 100.0\%$

N: 17 individuos

N: $p * 100.0\%$

N: $17 * 100.0\%$

N: 17 individuos. La cual fue nuestra muestra de la investigación.

3.3 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Var. Independiente (X): Control interno	Ambiente de control	Evaluación de los ambientes físicos Condición de la Infraestructura Revisión de cuentas	Escala Likert adaptada: 1) Inadecuada 2) Regular 3) Adecuada
	Evaluación de riesgos	Seguimiento de las mensualidades Caducidad de equipo de seguridad (extintores)	
	Actividad de control	Evaluación del talento humano Evaluación de las deudas	
	Información y comunicación	Oficial e interna Vertical y horizontal	
	Supervisión	Cumplimiento de cronogramas Cumplimiento de objetivos	
Var. Dependiente (Y): Gestión financiera	Recursos humanos	Capacitaciones Evaluaciones de capacidades	Escala Likert adaptada: 1) Deficientes 2) Regular 3) Eficientes
	Recursos financieros	Estado de cuentas Rendición de presupuestos	
	Recursos materiales	Documentación ordenada Implementación de ambientes	
		Adquisición de maquinaria y equipo	

Nota: Bedoya (2002, p. 117).

3.4 Instrumentos

3.4.1 *Técnicas de investigación*

Las técnicas utilizadas para desarrollar esta tesis fueron las siguientes:

- Las técnicas de fichaje para la selección de material a analizar.
- Las técnicas de resumen y análisis de teorías acerca de nuestras variables
- Las técnicas estadísticas descriptiva y correlacional
- Las técnicas de redacción y formato APA

3.4.2 *Instrumentos de recolección de datos*

Los instrumentos de indagación estuvieron conformados por:

Para el inicio se utilizó fichas bibliográficas para la síntesis y desarrollo de nuestras bases teóricas.

Se utilizó un instrumento elaborado sobre la base de las variables y dimensiones de dichas variables que serán aplicados a través de una encuesta cerrada a la muestra ya antes mencionada.

Asimismo, fue empleado el programa estadístico de SPSS, v. 20 en español, a fin de estimar los resultados estadísticos.

3.4.3 *Validación de los instrumentos por juicio de expertos*

Las validaciones de los instrumentos se hicieron a través del método de Cron Bach, desarrollado los mismos que se ajustaran posterior al juicio de expertos.

3.5 Procedimientos

El método de análisis de los datos en el estudio radicó primero, en la estadística descriptiva, con un análisis de las frecuencias por dimensiones, ello se verá en los resultados.

Técnicas de análisis e interpretación de la información

Así también, se desarrolló un análisis de correlación por medio del método de Pearson para la validez de la hipótesis.

Para los indicadores de las dimensiones y las variables en estudio, se realizó por medio de la estadística descriptiva, de frecuencias y medidas de tendencia (moda, media, mediana y desviación estándar).

3.6 Análisis de datos

Asimismo, se desarrolló un análisis de correlación a través del método de Pearson para la validez de nuestra hipótesis.

Para nuestros indicadores de las dimensiones y las variables del estudio, se empleó a través de la estadística descriptiva, de frecuencias y las medidas de tendencia central tales como la moda, la media, la mediana y la desviación estándar.

3.7 Consideraciones Éticas

“El derecho de autor escrito debidamente, se refiere a la propiedad intelectual” (Díaz, 2018, p. 89); respecto a los parámetros de ética de la ejecución de la tesis, se consideró lo que figura a continuación:

- La corroboración de los datos fue realizada mediante la información oportunamente desarrollada.
- Se certifica que la información fue real de la muestra extraída.
- Las citas y bibliografía fueron tomadas de manera verídica y verificadas.

IV. Resultados

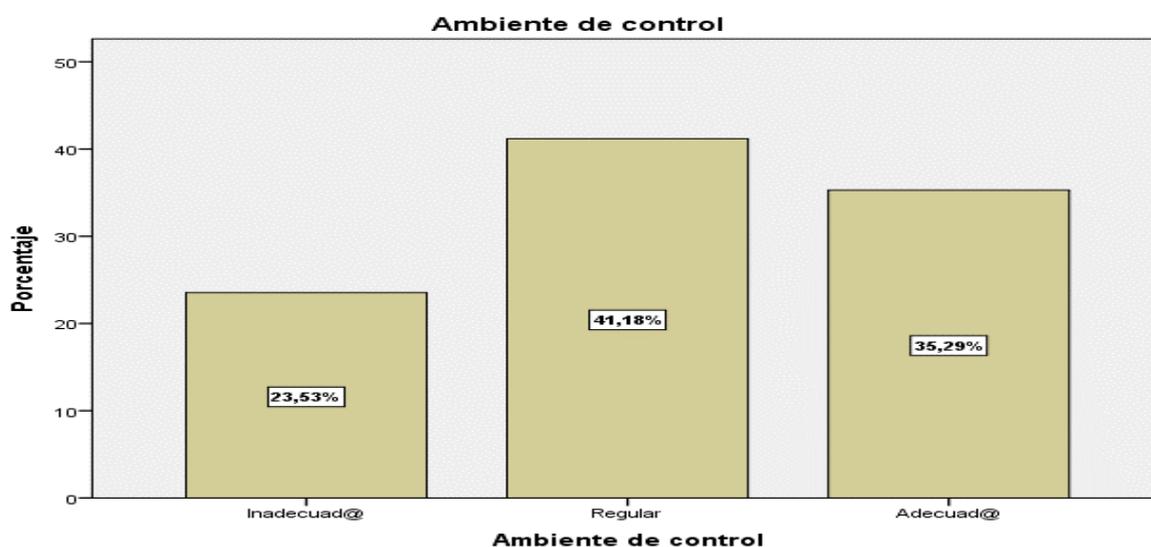
4.1 Análisis e interpretación

Tabla 2
Ambiente de Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	4	23,5	23,5	23,5
	Regular	7	41,2	41,2	64,7
	Adecuada	6	35,3	35,3	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Nota: Programa estadístico SPSS.

Figura 1
Ambiente de Control



Interpretación:

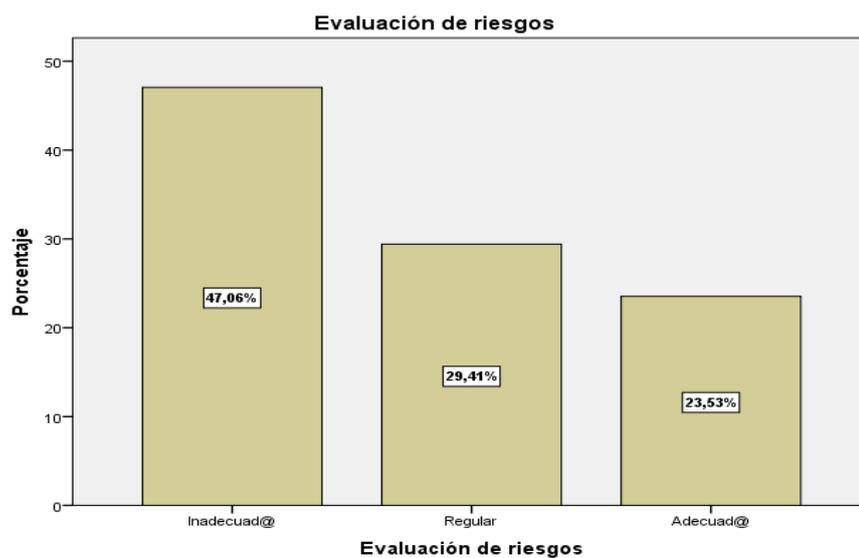
Los resultados en cuanto a la evaluación de ambiente de control, se observa que, de la muestra de 17 individuos, el 41.2% de ellos considera que este ambiente se muestra de una manera regular, seguida de un 35.3% de quienes consideran que esto se desarrolla.

Tabla 3
Evaluación de Riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	Inadecuada	8	47,1	47,1	47,1
	Regular	5	29,4	29,4	76,5
	Adecuada	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Nota: Programa estadístico SPSS.

Figura 2
Evaluación de Riesgos



Interpretación:

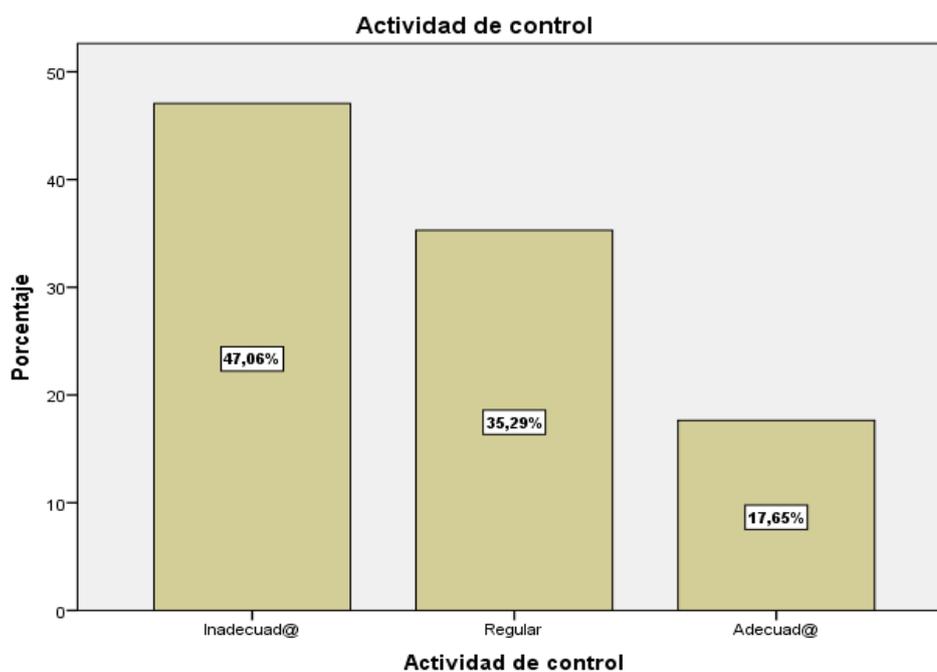
Sobre la evaluación de riesgos, se observa que el 47.1% de la muestra considera que esta evaluación de riesgos se desarrolla de una manera inadecuada, seguida de un 29.4% de quienes consideran que estas evaluaciones de riesgos se desempeñan de una manera regular y solo el 23.5% han contestado que esta evaluación de riesgos se desarrolla de una manera adecuada.

Tabla 4
Actividad de Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	8	47,1	47,1	47,1
	Regular	6	35,3	35,3	82,4
	Adecuada	3	17,6	17,6	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Nota: Programa estadístico SPSS.

Figura 3
Actividad de Control



Interpretación:

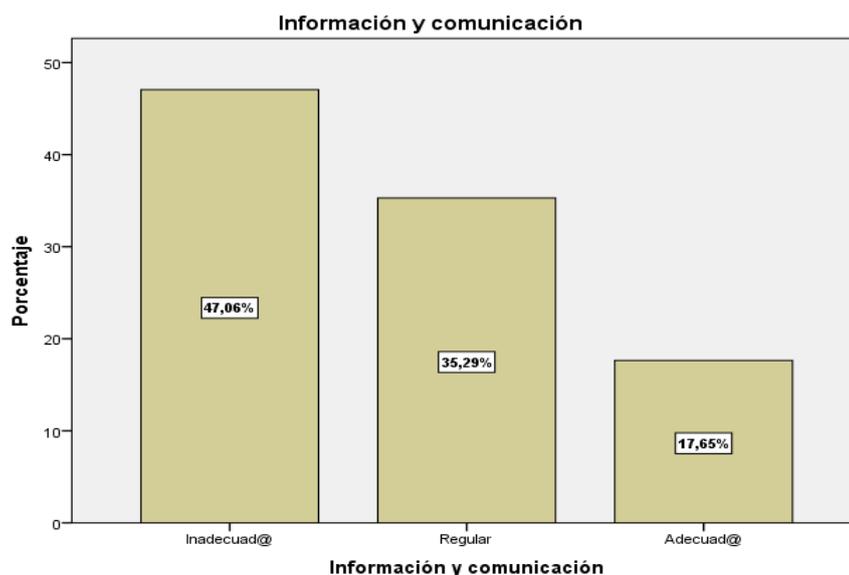
Los resultados respecto a la actividad de control, se observa que el 47.1% de la muestra se ubica en un índice de inadecuada, seguida de un 35.3% vemos que esto se desarrolla.

Tabla 5
Información y Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	8	47,1	47,1	47,1
	Regular	6	35,3	35,3	82,4
	Adecuada	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Nota: Programa estadístico SPSS.

Figura 4
Información y Comunicación



Interpretación:

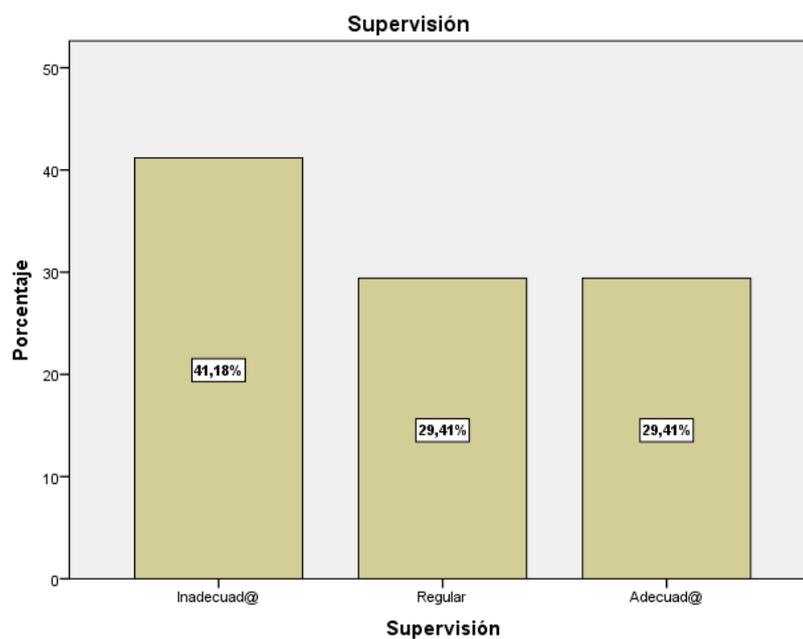
Los resultados en cuanto a la evaluación de la información y comunicación de la empresa, el 47,1% de ellos consideran que dicha información y comunicación se desarrolla de una manera inadecuada, seguida de un 35,3% de quienes manifiestan que esta información y comunicación se desarrolla de una manera regular y solo el 17,6% se desarrolla de una manera adecuada.

Tabla 6
Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	7	41,2	41,2	41,2
	Regular	5	29,4	29,4	70,6
	Adecuada	5	29,4	29,4	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Nota: Programa estadístico SPSS.

Figura 5
Supervisión



Interpretación:

Sobre los resultados de la supervisión, tal como vemos en los resultados, se aprecia que el 41.2% de la muestra considera que dicha supervisión se desarrolla de una manera inadecuada, seguida de un 29.4% de quienes consideran que esto se desarrolla de una manera regular o adecuada respectivamente.

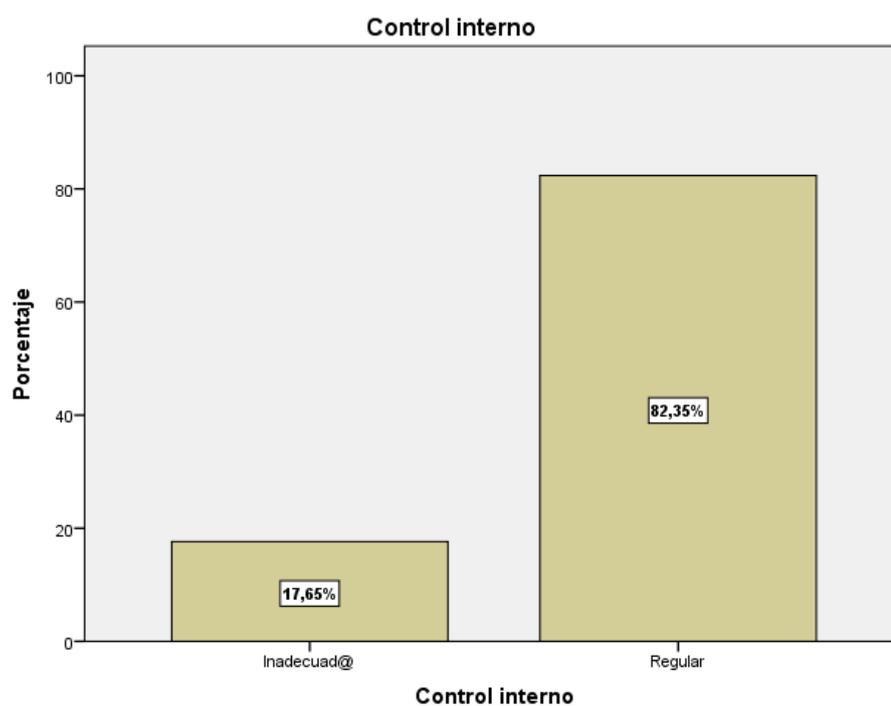
Tabla 7

Control Interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	3	17,6	17,6	17,6
	Regular	14	82,4	82,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

*Nota: Programa estadístico SPSS.***Figura 6**

Control Interno

**Interpretación:**

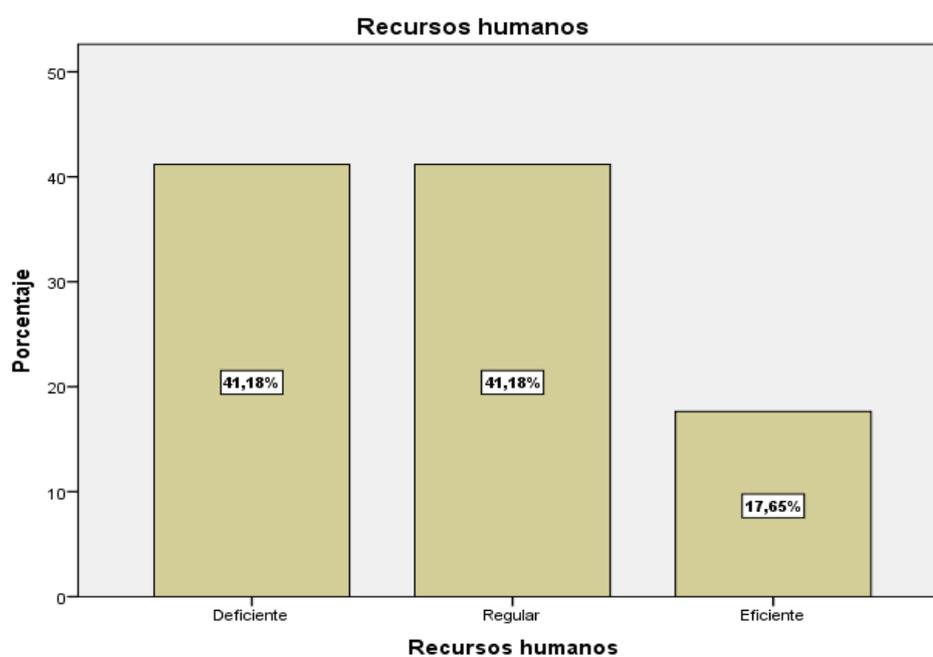
Acerca de los resultados sobre el control interno observado o apreciado por la muestra evaluada, permite identificar que el 82.4% de la muestra revela que esta se desarrolla de una manera regular y solo el 17.6% restante considera que se desarrolla de una manera inadecuada.

Tabla 8
Recursos Humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	41,2	41,2	41,2
	Regular	7	41,2	41,2	82,4
	Eficiente	3	17,6	17,6	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Nota: Programa estadístico SPSS.

Figura 7
Recursos Humanos



Interpretación:

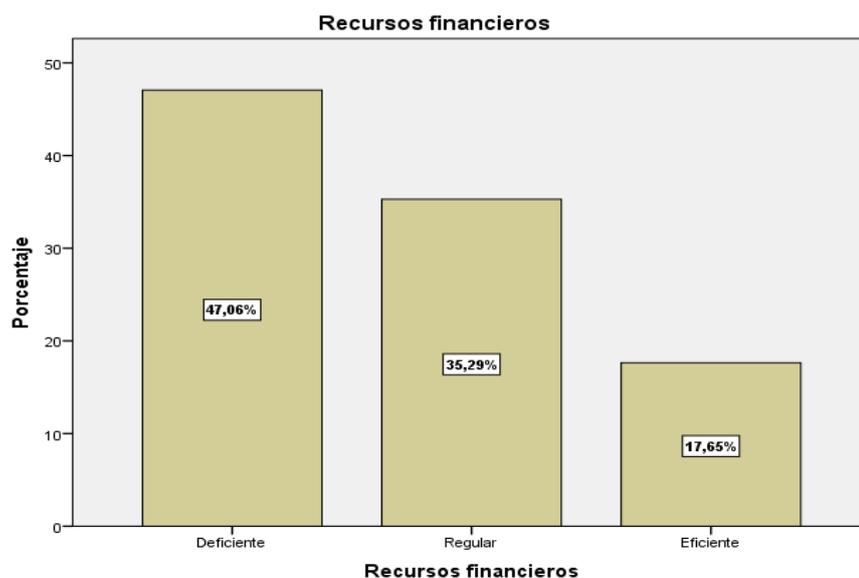
Sobre los recursos humanos, según los resultados de la muestra evaluada, se observa que el 41.2% considera que esta se encuentra operando de una manera deficiente o regular, mientras que la tendencia se aboca a un 17.6%, de quienes consideran que esto se desarrolla o realiza de una manera eficiente.

Tabla 9
Recursos Financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	Deficiente	8	47,1	47,1	47,1
	Regular	6	35,3	35,3	82,4
	Eficiente	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Nota: Programa estadístico SPSS.

Figura 8
Recursos Financieros



Interpretación:

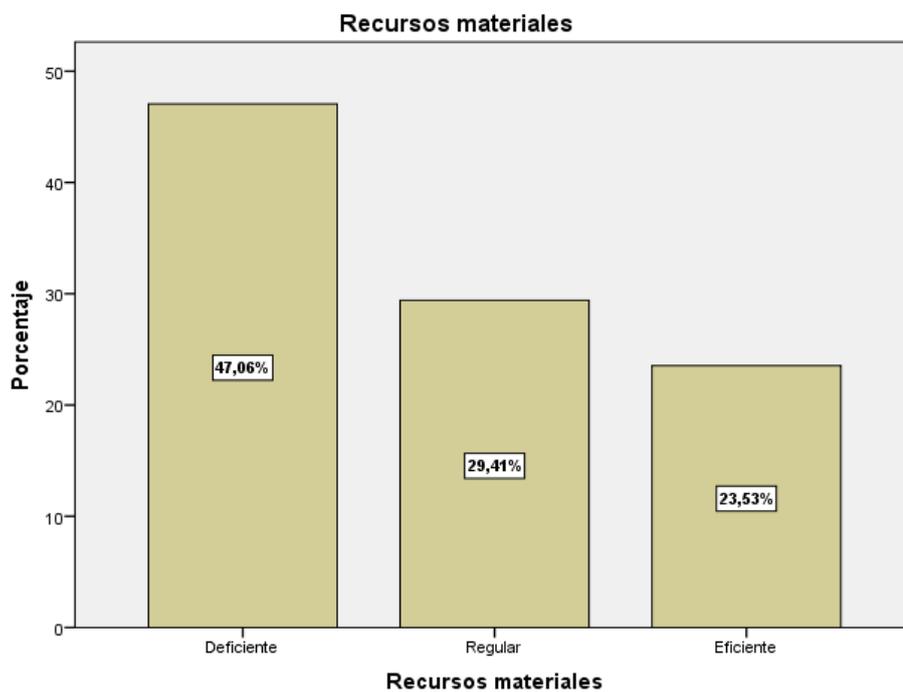
Los resultados en cuanto a los recursos financieros, según se observa, en los resultados, el 47.1% de los sujetos evaluados consideran que estos recursos se dan de una manera deficiente, seguida de un 35.3% lo hacen de una manera regular y solo el 17.6% siguiente, consideran que estos recursos financieros operan de una manera eficiente.

Tabla 10
Recursos Materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	47,1	47,1	47,1
	Regular	5	29,4	29,4	76,5
	Eficiente	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Nota: Programa estadístico SPSS.

Figura 9
Recursos Materiales



Interpretación:

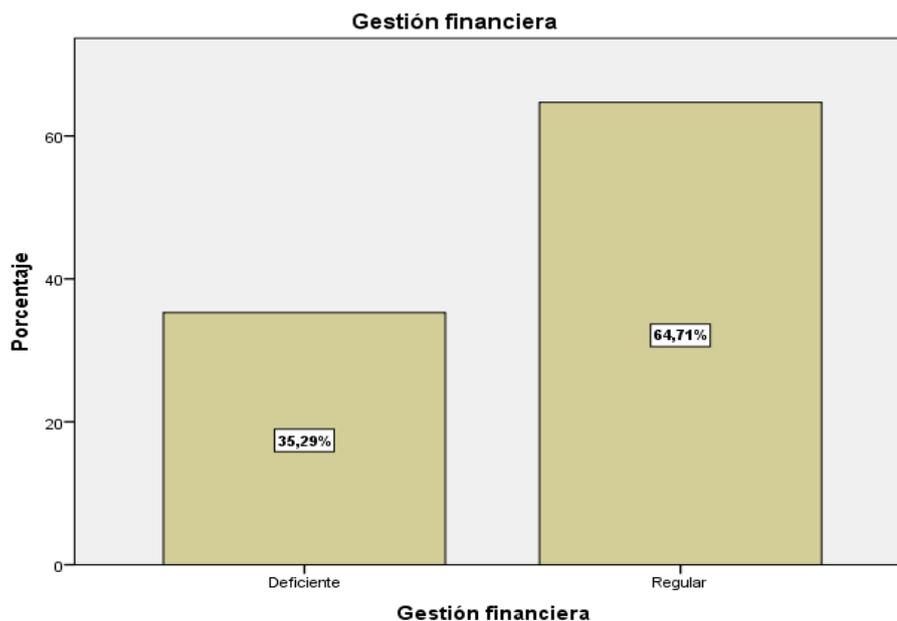
Los resultados en cuanto a los recursos materiales, según la apreciación de la muestra evaluada, se puede mencionar que el 47.1%, es decir 8 individuos manifiestan que estos recursos se muestran u operan de una manera deficiente, en tanto que el 29.4% siguiente.

Tabla 11
Gestión Financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	35,3	35,3	35,3
	Regular	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Nota: Programa estadístico SPSS.

Figura 10
Gestión Financiera



Interpretación:

Los resultados en cuanto a la gestión, financiera, permite apreciar que, de los 17 alumnos, tal como se ve que el 64.7% de la muestra, es decir 11 de ellos manifiestan que dicha gestión se presenta de una manera regular, mientras la tendencia se orienta en un 35.3%, es decir 6 individuos, quienes manifiestan que dicha gestión se presenta o manifiesta de manera deficiente.

4.2 Contrastación de Hipótesis

4.3.1 Hipótesis General

Planteamiento de Hipótesis.

H^{0a} : El control interno no influye directa y significativamente en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.

H^a : El control interno influye directa y significativamente en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.

2º Niveles de Significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3º Estadístico de Prueba:

R de R - Pearson

Dónde:

En términos generales diremos que:

Dónde:

n: Indicador descriptivo del R de Pearson primer indicador

m: Indicador descriptivo del R de Pearson segundo indicador

S1 = Varianza-Variable 1

S2 = Varianza- Variable 2

X = Media-Var. 1

Y = Media- Var. 2

Región de Rechazo

La Región de Rechazo es $T = t_x$

Donde t_x es tal que:

$$P [T > T_x] = 0.05$$

Donde $t_x =$ Valor Tabular

Luego RR: $t > t_x$

4° Comparar

Para $n-1$ grados de libertad

Desv. Tip. H^0

Desv. Tip. H^a

Donde:

5. Resultados:

Tabla 12

Análisis de Correlación R de Pearson
(Control Interno & Gestión Financiera)

	Control Interno	Gestión Financiera
Comparación de R - Pearson	1	,983
Sig. (bilateral)		,017
Suma de cuadrados y productos cruzados	2,000	-1,000
Covarianza	,034	,026
N	17	17

* La Comparaciones significativa al nivel 0,05 (unilateral).

Nota: Programa estadístico SPSS

Tabla 13
 Perfil de Análisis de Medidas de Tendencia Central
 (Control Interno & Gestión Financiera)

Estadísticos para una muestra - Calidad lectora oral y Atención segundo				
	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Control interno	17	43,1052	,21459	,03393
Gestión financiera	17	63,2988	,47607	,04365

Nota: Programa estadístico SPSS.

6. Conclusión:

De la aplicación del estadístico de prueba R de Pearson el resultado de Comparación se muestra con un índice de 0,983 puntos, es decir 98.3% con un índice de libertad de ,017 o 1,7% con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “El control interno influye directa y significativamente en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021, validándola.

4.3.2 Hipótesis Específica 1

1. Planteamiento de Hipótesis:

H^{e01}) No existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos humanos de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.

H^{e1}) Existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos humanos de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.

2º Niveles de Significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de Prueba:

R de Pearson

En términos generales diremos que:

Dónde:

n: Indicador descriptivo del R de Pearson primer indicador

m: Indicador descriptivo del R de Pearson segundo indicador

S1 = Varianza-Variable 1

S2 = Varianza- Variable 2

X = Media-Var. 1

Y = Media- Var. 2

Región de Rechazo

La Región de Rechazo es $T = t_x$

Donde t_x es tal que:

$$P [T > T_x] = 0.05$$

Donde $t_x =$ Valor Tabular

Luego RR: $t > t_x$

4° Comparar

Para n-1 grados de libertad

Desv. Tip. H^0

Desv. Tip. H^a

5. Resultados:

Tabla 14
Perfil Correlativo de R de Pearson;
(Control Interno & Recursos Humanos)

	Control interno	Recursos humanos
Comparación de R - Pearson	1	,967*
Sig. (bilateral)		,033
Suma de cuadrados y productos cruzados	,975	,025
Covarianza	,025	,026
N	17	17

* La Comparaciones significativa al nivel 0,05 (unilateral).

Nota: Programa estadístico SPSS

Tabla 15
Perfil de Análisis de Medidas de Tendencia Central
(Control Interno & Recursos Humanos)

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Control interno	17	43,0212	,23234	,03675
Recursos humanos	17	64,2988	,27607	,04365

Nota: Programa estadístico SPSS.

6. Conclusión:

De la aplicación del estadístico de prueba R de Pearson el resultado de Comparación se muestra con un índice de 0,983 puntos, es decir 98.3% con un índice de libertad de ,017 o 1,7% con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “El control interno influye

directa y significativamente en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021, validándola.

4.3.3 Hipótesis Específica 2

1° Planteamiento de Hipótesis:

H^{e02}) No existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos financieros de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.

H^{e2}) Existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos financieros de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.

2° Niveles de Significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de Prueba:

R de R - Pearson

En términos generales diremos que:

Dónde:

n: Indicador descriptivo del R de Pearson primer indicador

m: Indicador descriptivo del R de Pearson segundo indicador

S1 = Varianza-Variable 1

S2 = Varianza- Variable 2

X = Media-Var. 1

Y = Media- Var. 2

Región de Rechazo

La Región de Rechazo es $T = t_x$

Donde t_x es tal que:

$$P[T > T_x] = 0.05$$

Donde $t_x =$ Valor Tabular

Luego RR: $t > t_x$

4° Comparar

Para $n-1$ grados de libertad

Desv. Tip. H^0

Desv. Tip. H^a

5. Resultados:

Tabla 16

Perfil Correlativo de R de Pearson;
(Motivación Intrínseca & Satisfacción Laboral)

	Control interno	Satisfacción laboral
Comparación de R -	1	,977
Pearson		
Sig. (bilateral)		,023
Suma de cuadrados y	,775	,034
productos cruzados		
Covarianza	,015	,026
N	17	17

* Las comparaciones significativas al nivel 0,01 (unilateral).

Nota: Programa estadístico SPSS

Tabla 17
 Perfil de Análisis de Medidas de Tendencia Central
 (Motivación Intrínseca & Satisfacción Laboral)

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Motivación intrínseca	17	43,0212	,23234	,03675
Satisfacción labora	17	65,2988	,27607	,04365

Nota: Programa estadístico SPSS.

6. Conclusión:

De la aplicación del estadístico de prueba R de Pearson el resultado de Comparación se muestra con un índice de 0,977 puntos, es decir 97,7% con un índice de libertad de ,023 o 2,3% con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que la aplicación del programa “Existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos financieros de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021, validándola.

4.3.4 Hipótesis Específica 3

1° Planteamiento de Hipótesis:

H⁰³) No existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos materiales de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.

H^{a3}) Existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos materiales de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.

2° Niveles de Significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de Prueba:

R de R - Pearson

En términos generales diremos que:

Dónde:

n: Indicador descriptivo del R de Pearson primer indicador

m: Indicador descriptivo del R de Pearson segundo indicador

S1 = Varianza-Variable 1

S2 = Varianza- Variable 2

X = Media-Var. 1

Y = Media- Var. 2

Región de Rechazo

La Región de Rechazo es $T = t_x$

Donde t_x es tal que:

$$P [T > T_x] = 0.05$$

Donde $t_x =$ Valor Tabular

Luego RR: $t > t_x$

4° Comparar

Para n-1 grados de libertad

Desv. Tip. H^0

Desv. Tip. H^a

5. Resultados:

Tabla 18
 Perfil Correlativo de R de Pearson;
 (Control Interno & Recursos Materiales)

	Control interno	Recursos materiales
Comparación de R - Pearson	1	,977*
Sig. (bilateral)		,023
Suma de cuadrados y productos cruzados	,977	,025
Covarianza	,023	,026
N	17	17

* Las comparaciones significativas al nivel 0,01 (unilateral).

Nota: Programa estadístico SPSS

Tabla 19
 Perfil de análisis de medidas de tendencia central
 (Control Interno & Recursos Materiales)

Estadísticos para una muestra - Velocidad lectora y Atención segundo				
	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Control interno	17	40,047	,474	,04475
Recursos materiales	17	61,6528	,147	,04865

Nota: Programa estadístico SPSS.

6. Conclusión:

De la aplicación del estadístico de prueba R de Pearson el resultado de Comparación se muestra con un índice de 0,977 puntos, es decir 97,7% con un índice de libertad de ,023 o 2,3% con lo que validamos nuestra hipótesis alterna.

V. Discusión de Resultados

Como consecuencia de los resultados de la indagación, se puede discutir lo siguiente:

Respecto a la hipótesis general, se puede aseverar que a raíz de la obtención del estadístico de prueba R de Pearson, el resultado de contraposición se expresa con un índice de 0,983 puntos, ósea 98.3%, con un índice de libertad de ,017 o 1,7% con lo cual se validó la hipótesis alterna que propone que: “El control interno influye directa y significativamente en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021; asimismo, según Guzmán C. (2015), la trascendencia sobre la elaboración del trabajo de indagación es la posibilidad de examinar la cuantificación realizada por las organizaciones mediante el control interno y poder brindar un aporte por medio del estudio al público de una medición distinta del resultado empresarial.

En lo que corresponde a la primera hipótesis específica, a raíz de la obtención del estadístico de prueba R de Pearson, el resultado de contraposición se expresa con un índice de 0,967 puntos, ósea, 96.7%, con un índice de libertad de ,033 o 3,3%, con lo cual se valida la hipótesis alterna que propone que: “Existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos humanos de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021”, Velásquez D. (2013), manifiesta que las compañías carecen de un control interno que posibilite la realización de sus operaciones de modo correcto, por lo que las decisiones financieras se realizan empíricamente sin la evaluación respectiva de sus balances, ocasionándole a la entidad problemáticas de liquidez.

Acerca de la segunda hipótesis específica, la cual a raíz de la obtención del estadístico de prueba R de Pearson, el resultado de contraposición se expresa con un índice de 0,977 puntos, ósea 97.7%, con un índice de libertad de ,023 o 2,3% con lo cual se valida la hipótesis alterna que propone que: “Existe una influencia significativa del control interno sobre los

recursos financieros de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – 2021”, Ramírez, M. (2014), manifiesta que el control interno posibilitará la mejora de la gestión financiera, por lo cual es esencial considerar los elementos y fines interconectados del control interno.

Por último, sobre la tercera hipótesis específica, según el estadístico de prueba R de Pearson el resultado de contraposición se expresa con un índice de 0,977 puntos, ósea 97,7%, con un índice de libertad de ,023 o 2,3%, con lo cual se valida la hipótesis alterna que propone que: “Existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos materiales de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021”, asimismo según Mantilla, K. (2012), define que la auditoría interna coadyuva de modo positivo a la gestión financiera de la agencia de turismo y viaje Libertad S.A., lo cual se corrobora con la confirmación del total de colaboradores estudiados.

VI. Conclusiones

Como resultado del estudio, se puede determinar las conclusiones que figuran a continuación:

En cuanto al objetivo principal, el cual pide determinar si el control interno influye en la gestión financiera de la agencia de viaje, concluye que el control interno y su influencia en la gestión contable de las organizaciones turísticas, cumplen con los propósitos planteados, al haberse confirmado las hipótesis del estudio a favor de la confianza de la misma en la mejoría de la gestión contable.

Sobre el primero de los objetivos secundarios, que pide determinar si el control interno influye en los recursos humanos, y esta a su vez como uno de los insumos del control interno, se determina la influencia en la gestión contable, así como también la trascendencia que esta aporta para producir una mejoría, reduciendo así las falencias halladas en la organización.

En lo concerniente al segundo de los objetivos específicos, el mismo que pide determinar si el control interno influye en los recursos financieros, lo cual dentro de la agencia no tiene un control interno que posibilite la realización de las labores de forma correcta para las decisiones financieras.

Por último, respecto al tercero de los objetivos específicos, el mismo que exige determinar si el control interno influye en los recursos materiales, los mismos que el control interno de la agencia ha sido incompleto e improductivo, siendo sus falencias más trascendentales, la ausencia de instrumentos gestores oportunamente aprobados y acordes a la situación actual, ausencia de procesos de control para las ventas y ausencia de entrenamiento a los colaboradores.

VII. Recomendaciones

Según las conclusiones aterrizadas en la investigación, se puede recomendar lo siguiente:

Sobre la gestión financiera. Es trascendental tomar en cuenta las repercusiones de los descubrimientos, por un lado, en la praxis o procedimientos de trabajo, y, por otro lado, para tomar determinaciones. Aunado a ello, se debe reconocer espacios libres en el conocimiento o nuevas problemáticas de práctica y plantear nuevas cuestiones para el estudio.

En lo que corresponde a los recursos financieros, es necesario monitorear que las políticas implementadas por la misma empresa se respeten, produciendo una correcta comunicación entre las áreas financieras, derivando en la obediencia de la libertad e interconexión de las funciones de cada área.

En relación a los recursos materiales, cada supervisor de ventas debe ejecutar una comprobación para la designación de materiales promocionales, que son caros, a fin de ser entregados según lo dispuesto por el lineamiento corporativo y con una evaluación del consumo hecho por la clientela, además de la salvaguardia que tendrá el producto de la empresa en su puesto de ventas, y que se utilicen solamente con productos de la firma y no se exponga productos de los competidores.

Por último, sobre los recursos humanos, se acate las exigencias de la directriz gestora de tesorería para la administración de bancos, cuantificando su labor por medio de la consecución de metas.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Agencia EFE. (2021). *Empresas: Nissan busca asistencia financiera por unos US\$ 4,600 millones* / NOTICIAS GESTIÓN PERÚ. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/nissan-busca-asistencia-financiera-por-unos-us-4600-millones-noticia/>
- Agencia Peruana de Noticias Andina. (2019). *Auditoría financiera genera cultura preventiva y de control en las empresas* / Noticias / Agencia Peruana de Noticias Andina. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-auditoria-financiera-genera-cultura-preventiva-y-control-las-empresas-762615.aspx>
- Burkun, M. (2021, October 9). *La gestión empresarial después de la crisis: apuntes temáticos para la reflexión – Revista Movimiento*. Vol. (2), p. 58
- Cacha, M. (2019). *El control interno y su incidencia en los procesos de contrataciones de la Municipalidad Provincial de Huaraz, período 2017-2018*. (Tesis Doctoral) Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú.
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2021). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. Dominio de Las Ciencias*. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Caribbean News Digital. (2019). *Guatemala advierte sobre engañosas agencias de viajes* Caribbean News Digital. Caribbean News Digital. Recuperado de <https://www.caribbeannewsdigital.com/es/turismo/guatemala-advierte-sobre-enganosas-agencias-de-viajes>
- Committee of Sponsoring Organizations. (2013). *Internal Control-Integrated Framework Executive Summary Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*.

- Contraloría General de la República (2019). *Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado*. Recuperado de <https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/RC-Nro.146-2019-CG.pdf>
- Corresponsables. (2018). *Los auditores internos analizan las nuevas tendencias mundiales sobre la gestión de riesgos empresariales | Corresponsables.com España*. Recuperado de <https://www.corresponsables.com/actualidad/auditores-internos-tendencias-riesgos>
- Diario Gestión. (2019). *Economía: Indecopi multa a agencias de viajes con S/ 5.4 millones por usar método | NOTICIAS GESTIÓN PERÚ*. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/indecopi-multa-agencias-viajes-s-5-4-millones-metodos-comerciales-enganosos-nndc-269177-noticia/>
- Díaz, E. (2018, November 1). *5 consejos para optimizar las finanzas de tu empresa*. *Mba & Educación Ejecutiva*. Vol. (4) p. 78
- Díaz, E. (2021, May. 7). *Multa a ING de 5,4 millones por no informar bien a los clientes y deficiencias de control interno - elEconomista.es*. *ElEconomista.Es*. Vo. (2) pp. 78-82
- El Día. (2021). *Las agencias de Turismo se movilizarán mañana en La Plata para exponer sus problemas - Política y Economía*. El Día. Recuperado de <https://www.eldia.com/nota/2021-9-20-17-16-0-las-agencias-de-turismo-se-movilizaran-manana-en-la-plata-para-exponer-sus-problemas-politica-y-economia>
- Esquivel, A. (2019, September 19). *Fallas de Control Interno sobre la gestión empresarial*. *La República.Net*. Vol. (1) pp. 45-50
- Europa Press. (2019). *El gigante de viajes Thomas Cook quiebra y deja a 600.000 turistas varados en todo el mundo*. *Europa Press*. Recuperado de <https://www.europapress.es/internacional/noticia-agencia-viajes-thomas-cook-declara-quiebra-20190923045035.html>
- Fernández, R. (2019). *Implementación del sistema operativo de control interno para mejorar*

- los procesos administrativos en la municipalidad distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca.* (Tesis Doctoral) Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37380/Fernández_DR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galante, E. (2021, May 20). *El apoyo de las empresas a sus clientes PYME ante el COVID-19 - Diario Responsable.* Diario Responsable. Vol. (2) pp. 25-31
- Gámez, I. (2018). *Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía.* (Tesis Doctoral) Universidad de Málaga, España.
- García-M., E., Mapén-F., F., & Bertolini-D., G. (2019, Feb. 23). *Marco analítico de la gestión financiera en las pequeñas y medianas empresas: problemas y perspectivas de diagnóstico.* CIENCIA UNEMI, Vol. (31), pp. 128–139.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). *Administración financiera Decimosegunda edición* (Pearson Ed). Pearson Educacion.
- Gonzalez, T. (2021, September 10). *Las agencias con ventas al 10% y ni el 25% de la plantilla reincorporada | Intermediación.* Hostelsur. Vol. (10) pp. 69-72
- Grajales, G., D., & Castellano, P., O. (2018). *Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín.* Revista CEA, pp. 67–83.
- Huacchillo P., L., Ramos F., E. & Pulache L., J. (2021). *La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras.* Revista Universidad y Sociedad, 12(2). pp. 45-52
- Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA) (1949). AICPA. <https://www.aicpa.org/>
- Jiménez, E., Narváez, C., Torres, M., & Erazo, J. (2021). *Evaluation of the internal control system of the property , plant and equipment component in hospital companies Avaliação do sistema de controle interno do componente do imobilizado em empresas hospitalares.* Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales, 6, 526–551. pp. 78-85

- López, A., Cañizares, M., & Mayorga, M. (2018). *La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago*. Recuperado de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc19-47.aihg>
- Mart, L. (2021, September 20). *La salud financiera, una apuesta creciente de empresas y particulares*. *La Verdad*, Vol. (25) pp. 1–4.
- Mendoza, M. (2021). *Implementación del sistema de control interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del Ministerio del Interior en el Sur del Perú*. (Tesis Doctoral) Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Morillo, J. (2019). *El Sistema de Control Interno en la gestión de la Universidad Pública Peruana*. (Tesis Doctoral) Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Murillo A., L., Narváez Z., C., & Erazo Á., J. (2019). *Sistema de control interno con enfoque en la ISO 9001: 2015 en la bananera Monterrey*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(2), 241. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i2.474>
- Patiño, M. (2018, April 18). *Planificación Financiera: El Pecado Capital de las MYPES*. *Diario Gestión*, 1. Vo. (12) pp. 50-58
- Pérez, M. (2021). *Control interno y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Chao, 2019*. (Tesis Doctoral) Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45647/Pérez_DLCNM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, P., E., Pedraja R., L., Delgado- A., M., & Ganga C., F. (2017). *La relación entre la Gestión Financiera y la Calidad en las Instituciones de Educación Superior*. *Interciencia*, 42(2), pp. 119–126.
- Sánchez, C. (2021, August 18). Control interno en pandemia. *Listin Diario*, Vol. (25) pp. 25-35.
- Stanley, B. & Geoffrey, H. (2011). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mc Graw Hill

Editores Interamericana S.A. - 14va. Edición.

https://www.academia.edu/40182495/Fundamentos_de_Administracion_Financiera_Blo ck_

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Pearson (ed.); Decimotercera).

<https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>

Vega, L., Pérez, M., & Nieves, A. (2018). *Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. Revista Científica "Visión de Futuro."* Vol. (15) pp. 68-75

Yong, N. (2018, November 8). El fraude y la manipulación de estados financieros | Blogs | NOTICIAS GESTIÓN PERÚ. *Diario Gestión*. Vol. (25) pp. 36-45

Zamora C., P., Narváez Z., I., & Erazo Á., C. (2019). *Incidencia del control interno en la gestión administrativa de las IES. Caso: Departamento de Pastoral, Universidad Politécnica Salesiana*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(2), p. 321.

IX. Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia del estudio

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
<p><i>Problema general</i></p> <p>* ¿Cómo el control interno influye en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021?</p>	<p><i>Objetivo principal</i></p> <p>* Determinar si el control interno influye en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.</p>	<p><i>Hipótesis principal</i></p> <p>H0a: El control interno no influye directa y significativamente en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.</p> <p>Ha: El control interno influye directa y significativamente en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.</p>	<p><i>Variable Independiente</i></p> <p>(X): Control interno</p> <p><i>Variable Dependiente</i></p> <p>(Y): Gestión financiera</p>	<p><i>Tipo de investigación</i></p> <p>Descriptiva y correlacional</p> <p><i>Diseño de investigación</i></p> <p>No experimental</p> <p><i>Población</i></p> <p>17 trabajadores de la Agencia de viaje Global Tours S.A.C.</p> <p><i>Muestra</i></p> <p>17 individuos</p>
<p><i>Problemas secundarios</i></p> <p>1) ¿Cómo el control interno influye en los recursos humanos de la agencia de viaje</p>	<p><i>Objetivos secundarios</i></p> <p>1) Determinar si el control interno influye en los recursos humanos de la agencia de viaje Global</p>	<p><i>Hipótesis secundarias</i></p> <p>He01: No existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos humanos de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.</p>		

<p>“¿Global Tours S.A.C.” – Miraflores, 2021?</p> <p>2) ¿En qué medida el control interno influye en los recursos financieros de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021?</p> <p>3) ¿En qué medida el control interno influye en los recursos materiales de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021?</p>	<p>Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.</p> <p>2) Determinar si el control interno influye en los recursos financieros de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.</p> <p>3) Determinar si el control interno influye en los recursos materiales de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.</p>	<p>He01: Existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos humanos de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.</p> <p>He02: No existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos financieros de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.</p> <p>He2: Existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos financieros de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.</p> <p>He03: No existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos materiales de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.</p> <p>He3: Existe una influencia significativa del control interno sobre los recursos materiales de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021.</p>		
--	--	--	--	--

Nota: Elaboración propia.

Anexo B. Matriz de recolección de datos

Ambiente de control	Evaluación de riesgos	Actividad de control	Información y comunicación	Supervisión	Control interno	Recursos humanos	Recursos financieros	Recursos materiales	Gestión financiera
1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
3	2	2	3	1	2	3	2	1	2
3	3	1	1	3	2	1	1	1	1
3	1	3	2	1	2	1	2	3	2
3	2	1	1	2	2	2	2	3	2
2	1	1	1	1	1	2	1	2	2
1	3	1	3	1	2	2	3	2	2
2	2	1	2	2	2	3	1	1	2
2	2	2	2	3	2	1	3	1	2
3	2	2	1	3	2	2	1	1	1
2	1	2	1	3	2	2	1	1	1
1	3	3	1	2	2	1	2	3	2

2	1	2	1	2	2	3	2	2	2
2	1	1	2	1	1	1	2	1	1
2	1	2	3	1	2	2	1	3	2
3	3	3	1	2	2	2	3	1	2
1	1	1	2	3	2	1	1	2	1

Nota: Elaboración propia.

Anexo C. Modelo de instrumento de investigación

Encuesta dirigida al Personal que Labora en la Agencia de Viajes Global Tours SAC – Miraflores, 2021

Importante

Estimado encuestado, la presente batería de preguntas tiene como fin solo objetivos académicos, de tener alguna interrogante, por favor hágasela saber al personal encargado; de antemano le agradezco su colaboración.

Escala Likert adaptada para medición:

- 1) Inadecuada o deficiente
- 2) Regular
- 3) Adecuada o eficiente

Ítems	A	B	C
Los ambientes se encuentran acondicionados adecuadamente.			
Los ambientes se encuentran ventilados de manera adecuada			
Existe una adecuada iluminación de los ambientes			
Las condiciones de la fachada de la empresa es la adecuada:			
El tratamiento contable a las deudas se realiza de manera adecuada			
Existe un profesional contable a cargo de la contabilidad de la agencia			
La capacitación de los aspectos contables en la agencia se realiza de una manera adecuada			
La agencia tiene cuentas en los bancos			
La agencia de viajes cuenta con crédito en efectivo por parte de las entidades financieras			

La institución cuenta con patrimonio			
La agencia tiene los extintores actualizados.			
Existe algún plan de seguros en cuanto a la empresa			
El personal se encuentra capacitado			
El personal se encuentra debidamente actualizado en los paquetes			
La institución tiene tarjetas de crédito:			
La comunicación interna se desarrolla adecuadamente			
Conoce cuanto interés le cobra su banco			
Se logran cumplir los metas trazados			
Las capacitaciones son contantes.			
El estado de cuentas se encuentra debidamente documentado			
Existe un presupuesto adecuado para la adecuación de infraestructura			
Ha comprado equipo de cómputo este año			
Se ha adquirido muebles y estantería este año			
Se han acondicionado los ambientes u oficinas este último año			

Nota: Elaboración propia.

Anexo D. Validación por juicios de expertos de los instrumentos para la toma de datos

Para la validación de los instrumentos del estudio titulado: “**Control Interno y su Gestión Financiera en la Agencia de Viaje Global Tours SAC – Miraflores, 2021**”, y a fin de precisar la consistencia externa en secuencia racional del instrumento, fue sometido a juicio de expertos en la materia: doctores que trabajan en la UNFV certificados en el conocimiento de cada variable y del estudio, con sus recomendaciones se mejoró el instrumento. Para la determinación de la aplicación del instrumento, los resultados de la aplicabilidad de los por parte de los expertos se muestran a continuación:

Resumen de Juicio de Expertos

Expertos	Apellidos y Nombres	Aplicable
Experto 1	Dr. Jorge Díaz Dumont	Sí
Experto 2	Dr. Arturo Garate	Sí
Experto 3	Dr. Filomeno Jauregui	Sí

Nota. Ficha de validación de expertos

Confiabilidad: Para cuantificar el grado de consistencia interna y de reactividad entre cada ítem, se realizó la prueba de confiabilidad según el estadístico de Alpha de Cron Bach. Conforme a Hernández (2005), la confiabilidad “es la cuantificación en la que los instrumentos de investigación brindan resultados con consistencia y coherencia” (p. 79).

Anexo E . Aplicación de la Prueba de Normalidad (Método – Crombach)

Justificación:

La prueba es una evaluación dicotómica aplicada a una pre muestra de 17 sujetos, un conjunto de 24 ítems, los cuales configuran las dimensiones de las variables analizadas (control interno y gestión financiera), aplicada a colaboradores encuestados, según las particularidades precisadas en la unidad de análisis, siendo los ítems valorados como figura a continuación:

1) Inadecuada

2) Regular

3) Adecuada

La calificación se hará a través de la escala de la siguiente manera:

*Escala de Valoración de Acuerdo a Resultados
(Control Interno y Gestión Financiera)*

ESCALA	VALORES		
No es Confiable	0	-	0,2
Baja Confiabilidad	0,2	-	0,4
Moderada	0,4	-	0,6
Confiabilidad			
Buena Confiabilidad	0,6	-	0,8
Alta Confiabilidad	0,8	-	1

Fuente: Elaboración propia.

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento fue **Validado** por medio de la técnica de validación mediante Cron Bach, aprobados en la cognición de la variable (Evaluación de la capacidad de endeudamiento en compra de deuda para mejorar el costo del crédito) de la investigación.

Es oportuno indicar que el instrumento fue examinado considerando los indicadores, en donde se consiguieron los valores siguientes:

Fueron tomados en cuenta los ítems que figuran a continuación:

Ítems del Instrumento
(Control Interno y Gestión Financiera)

A1	Los ambientes se encuentran acondicionados adecuadamente.
A2	Los ambientes se encuentran ventilados de manera adecuada
A3	Existe una adecuada iluminación de los ambientes
A4	Las condiciones de la fachada de la empresa es la adecuada:
A5	El tratamiento contable a las deudas se realiza de manera adecuada
A6	Existe un profesional contable a cargo de la contabilidad de la agencia
A7	La capacitación de los aspectos contables en la agencia se realiza de una manera adecuada
A8	La agencia tiene cuentas en los bancos
A9	La agencia de viajes cuenta con crédito en efectivo por parte de las entidades financieras
A10	La institución cuenta con patrimonio
A11	La agencia tiene los extintores actualizados
A12	Existe algún plan de seguros en cuanto a la empresa
A13	El personal se encuentra capacitado
A14	El personal se encuentra debidamente actualizado en los paquetes
A15	La institución tiene tarjetas de crédito:
A16	La comunicación interna se desarrolla adecuadamente
A17	Conoce cuanto interés le cobra su banco
A18	Se logran cumplir los metas trazados
A19	Las capacitaciones son contantes
A20	El estado de cuentas se encuentra debidamente documentado
A21	Existe un presupuesto adecuado para la adecuación de infraestructura
A22	Ha comprado equipo de cómputo este año
A23	Se ha adquirido muebles y estantería este año
A24	Se han acondicionado los ambientes u oficinas este último año

Fuente: Elaboración propia.

Resumen del Procesamiento de los Casos
(Control Interno y Gestión Financiera)

		N	%
Casos	Válidos	15	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	15	100.0

Eliminación por lista basadas en todas las variables del procedimiento.

Nota. Programa estadístico SPSS.

Estadísticos de Resumen de los Elementos
(Control Interno y Gestión Financiera)

	Med	Míni	Máxi	Rang	Máximo	Varian	N de
	ia	mo	mo	o	/mínimo	za	elementos
Medias de los elementos	,856	,733	,973	,240	2,200	,009	24
Varianzas de los elementos	,826	,721	,927	,206	1,273	,000	24

Nota: Programa estadístico SPSS.

Matriz de covarianzas inter elementos
(Control Interno y Gestión Financiera)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	0.0	0.8	0.5	0.3	0.1	0.5	0.8	0.3	0.5	0.2	0.4	0.8	0.0	0.2	0.4	0.8	0.0	0.9	0.8	0.0	0.9	0.0	0.5	0.2
2	0.5	0.0	0.8	0.6	0.1	0.0	0.1	0.1	0.8	0.3	0.9	0.0	0.2	0.3	0.2	0.4	0.9	0.1	0.8	0.7	0.6	0.2	0.7	0.2
3	0.0	0.7	0.0	0.3	0.1	0.0	0.7	0.8	0.2	0.1	0.7	0.1	0.1	0.0	0.1	0.5	0.9	0.4	0.2	0.7	0.4	0.1	0.2	0.9
4	0.9	0.8	0.6	0.0	0.4	0.9	0.4	0.0	0.2	0.1	0.2	0.7	0.6	0.2	0.2	0.6	0.2	0.7	0.5	0.8	0.5	0.4	0.9	0.8
5	0.5	0.5	0.6	0.2	0.0	0.9	0.0	0.2	0.7	0.3	0.4	0.9	0.3	0.3	0.3	0.3	0.8	0.4	0.1	0.9	0.5	0.8	0.2	0.9
6	0.2	0.8	0.6	0.7	0.4	0.0	0.3	0.0	0.7	0.0	0.6	0.2	0.1	0.9	0.9	0.1	0.5	0.1	0.6	0.1	0.7	0.3	0.6	0.9
7	0.2	0.3	0.2	0.7	0.0	0.6	0.0	0.1	0.0	0.3	0.3	0.0	0.3	0.9	0.3	0.2	0.3	0.7	0.1	0.9	0.8	0.8	0.9	0.9
8	0.8	0.1	0.2	0.2	0.5	0.0	0.0	0.0	0.4	0.9	0.2	0.0	0.6	0.6	0.3	0.9	0.4	0.7	0.5	0.5	0.4	0.0	0.9	0.6
9	1.0	0.3	0.8	0.5	0.0	0.2	0.7	0.9	0.0	0.5	0.4	0.1	0.0	0.5	0.5	0.1	0.0	0.4	0.5	0.5	0.7	0.6	0.8	0.7
10	0.9	0.7	0.4	0.3	0.8	0.3	0.6	0.5	0.4	0.0	0.9	0.3	0.8	0.3	0.3	0.5	0.9	0.7	0.2	0.6	0.6	0.5	0.5	0.7
11	0.8	0.2	0.9	0.6	0.3	0.9	0.7	0.7	0.8	0.5	0.0	0.1	0.6	0.2	0.0	0.3	0.7	0.6	0.9	0.5	0.3	0.9	0.0	0.5
12	0.7	0.1	0.3	0.0	0.7	0.8	0.2	0.3	0.2	0.3	0.7	0.0	0.6	0.6	0.1	0.6	0.0	0.3	0.1	0.9	0.7	0.6	0.4	0.9
13	0.9	0.9	0.3	0.1	0.3	0.7	0.2	0.3	0.9	0.4	0.4	0.9	0.0	0.4	0.2	0.2	0.7	0.5	0.2	0.6	0.0	0.1	0.0	0.9
14	0.8	0.1	0.2	0.9	0.9	0.4	0.4	0.5	0.7	0.1	0.1	0.1	0.3	0.0	0.9	0.7	0.5	0.5	0.6	0.0	0.7	0.2	0.6	0.3

1	0.	0.	1.	0.	1.	0.	0.	1.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	
5	6	8	0	7	0	3	5	0	0	4	5	1	1	4	0	2	3	3	5	1	0	0	2	7
1	0.	0.	1.	0.	1.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	1.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
6	4	5	0	6	0	2	8	9	7	2	2	2	5	6	2	0	9	9	0	4	0	4	1	9
1	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
7	8	6	2	5	4	1	5	3	8	7	7	2	8	7	8	4	0	3	6	2	5	4	5	2
1	0.	0.	1.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	1.	0.	1.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
8	1	8	0	5	3	0	2	3	4	1	0	5	0	3	0	2	8	0	9	2	9	0	0	3
1	1.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
9	0	7	7	9	5	8	2	1	4	8	3	4	3	2	5	7	6	2	0	9	6	6	5	4
2	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	1.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
0	2	9	6	9	4	1	6	6	2	7	8	0	1	4	8	5	3	2	7	0	6	1	4	7
2	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
1	7	9	0	6	7	6	8	0	7	4	0	0	6	3	8	2	6	8	1	2	0	6	5	9
2	0.	0.	0.	0.	0.	1.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	1.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
2	0	8	5	9	5	0	3	9	7	7	7	8	6	0	5	1	8	4	2	5	3	0	5	0
2	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	1.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
3	1	1	5	2	1	4	8	4	7	9	6	3	3	0	2	4	8	3	1	2	2	4	0	1
2	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
4	1	9	3	1	0	6	2	1	6	4	9	9	4	5	8	1	5	6	0	7	9	4	4	0

Nota: Programa estadístico SPSS

Estadísticos de Fiabilidad
(Control Interno y Gestión Financiera)

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
16,67	9,810	9,132	24

Nota: Programa estadístico SPSS.

Anova con la Prueba de Cron Bach
(Control Interno y Gestión Financiera)

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Cron Bach	Sig.
Inter-personas	,978	14	,984		
Intra- personas	,911	29	,866	,970	,003
Inter- elementos					
Residual	,622	406	,450		
Total	,533	435	,245		
Total	,911	449	,247		

Media global Cron Bach = 0.97

Nota: Programa estadístico SPSS.

El instrumento que se aplicó, fue el Alfa de Cron Bach, desarrollado por J.L. Cron Bach; en donde solo se requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 100%, y según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría Alfa Confiabilidad , con un índice del 97.0% (Hernández S. y Fernández C. & Baptista L., 2010); lo que según nuestra escala equivale a un índice de Alta Confiabilidad, la cual abarcó entre 0.8 puntos y 1.0 puntos respectivamente.

Anexo F. Consentimiento Informado

El propósito de este protocolo es informar sobre el trabajo de investigación (tesis) y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador se quedará con una copia firmada de este documento, mientras usted poseerá otra copia también firmada.

La presente investigación se titula “Control Interno y su Gestión Financiera en la Agencia de Viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021”. Esta investigación es realizada por el señor investigador Carbajal Chávez Carlos Guillermo.

Para ello, se le solicita participar en la realización de una encuesta de observación que le tomará veinte minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta investigación no le generará ningún perjuicio económico académico. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, la investigación no conocerá la identidad de quien completó la encuesta de observación. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Además, esta será conservada por cinco años, contados desde la publicación de los resultados, en la computadora personal del investigador responsable, a la cual podrá también acceder su grupo de investigación.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos y será invitado a una conferencia en la cual serán expuestos los resultados.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):