

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
NUEVOS TIEMPOS NUEVAS IDEAS
ESCUELA DE POSGRADO

Doctor Luis Claudio Cervantes Liñán



DOCTORADO EN CONTABILIDAD

TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA
INDUSTRIA HOTELERA EN LA PROVINCIA DE CANTA**

Presentado por:

VENTO ROJAS, Juan Francisco

Para Optar el grado Académico de Doctor en Contabilidad

ASESOR

Dra. MEGO PEREZ, María Nelly

Lima-Perú

2017

DEDICATORIA

A mi esposa, hija y familia

Por el apoyo permanente

En mi desarrollo

profesional

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades, docentes y personal administrativo de la Escuela de Posgrado por sus aportes y apoyo.

Muy agradecido a los maestros asesores que me dieron su gran apoyo en el desarrollo de mi trabajo de investigación, muchas gracias por ayudarme a concretar el objetivo propuesto.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
Capítulo I.....	1
Fundamentos teóricos de la investigación.....	1
1.1. Marco Histórico.....	1
1.1.1 Control Interno.....	1
1.1.2 Gestión Financiera.....	6
1.2 Marco Filosófico.....	7
1.3 Marco Teórico.....	12
1.3.1 Control Interno.....	12
1.3.2 Objetivos del control interno.....	19
1.3.3 Importancia del Control Interno.....	19
1.3.4 Principios Básicos Del Control Interno.....	21
1.3.5 Tipos de Control Interno.....	22
1.3.6 Beneficios del Control Interno.....	26
1.3.7 Componentes del control interno.....	27
1.3.8 Limitaciones inherentes al control interno.....	29
1.3.9 El Proceso de Control.....	32
1.3.10 Métodos de Control Financieros y Presupuestales.....	33
1.3.11 Modelo Coso II Administración de Riesgos de la Empresariales (ERM).....	37
1.3.12 Coso II, Objetivos Elementos y Beneficios.....	38
1.3.13 Modelo Coso III, Marco integrado de Control Interno.....	44

1.3.14	Gestión Administrativa.....	72
1.3.15	Control de Gestión Administrativa.....	73
1.3.16	Gestión Empresarial	74
1.3.17	Gestión Financiera.....	76
1.3.18	Análisis de la gestión financiera a partir de indicadores.	79
1.3.19	Indicadores de la situación financiera de la empresa	82
1.3.20	Gestión financiera integral.	91
1.3.21	Componentes de la Gestión Financiera	92
1.3.22	Importancia de la gestión financiera	94
1.3.23	Planificación Financiera	96
1.3.24	Fases de la planificación financiera.....	98
1.3.25	Estructura de Capital	99
1.3.26	Costo de capital	100
1.3.27	Objetivo de la gestión financiera.....	100
1.3.28	Importancia de la Gestión Financiera.....	101
1.3.29	Control Financiero.....	101
1.3.30	Presupuesto Financiero.....	102
1.3.31	La gestión financiera en la Industria Hotelera.....	103
1.3.32	La Industria Hotelera.....	103
1.4	Investigaciones	107
1.5	Marco Conceptual	111
	Capítulo II	119
	El problema, objetivos, hipótesis y variables	119
2.1.	Planteamiento del Problema.....	119
2.1.1.	Descripción de la Realidad Problemática.....	119
2.1.2.	Antecedentes Teóricos	123
2.1.3.	Definición del Problema.....	124
2.1.3.1.	Problema General	124
2.1.3.2.	Problemas Secundarios.....	124
2.2.	Finalidad y Objetivos de la Investigación	125
2.2.1.	Finalidad.....	125
2.2.2.	Objetivo General y Específicos	125

2.2.2.1. Objetivo general	125
2.2.2.2. Objetivos Específicos	125
2.2.3. Delimitación de la Investigación	126
2.2.4. Justificación e Importancia.....	127
2.3. Hipótesis y Variables.....	128
2.3.1. Supuestos Teóricos.....	128
2.3.2. Hipótesis General y Específicas	130
2.3.2.1. Hipótesis General	130
2.3.2.2. Hipótesis Específicas.....	130
2.3.3. Variables e Indicadores	131
2.3.3.1. Identificación de las Variables	131
2.3.3.2. Definición Operacional de las Variables.....	132
Capítulo III.....	133
Método Técnica e Instrumentos	133
3.1. Población y Muestra	133
3.1.1 Población	133
3.1.2 Muestra	133
3.2. Método y Diseño de Investigación	134
3.2.1. Método de investigación.....	134
3.2.2. Diseño de investigación.....	134
3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	135
3.3.1. Técnicas de recolección de datos	135
3.3.2. Instrumentos	135
3.4. Procesamiento de datos	136
3.5. Prueba de la Hipótesis	136
Capítulo IV:.....	137
Presentación y análisis de los resultados	137
4.1. Presentación de Resultados	137
4.2. Contrastación de hipótesis.....	170
4.3. Discusión de los resultados	180
Capítulo V:	184
Conclusiones y recomendaciones.....	184

5.1.	Conclusiones	184
5.2.	Recomendaciones.....	186
	Bibliografía.....	187
	Anexos.....	194

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: COSO – Componentes y objetivos	54
Figura 2: Formación del riesgo aceptado.....	55
Figura 3: Evolución del COSO.....	59
Figura 4: Órganos de gobierno y dirección	62
Figura 5: Reporte Financiero	64
.....	65
Figura 6: Alcance Organizacional Estructura COSO	65
Figura 7: Gestión Financiera	95
Figura 8: Diagnóstico Financiero	95
Figura 9: Liquidez	99
Figura 10: Eficiencia	101
Figura 11: Endeudamiento.....	103
Figura 12: Rentabilidad	104
Figura 13: ROE.....	106
Figura 14: Componentes de la Gestión Financiera.....	110
Figura 15: Gestionar los recursos financieros significa.....	111

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: COSO I, II y III	60
Tabla 2: Componentes y representaciones del Coso	61
Tabla 3: Marco Integrado del Control Interno.....	66
Tabla N° 4: Sexo	161
Tabla N° 5: Grado de Instrucción.....	162
Tabla N° 6: Conocimiento sobre código de ética	163
Tabla N° 7: Difusión del conocimiento de código de Ética	164
Tabla N° 8: Se respetan los códigos de ética.....	165
Tabla N° 9: Se difunde la Cultura Organizacional	166
Tabla N° 10: Seguimiento y evaluación de objetivos.....	167
Tabla N° 11: Empresa procura mantenimiento clima organizacional	168
Tabla N° 12: El Control interno busca eficiencia en la organización.....	169
Tabla N° 13: Procedimientos y controles financiero	170
Tabla N° 14: El actual sistema de control promueve efectividad y eficiencia	171
Tabla N° 15: Cumple políticas y reglamentos emitidos	172
Tabla N° 16: Control para salvaguardar los recursos de la empresa	173
Tabla N° 17: Procedimientos de comprobación de registros.....	174
Tabla N° 18: Capacitación y entrenamiento de personal.....	175
Tabla N° 19: Capacidad gerencial en el logro de objetivos.....	176
Tabla N° 20: La Información y comunicación es oportuna.....	177
Tabla N° 21: Los canales de comunicación interna y externa son adecuados.....	178
Tabla N° 22: Las Política financieras son adecuadas	179
Tabla N° 23: La revisión interna de registros y fondos	180
Tabla N° 24: Las Empresas utilizan procedimientos obsoletos	181
Tabla N° 25: Conocimiento de temas financieros	182
Tabla N° 26: Directivos de las empresas hacen uso adecuado de recursos financieros	183
Tabla N° 27: Las Empresas desarrollan controles de evaluación.....	184
Tabla N° 28: Las Empresas Generan periódicamente información financiera.....	185
Tabla N° 29: La Toma de decisiones es oportuna para una buena gestión financiera.	186
Tabla N° 30: La Gestión financiera en las empresas es.....	187
Tabla N° 31: El Proceso de presupuesto logra objetivos.....	188
Tabla N° 32: La gestión flujo de fondos es adecuada	189

Tabla N° 33: Toman decisiones financieras adecuadas	190
Tabla N° 34: Políticas de gestión financiera son eficiente	191
Tabla N° 35: Herramientas de control de recursos financieros	192
Tabla N° 36: Sistema de control interno cumple con políticas	193

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión financiera; cuya problemática se origina por deficiencias en el control interno en las empresas hoteleras en la provincia de Canta. Se utilizó para alcanzar dicho objetivo el método descriptivo y un diseño no experimental, asimismo la población objeto estuvo constituida por 100 personas que conforman 30 hoteles de la provincia de Canta, y finalmente la muestra estuvo conformada por 80 personas que conforman la industria hotelera de Canta. El tipo de muestreo aplicado es el muestreo probabilístico. Las técnicas utilizadas para la recopilación de datos fueron las encuestas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión de gráficos.

Como conclusión se ha comprobado que el Control Interno se relaciona positivamente con la Gestión Financiera de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta.

Finalmente se han comprobado todas las hipótesis específicas es decir que el Control Interno se relaciona positivamente con cada una de los indicadores de la gestión financiera: medición y evaluación permanente, métodos y procedimientos y manejo financiero.

Palabras claves: Control interno, gestión financiera, estados financieros, planeamiento financiero y decisiones financieras.

ABSTRACT

The investigation was aimed at determining the relationship between internal control and financial management; whose problem is caused by deficiencies in internal control in hotel companies in the province of Cantá. The descriptive method and a non-experimental design were used to achieve this objective, and the target population was composed of 100 people that make up 30 hotels in the province of Cantá, and finally the sample consisted of 80 people that make up the hotel industry of Cantá. The type of sampling applied is probabilistic sampling. The techniques used for the data collection were the surveys. The instrument used was the questionnaire. The following techniques of information analysis were applied: documentary analysis, inquiry, data reconciliation, tabulation, graphic comprehension.

As a conclusion, it has been verified that the Internal Control is positively related to the Financial Management of the hotel companies in the Province of Cantá.

Finally, all the specific hypotheses have been verified, that is, the Internal Control is positively related to each one of the indicators of financial management: measurement and permanent evaluation, methods and procedures and financial management.

Keywords: Internal Control, financial management, financial statements, financial planning and financial decisions.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de las empresas hotelero en la Provincia de Canta cuenten con un sistema de control interno, es importante porque se puede medir la eficiencia, eficacia y la productividad; en especial a las actividades básicas del día a día, pues de ello depende para mantenerse en el mercado, las empresas tienen que aplicar controles internos en sus operaciones para tener una buena planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión financiera.

Respecto al control financiero, el autor Villanueva, C. (2014), manifiesta que es la diversidad de métodos, técnicas y procedimientos destinados a prevenir o corregir errores en la asignación de recursos financieros.

Por lo señalado anteriormente, el presente trabajo de investigación busca establecer la relación entre el control interno y la gestión financiera de la industria hotelera en la Provincia de Canta.

En este contexto la presente investigación la hemos desarrollado en cinco capítulos:

En el primer capítulo, se describen los fundamentos teóricos que constan del marco histórico, filosófico, legal, teórico y conceptual.

En el segundo capítulo, se incluye el planeamiento del problema de investigación, descripción de la realidad problemática, considerando los antecedentes teóricos en relación a investigaciones previas y definiendo el problema se esboza el problema general y los problemas específicos en relación a las variables. Se presenta además, la finalidad de la investigación, los objetivos del estudio, las hipótesis, así como la decisión operacional de las variables.

En el tercer capítulo, se considera el método de estudio, las técnicas e instrumentos empleados, lo cual incluye las características de la población, muestra y muestreo. También, el tipo, nivel método y diseño del estudio; las técnicas recolección de datos las técnicas empleadas para el proceso de dichos datos.

En el cuarto capítulo, se incluye la presentación y análisis de resultados, presentando la información obtenida mediante tablas y gráficos; además, se enuncia la información respecto a la contrastación de hipótesis y la discusión de los resultados.

En el quinto capítulo, son señaladas las conclusiones y recomendaciones resultantes del presente estudio.

Esperando que este trabajo incentive a las personas que se encaminen en las investigaciones sobre estos temas tan apasionantes.

Capítulo I:

Fundamentos teóricos de la investigación

1.1. Marco Histórico

1.1.1 Control Interno

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual formaba parte. Como primer consecuencia de ello, está el nacimiento y evolución de los números, los cuales empezaron con cuentas simples en los dedos de manos y pies, pasando por la utilización de piedras y palos para su conteo, hasta llegar al desarrollo de verdaderos sistemas de numeración que además de la simple identificación de cantidades permitió el avance en otro tipo de operaciones (Blanco, 2003, pág. 52).

Su aplicación puede observarse en los antiguos imperios en los que ya se percibía una forma de control y cobro de impuestos. El hecho de que los soberanos exigieran el mantenimiento de las cuentas de su residencia por dos escribanos independientes, evidencia que de alguna manera se tenía tipos de controles para evitar desfalcos (Blanco, 2003, pág. 56).

Durante los años de la Revolución Francesa se modificó el sistema monárquico y con base en los principios democráticos se perfeccionó la llamada separación de poderes, estableciendo así un sistema de control apoyado en principios de especialización y autonomía (Guzman, 2015, pág. 125).

En 1807 Napoleón Bonaparte, través de la corte de cuentas vigilaba los asuntos contables del estado y le otorgaba atribuciones para investigar, juzgar y dictar sentencias. Esto sirvió para que muchos países de América y Europa que estaban en proceso de organizar sus instituciones republicanas los tomaran como modelo. (Guzman, 2015, pág. 120)

La auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley

Británica de Sociedades Anónimas de 1862. Entre 1862 y 1905, la profesión de auditor creció en Inglaterra y su principal objetivo entonces era la detección del fraude. (Machuca, 2007, pág. 210)

Hacia 1900 llegó a Estados Unidos y allí se estableció con un concepto diferente, dándole a la auditoría como objetivo principal la revisión independiente de los asuntos financieros y de los resultados de las operaciones. (Arcia, 2013, pág. 25)

Casi alterno a lo anterior, se empezó a desarrollar el modelo de Auditoría Interna y del gobierno, lo que permitió el desarrollo de la Auditoría como un proceso integral y asesor al interior de las empresas, permitiendo así el desarrollo de un sistema de control propio para cada una de ellas. (Arcia, 2013, pág. 26)

Haciendo una breve reseña de su origen del control interno y es así que en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, observamos la contabilidad de partida simple. Pero es en la Edad Media que aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios y es en Venecia donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble. Sin embargo es en la revolución industrial cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas. (González, 2014, pág. 98).

Se tienen un conocimiento en cierta medida que los orígenes del control interno, se inician en el desarrollo de la partida doble, esta es una de las alternativas más importantes del control, es muy importante rescatar una fecha como inicio del control interno el siglo XIX, que da la partida de la transformación en los negocios donde el hombre se preocupa por formar y establecer un adecuado sistema de control para poder proteger sus intereses. El desarrollo tecnológico de los negocios y el crecimiento económico da lugar a una alternativa más compleja en las organizaciones y su gestión administrativa. (González, 2014, pág. 100)

Los controles internos en las organizaciones dan inicio por una consecuencia de la evolución tecnológica, comercial y economía. Conforme se van dando las

alternativas para su desarrollo estas variables modernas de control dan las opciones de poder revisar de manera independientes las diferentes actividades de las organizaciones para asegurar tener una adecuación, y un fin de los diferentes registros mantenidos y lograr tener una eficiencia de todas sus actividades.

Se remonta la historia que la expresión Control Interno no calaba nada en la mente de los comerciantes e industriales, estos eran los que asumían el rol de dirigir, manufacturar, distribuir sus mercancías y sus producciones terminadas en el mercado. Estos empresarios industriales que comercializaban sus productos tenían un conocimiento muy estricto del manejo de su negocio, estos negociantes podían lograr tener el control absoluto de todas las operaciones, las muestras se podían realizar en pequeñas escalas, cuando se tenía referencia de alguna falla estos podían identificar de inmediato sus causas.

Es importante mencionar que en la época de la Revolución Industrial que se puede citar Siglo XIX, es en esta fecha que los negocios aumentaron en todo aspecto el hombre de negocios o comerciante industrial tuvo la necesidad de adoptar alternativas de mejora como ampliar la mano de obra, esta fue una alternativa para que el negociante adopte una estrategia de poder delegar en cierta medida las funciones de control a personas de su extrema confianza, esto no garantizaba que se logren los objetivos trazados por los negociantes, no se podían medir eficazmente, estas estrategias de control carecían de personas que puedan tener conocimiento y medios técnicos para poder controlar todas las operaciones de la organización se efectuadas por sus dueños. (Estupiñan R. , 2012, pág. 87)

Importante rescatar que fue lo que llevo a mejorar esquemas anteriores que fueron variando completamente, es importante rescatar la evolución técnica, económica y financiera de las organizaciones, esta puede ser un precedente para las personas que deseen dirigir negocios tengan estudios especializados con una buena calificación en control y gestión administrativa, además tengan una sólida formación de los negocios.

Al respecto cuando nos expresamos de las culturas como el Imperio Inca en

nuestro país, la cultura egipcia, la cultura oriental y las grandes organizaciones de la Mesopotamia ya tenían personas que asumían las funciones públicas que tenían el control de los poderes gubernamentales y de todos los funcionarios del Estado así ejercer una buena gestión que sea eficaz, eficiente y efectiva, para poder desempeñar una ética importante aplicada a la honradez y la corrección, esto conlleva alcanzar los objetivos planeados y concretar las metas.

El contar con grandes capitales y no poder controlar la inversión de las empresas y la dificultad de gerenciar y administrar, nace la importancia de ejercer un control adecuado para poder asumir estas responsabilidades. Importante indicar que en Gran Bretaña, donde la historia remonta que fue la iniciadora de la revolución industrial, es ahí donde surge la profesión contable, que con el tiempo se fue perfeccionando la dar inicio a la Auditoría Interna. (Rubio, 2006, pág. 76)

Ya por los años de 1854, se implanta la institución de Contadores de Edimburgo y en mayo de 1880 se promulga el documento donde se crea legalmente el Instituto de Contadores Públicos de Inglaterra Gales. El pensamiento mercantilista de la sociedad británica en esos tiempos se podía apreciar lo importante que era el arbitraje en los diferentes problemas comerciales, es así que los pocos que llegaban de tal modo que el número de los que llegaban a terminar la administración Real de Justicia se tenía una proporción mínima. Destacar que es importante la influencia del instituto Inglés no solo dejó presencia en el Imperio Británico, también en todas las naciones industrializadas. (Blanco, 2003, pág. 210)

En Italia país que dio inicio a la contabilidad, con su principio de partida doble, se profundiza en un escenario donde los tráficos del comercio se van dando con mucha más aceleración, esto se da mucho antes del descubrimiento de América, en Europa se dio muy anticipadamente en todas sus naciones para poder desempeñar los mejores controles administrativos y contables.

Las deficiencias políticas del estado italiano llevo, a un estancamiento económico y bloqueo todas las posibilidades de desarrollo de la auditoría también de la importancia al control interno. Las políticas italianas, donde se

regula el desempeño profesional en siglo XX, siguen una línea de apertura y guía de los organismos ingleses.

En los países latinos donde la profesión contable llegaba con mucho retraso. La organización que podía dar inicio al desarrollo de la contaduría fue el Instituto de Contadores Públicos de España, que fue creada en el año 1912. En la actualidad, son muchas las dependencias profesionales españolas, donde podemos rescatar al Instituto de Censores de Cuentas de España y el Registro de Economistas Auditores, Institutos y colegios similares, todos estos en una línea muy importante que es la anglosajona que se localizan en México, Argentina, Colombia, Venezuela, Chile y Perú, así como los restantes países de habla hispana.

En el año 1949, se podía definir al control interno como una alternativa de gestión organizativa el fin del control gerencial es de tener métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.

En el año 1958, el control interno se dividió en dos grandes áreas principales, el control contable y los controles administrativos; estas definiciones se fundamentan de la siguiente manera:

La iniciativa del Control Interno de reemplazar a la comprobación interna, esto se debe a un cambio conceptual, los contenidos cambiaron significativamente y todos los contenidos sufrieron una enorme evolución.

El gran cambio de la industrialización y económica en los negocios, motiva a una mejor experiencia en las entidades y en su gestión administrativa, dando inicio al surgimiento de la imperativa de establecer nuevos mecanismos, normas y procedimientos que dan lugar a un control que pueda dar respuesta a nuevas situaciones.

De afirmar que el Control Interno ha sido preocupación de las organizaciones,

diferenciando algunos enfoques y términos, lo cual se puede apreciar al verificar libros, textos de auditoría interna, donde se aprecia los diferentes artículos, publicaciones de las organizaciones profesionales, universidades y autores individuales. (Campos, 2013, pág. 54)

Hoy en día, el concepto "Control Interno" no se tienen un concepto definido, que puede ser afirmada por los diferentes investigadores en el tema. El marco conceptual definido por los diferentes autores que definan el concepto de control interno tienen muchos puntos en común, todos ellos afirman que el Control Interno contribuyen al logro de metas y objetivos que tienen las empresas, podemos afirmar que es un plan estructurado de las organización, el objetivo más importante es salvaguardar todos los recursos en la entidad, que ayuda a tener una información veraz y oportuna, también promueve en la empresa la eficiencia, eficacia, economía y en la actualidad involucran a los directivos, gerentes y trabajadores en general y no solamente a los representantes como son los contadores y auditores.

1.12 Gestión Financiera

“La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias”. (Estupiñan R., 2012, pág. 92)

En la historia no se puede definir la fecha del inicio de la ciencia contable, simplemente se da una aproximación y evidencia que ésta tiene sus orígenes en la aparición del comercio internacional.

Es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. La función principal de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. La gestión financiera se interesa en la adquisición, financiamiento y administración de activos con alguna meta global en mente.

(Córdova M. , 2012, pág. 75)

1.2 Marco Filosófico

El punto de partida filosófico se considera desde el análisis del ser humano como un ser social, en tal sentido mencionamos el pensamiento de algunos filósofos:

“La vida humana es impensable fuera de la sociedad. Los individuos no pueden existir en un aislamiento completo”. Para Tom Campbell

Consideramos que una sociedad de individuos es una organización donde se desarrolla la ética, las empresas es organizada en la civilidad natural del ser humano, que tiene una dirección hacia la realización, en un espacio donde existe personas políticas, hacia el respeto a la moral y la excelencia académica.

La vida humana es una lucha constante por satisfacer el deseo. Para que sirva de ayuda en este proceso el hombre está dotado de razón con la que puede aprender de la experiencia cuales son los modos más efectivos para alcanzar la satisfacción y evitar el fracaso. Thomas Hobbes o el individualismo instrumental:

Los aspectos más insignias y original es la importancia que tiene sociedad, recatar también a la persona, es un plan, la máquina, donde las operaciones son el resultado nos brinda un producto consistente en relaciones humanas:

Considera que la sociedad humana es como un proceso en desarrollo que finalizará conflicto tras conflicto. Anticipa que la paz y la armonía serán el resultado final de una historia de guerra y revolución violenta. Karl Max o una teoría del conflicto: (Trelles, 2004, pág. 150)

La idea de una ciencia de la sociedad que pudiera contribuir a la solución de los problemas morales e intelectuales de la sociedad moderna. Emile Durkheim o una teoría de consenso: (Gutierrez, 2006, pág. 25)

Sin rechazar la búsqueda positivista de las explicaciones causales, Max Weber (1864 – 1920). Es el concepto de actitudes y acciones de los individuos que es significativa en su teoría socialista de. Max Weber o una teoría de la acción:

Adam Smith señala en su obra que la riqueza de un país no puede ser calculada sólo en base a sus reservas de oro o plata, sino que debe tomar en cuenta la ganancia obtenida por sus sistemas de producción y sus actividades comerciales, factores que son conocidos en la actualidad como Producto Interno Bruto. Así mismo, retoma las nociones platónicas sobre la especialización del trabajo, como medio para obtener un aumento de la productividad, señalando que si cada trabajador asume sólo una parte del proceso, la cantidad de productos al día aumentaría considerablemente. (Smith, 2011, pág. 79)

De igual forma, Smith apunta al beneficio que trae a la economía, que existan diferencias salariales entre los trabajadores, asignándole los más altos para los oficios difíciles o no deseados, estimulando así su aprendizaje y ejercicio, creando con esto el concepto que en la actualidad se conoce como Capital Humano.

La riqueza de las naciones plantea también el ejercicio de un sistema de libre mercado, con la menor cantidad de restricciones, basado en el interés individual y manejado por “una mano invisible” que iría regulando el sistema promoviendo la acumulación de riquezas en beneficio de la nación y la sociedad.

John Stuart Mill, Habla de la riqueza es definida por como “todas las cosas útiles o agradables que poseen valor de cambio; o, en otros términos, todas las cosas útiles o agradables excepto aquellas que pueden obtenerse, en la cantidad deseada, sin trabajo o sacrificio alguno”. Pero ante la generalidad de esta definición, Mill se siente obligado a delimitarla y dice que “entiendo por riqueza sólo la llamada riqueza material”, debido a que “una característica esencial de la idea de riqueza es el ser susceptible de acumulación”. Por tanto, a la primera definición habría que añadirle un matiz: “consideramos como riqueza todo producto que es a la vez útil y susceptible de acumulación” (Mill, 2016, pág. 91)

Pierre-Joseph Proudhon en su teoría económica mutualista o proudhonismo, indica que la sociedad debería ser futurista sin tener ninguna limitación, no dar acción al estado y los medios productivos, esta opción se puede considerar como

una actividad individual, también colectiva y cooperativista, mencionar que los trueques donde se hace efectiva las transacciones y los intercambios de bienes y servicios que representan los montos muy equivalentes al trabajo en equipo. Bajo esta alternativa se podrá construir una sociedad mucho más dinámica y mutualista que pueda funcionar asociándose de una forma más libre a los productos en las diferentes federaciones del mercado industrial que puedan organizar una buena cooperación y se tenga como alternativa remplazar a los recursos operativos representantes, se podrá extender certificados del tiempo y del trabajo y préstamos a sus integrantes, para poder hacer cargo de los productos finales, pacten servicios, también puedan intercambiar con otros grupos de comercio y otras naciones y tener beneficios y así poder utilizar sus créditos, y estar a la expectativa de pérdidas futuras. (Proudhon, 1868, pág. 380)

Es importante indicar que el mutualismo se fundamenta en generalidades teorías dando importancia al valor y trabajo, considerando que el trabajo es importante lo que rinde es vendido, todos los intercambios, se pueden afirmar que los bienes y los servicios es importante el acumulación del trabajo es importante producir muchos artículo de una excelente calidad y tener una igualdad y buena rentabilidad.

Karl Marx, Revolución Industrial y maquinismo, indica como el concepto de revolución industrial agota, recordémoslo, la cuestión del desarrollo de la productividad y de la automatización, las bases materiales para una nueva revolución industrial son bastante alteradas; ya no hay fundamento material comprobable para justificar un concepto del tipo “revolución industrial” del que hemos intentado mostrar la amplitud como las consecuencias. Pero no porque un concepto esté agotado (a pesar del hecho de que un concepto no alcanza jamás la realidad y debe perfeccionarse), se ha realizado. Entre el comienzo de la revolución industrial y un mundo, ilusorio, donde toda producción sería automatizada, está justamente el lugar para que el concepto se realice, para que la realidad alcance el concepto y, si es necesario, lo precise. Por consiguiente, podemos emitir de entrada dudas sobre el alcance de un concepto como el de “segunda revolución industrial”. (Marx & Scaron, 1971, pág. 71)

Cantidad y calidad, la ley de que la cantidad se transforma en calidad o, más precisamente, de que las diferencias cualitativas surgen de la acumulación de diferencias cuantitativas, puede explicarse cómo sigue. Las diferencias, cuantitativas son aquellas que pueden caracterizarse exhaustivamente por la distancia entre puntos de una misma escala (temperatura, presión, tamaño, número de elementos, etc.). Las diferencias que no pueden expresarse simplemente en número son cualitativas. En el mundo natural se observa que el aumento o disminución del aspecto cuantitativo de una cosa lleva en un determinado momento (generalmente bien definido) a un cambio cualitativo. Además, la dialéctica afirma que los cambios cualitativos se producen sólo por aumento o disminuciones cuantitativas. (Lamelas, 2012, pág. 120).

Mijail Bakunin, la cuestión social A lo largo del siglo XIX, el desarrollo de la tecnología y la actividad industrial irrumpió hasta en los más lejanos rincones del planeta y con sorprendente rapidez. La burguesía extendió por el mundo su concepto de progreso, tejiendo como una telaraña su red de intereses económicos con los hilos del ferrocarril, el telégrafo y la electricidad. Con mucha velocidad expansiva, el nuevo modelo de producción industrial daba a luz a millones de proletarios que debían vender a bajo precio su fuerza de trabajo. El reemplazo de la manufactura por la fábrica y mecanización de la agricultura en el mundo rural, provocó un alto índice de cesantía entre artesanos y campesinos, que terminaron engrosando las filas de la nueva clase social: el proletariado o la clase obrera. (Bakunin M. , 2008, pág. 66)

El aumento vertiginoso de los índices de producción industrial en las economías europeas, determinaron la escasez de fuentes energéticas y de materias primas en el viejo continente. Esta necesidad lanzó a las potencias coloniales a extender sus áreas de influencia hacia todos los continentes. El nuevo modo de producción industrial, al igual que el desarrollo de los nuevos sectores proletarios no reconocían fronteras, y desde Europa y Norteamérica se extendían por el mundo las nuevas manifestaciones de la desigualdad social, sintiéndose cada vez más lejanas las consignas de libertad, igualdad y fraternidad con que la burguesía había

abierto las puertas de la Historia Contemporánea. (Bakunin M. , 2008, pág. 70)

La Importancia que tiene las relaciones que se impusieron en la burguesía industrial están agudizando la mala acción del proletariado, que se encuentra totalmente desprotegido de los líderes al no tener políticas, normas que regulen los contratos de trabajo, los sueldos, la jornada laboral tal vez la seguridad social. El conflicto entre sindicatos que generan demandas y la reivindicación de la clase obrera, está la podemos llamar cuestión social, existen normas legales que regularan los contratos de trabajo, los salarios, la jornada laboral o la seguridad social. Al conjunto de legítimas demandas y reivindicaciones de la clase obrera se le llama cuestión social. (Bakunin M. , 2008, pág. 72)

Asimismo, la corriente filosófica enfocada es el Positivismo, pues este señala la observación es coordinadora de los hechos, es decir atribuye la observación general a la función teórica. (Mahner, 2000, pág. 25)

Sobre el Problema de Investigación, la lógica de la Investigación Científica, exige en cuanto al problema, las siguientes condiciones:

- ✓ Que el objeto de la investigación se comprenda y se investigue en todos sus aspectos, relaciones e intervenciones; porque este modo de enfoque asegura deslindar en contra de absolutizaciones y permite identificar las diferentes relaciones directas, necesarias de los generales procesos sociales.
- ✓ Cada objeto importante de investigación debe ser analizado en su desarrollo inmediato y después en su clasificación dentro del proceso del desarrollo social.

La correlación de teoría y práctica como criterio decisivo de la verdad y determinante fundamental del objeto, debe penetrar en la indagación concreta. (Mahner, 2000, pág. 35)

1.3 Marco Teórico

1.3.1 Control Interno

“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”. (Estupiñan R. , 2012, pág. 24)

“Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.” (Estupiñan R. , 2012, pág. 25)

"En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento". (Cashin J. , 1996, pág. 66)

"Por Control Interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa".

“El Control Interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales: (Chapman, 1954, pág. 120)

- ✓ Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- ✓ Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- ✓ Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- ✓ Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos”.

“Es el conjunto de reglas, principios o medidas enlazados entre sí, desarrollado dentro de una organización, con procedimientos que garanticen su estructura, un esquema humano adecuado a las labores asignadas y al cumplimiento de los planes de acción, con el objetivo de lograr:

- ✓ Razonable protección del patrimonio.
- ✓ Cumplimiento de políticas prescritas por la organización.
- ✓ Información confiable y eficiente.
- ✓ Eficiencia operativa”.

Hasta la fecha, la expresión “control interno carece de una definición apropiada o universal, o que sea aceptada o aprobada por todos los que investigan el tema. En los Estados Unidos de Norteamérica, no existe una completa unificación del significado de la expresión y se utilizan con frecuencia denotando lo mismo, los vocablos internalcheck e internal control, mientras que en el idioma castellano se usan expresiones tales como: “control interno”, “comprobación interior” o “comprobación interna y control”. (Rusenar R. , 1999, pág. 86)

“Un adecuado sistema de control interno podrá alertar oportunamente y reportar sobre el bajo rendimiento de una gestión, pero no podrá transformar o

convertir una administración deficiente en una administración destacada”.
(Cepeda A. , Auditoria de Control Interno, 2000, pág. 36)

“ Se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizada e instituida en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos del control interno. Es importante establecer que el sistema de control interno, siempre ha sido una constante en el tiempo y necesaria para el funcionamiento de las entidades en general; en este caso, para las entidades públicas, se entiende que los controles internos toman especial relevancia, ya que se busca lograr que dichas entidades alcancen principalmente la eficiencia, eficacia y economía. Al respecto, corresponde al titular y a sus funcionarios responsables de los órganos directivos y ejecutivos de la entidad, la aprobación de las disposiciones y acciones necesarias para la implantación del Sistema de Control Interno, y que estos sean oportunos, razonable, integrados y congruentes con las competencias y atribuciones de las respectivas entidades. (Cepeda A. , Auditoria de Control Interno, 2000, pág. 42)

Sus mecanismos y resultados son objeto de revisión y análisis permanente por la administración institucional con la finalidad de garantizar la agilidad, confiabilidad, actualización y perfeccionamiento del control interno, correspondiendo al titular de la entidad la supervisión de su funcionamiento, bajo responsabilidad”. (Garcia C. , 2006, pág. 27)

“Los Componentes del Control interno. De acuerdo al Informe COSO, el Control Interno está integrado por cinco componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Seguimiento”. (Domingo, www.acisamedu.obolog.com, 2007)

“Es fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a

la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas, previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.” (Lybrand, 1992, pág. 10)

“Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a los niveles de la organización (internos y externos) como de la actividad. El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.” (Lybrand, 1992, pág. 11)

Evaluación de Riesgo “implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de los estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad.” (Mantilla S. , 2007, pág. 23)

“Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados”: (Mantilla S. , 2007, pág. 24)

“La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.” (Lybrand, 1992, pág. 12)

“La información generada por los empleados en la realización de sus actividades de operación regulares usualmente es reportada a sus superiores mediante los canales normales. A su turno, el superior en cuestión comunica hacia arriba o lateralmente en la organización hasta que la información llegue a la gente que puede actuar sobre el particular.” (Lybrand, 1992, pág. 14)

“Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables” (García, S.:Nájera, & R. García, 2001, pág. 38)

Supervisión de control Interno, una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formatos e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control interno, teniendo en este aspecto fundamental un papel muy importante, el departamento de auditoría interna, que actúa como vigilante permanente del cumplimiento de la empresa con los otros elementos de control: organización, procedimiento y personal. Cuando no se cuenta con departamento de auditoría interna estable, un buen plan de organización, asignará a algunos funcionarios las atribuciones más importantes de la auditoría interna para que efectúen reconocimientos periódicos del sistema nervioso de la empresa”. (Bravo, Auditoría Integral, 2001, pág. 38)

“El control interno es efectuado por diversos niveles, cada uno de ellos con responsabilidades importantes. Los directivos, la gerencia y los auditores internos y otros funcionarios de menor nivel contribuyen para que el sistema de control interno funcione con efectividad, eficiencia y economía. Una estructura sólida del control interno es fundamental para promover el logro de sus objetivos y la eficiencia y economía en las operaciones de cada entidad. Por ello, la dirección es responsable de la aplicación y supervisión del control interno.

La legislación puede establecer la definición del control interno y sus objetivos,

así como prescribir las políticas que se deben aplicar para supervisar la estructura de control interno e informar sobre su idoneidad. La dirección de una entidad gubernamental debe adoptar una actitud positiva frente a los controles internos, que le permita tener una seguridad razonable, en cuanto a que los objetivos del control interno han sido logrados. Para contribuir al fortalecimiento del control interno en los gobiernos regionales, la dirección debe asumir el compromiso de implementar los criterios que se enumeran a continuación:

- ✓ Apoyo institucional a los controles internos;
- ✓ Responsabilidad sobre la gestión;
- ✓ Clima de confianza en el trabajo;
- ✓ Transparencia en la gestión gubernamental; y,
- ✓ Seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del control interno.” (Contreras, Manual del Auditor, 2001, pág. 21)

“Los directivos y todo el personal de la entidad deben mostrar y mantener una actitud positiva y de apoyo a los controles internos. La actitud es una característica de la alta dirección de cada entidad y se refleja en todos los aspectos relativos a su actuación. Su participación y apoyo favorece la existencia de una actitud positiva.

Esta actitud puede lograrse mediante el compromiso de la dirección por implementar controles internos apropiados en la entidad y asignarles la debida prioridad. Los directivos deben demostrar su apoyo a los controles internos efectivos, destacando la importancia de una auditoría integral objetiva e independiente, que identifica las áreas en que puede mejorarse el rendimiento y, reaccionando favorablemente ante la información que incluye sus informes.

Los funcionarios y empleados de la entidad deben aplicar los controles internos y adoptar medidas que promuevan su efectividad. El respaldo de la alta

dirección sobre los controles internos repercute sobre el nivel de rendimiento y favorece la calidad de éstos”. (Cashin J. N., 1996, pág. 76)

“Constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada en los recursos públicos en las entidades del Estado” (Cashin J. N., 1996, pág. 78)

Las Normas de Control Interno tienen la siguiente estructura:

- ✓ Código: Es la numeración correlativa que se le asigna a cada norma.
- ✓ Título: Es la denominación breve de la norma.
- ✓ Sumilla: Es la parte dispositiva de la norma o el enunciado que debe implementarse en cada entidad.
- ✓ Comentario: Es la explicación sintetizada de la norma que describe aquellos criterios que faciliten su implantación en las entidades públicas.

Las Normas de Control Interno tienen como características principales, ser:

- ✓ Concordantes con el marco legal vigente, directivas y normas emitidas por los sistemas administrativos, así como con otras disposiciones relacionadas con el control interno.
- ✓ Compatibles con los principios del control interno, principios de administración y las normas de auditoría gubernamental emitidas por la Contraloría General de la República.
- ✓ Sencillas y claras en su redacción y en la explicación sobre asuntos específicos.

Flexibles, permitiendo su adecuación institucional y actualización periódica, según los avances en la modernización de la administración gubernamental.” (Mantilla S. , Control Interno Informe Coso, 2005, pág. 25)

1.3.2 Objetivos del control interno

“Control interno tiene como propósito principal el minimizar las desviaciones y riesgos, permitiendo anticiparse en lo posible a la detección de alteraciones a lo establecido. Es por ello que su importancia radica en que permiten a la gerencia hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes, adaptando su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

El presente artículo tiene como objetivo general Analizar el significado del control interno y caracterizarlo de acuerdo a los modelos contemporáneos de control Interno, detallando sus fundamentos teóricos. La metodología empleada para la elaboración del presente texto, está basada en la revisión bibliográfica y en el análisis sistemático y reflexivo de fuentes secundarias representadas por textos escritos, consultas a través de internet” (Rivas, 2011, pág. 70)

1.3.3 Importancia del Control Interno

Es de mucha ayuda tener en las empresas un buen sistema de control interno, en las ultimas épocas esta herramienta se ha incrementado, quizá a la flexibilidad de poder medir la eficiencia y productividad cuando se implementa; esta cuando se centra en las actividades básicas que realiza, depende mucho de su evoluciona para poder seguir manteniendo en el mercado.

Podemos mencionar que las organizaciones que desarrollan controles internos en todas sus actividades, le será fácil llegar a conocer la situación real de las organizaciones, es importante resaltar que ayuda a planificar, cuando se

establecen en las empresas políticas de tener una buena planificación que será capaz de verificar los controles que cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. Es importante mencionar que el control interno comprende un plan de organización en todo procedimiento coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, tener una buena protección y poder resguardar los activos, proteger y verificar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad y custodia en las operaciones de la empresa y de todas sus exigencias ordenadas por el gerente.

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

Es importante reconocer si los controles se aplican en forma adecuada y organizada, entonces podremos afirmar que existe una relación positiva entre ellos, esta alternativa es importante porque se puede instruir a tener un control mucho más efectivo.

Es importante considerar que el sistema de control tiende brindar una seguridad a todas las fusiones que cumplan acuerdos y con las expectativas planeadas. Una vez implementado el sistema se requiere de una previsión sobre las pruebas para ver si los controles son previstos y están operando como se planifico. Se resalta que el control interno no podría funcionar paralelamente al sistema, por estar muy íntimamente relacionados, funciona como un todo, para lograr el objetivo establecido por la organización.

Es importante resaltar al control interno es un instrumento de apoyo para las empresas en el logro de sus objetivos, brinda una información financiera confiable, en el cumplimiento de las normas y leyes que se aplican, donde se puede encontrar, detectar y corregir errores y corregir fraudes, ajustarse al medio cambiante y competitivo en el que se desempeñan; esto con la finalidad

encontrar con sorpresas en el camino, y en caso que se encuentren, poder corregirlas a tiempo. Las empresas que no cuentan con control interno, no podrá ejercer control sobre las operaciones y no se encontraría en la capacidad de detectar y prevenir fraudes por no contar con un instrumento de apoyo a la gerencia, el propósito final del control interno es, preservar la tranquilidad, existencia de cualquier empresa y apoyar en su desarrollo.

1.3.4 Principios Básicos Del Control Interno

Los principios del control interno constituyen los fundamentos específicos y de aceptación general para el diseño, aplicación y funcionamiento del mismo para las empresas en las áreas operativas, administrativas y financieras.

Igualdad: “Consiste en que el Sistema de Control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales”. (Estupiñan R. , 2012, pág. 12)

Moralidad: “Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.” (Cuadros J. , 1986, pág. 19)

Eficiencia: “Vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles”. (Estupiñan R. , 2012, pág. 11)

Economía: “Vigila que la asignación de recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y metas de la organización”. (Catacora, 1996, pág. 26)

Celeridad: “Consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna por parte de la organización a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia”. (Cuadros J. , 1986, pág. 51)

Los principios de imparcialidad y publicidad: “Consisten en obtener la

mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie puede sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información”. Es por ello que el ejercicio del control interno implica el seguimiento de los principios siguientes:

“El control se basa en el concepto de carga y descarga de responsabilidades y deberes”. Sus principios básicos son: (Catacora, 1996, pág. 27)

- ✓ “La responsabilidad de la realización de cada deber tiene que ser delimitado para cada persona. **La Calidad de Control** será incipiente si no existe la debida responsabilidad. No se debe realizar transacción alguna sin la aprobación de una persona específicamente autorizada para ello”. (Catacora, 1996, pág. 28)
- ✓ “Las operaciones en la empresa deberán estar separadas. Ninguna persona deberá estar en situación de controlar al mismo tiempo dos operaciones. Las funciones de iniciación, autorización, custodia de recursos, deben separarse dentro del plan de organización”. (Catacora, 1996, pág. 28)
- ✓ “Se debe seleccionar y capacitar a los empleados cuidadosamente”. (Catacora, 1996, pág. 28)
- ✓ “Las instituciones deberán ser por escrito, en forma de manual de operaciones”. (Catacora, 1996, pág. 29)

1.3.5 Tipos de Control Interno

De acuerdo a la finalidad, se clasifica en administrativo y financiero- contable. Desde el punto de vista de la oportunidad o momento de ser aplicado, se clasifica en previo, concurrente y posterior.

1. **Control interno Financiero-contable:** El control interno financiero- contable que representa el conjunto de todas las políticas y procedimientos que una manera coherente se adapta a las

actividades de la entidad y que son llevados a cabo por la administración, Junta Directiva y el resto del individual para garantizar razonablemente la salvaguarda de los activos, obtención de información financiera veraz y confiable, cumplimiento de leyes y normas legales.

- ✓ “Permitir la preparación de estados financieros de acuerdo a principios de contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera y con sujeción a las demás disposiciones legales o cualquier otro criterio aplicable para la formulación de dichos estados financieros y para mantener el control contable de los activos”. (Estupiñan R. , 2012, pág. 76)
- ✓ “Objetivos de salvaguarda física. Su finalidad es restringir el acceso a los activos y se permita solo con la autorización de la administración, de esta manera estarán debidamente protegidos ya que su acceso o disposición será para fines de la entidad”. (Holmes A. , 1994, pág. 26)
- ✓ “Objetivos de verificación y evaluación. Que toda la información esté debidamente contabilizada, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva y de esta manera los registros, la información gerencial y los estados financieros presentados sean producto de periódicas conciliaciones”. (Holmes A. , 1994, pág. 27)

Los diseños, implantación y las mejoras del control interno en las áreas financiera y contable es de podemos afirmar que es de suma importancia principalmente por razones siguientes:

La ciencia Contable en la actualidad es un recurso muy importante, dentro de sus principales funciones es de servir como medio para controlar las actividades operativas de las organizaciones, controlar los bienes y el valor que constituye el patrimonio.

Es importante que en todas las empresas se aplique o implemente control interno en las áreas financieras de las empresas que permita ayudar a verificar los procedimientos y políticas contables, así pueda lograr las empresas sus objetivos, pueda ser eficiente en las labores internas, así se pueda evitar malos manejos y maniobras que afecten a la empresa específicamente en el área de finanzas.

Las finanzas en las empresas hoteleras constituyen un área muy importante para validar todas las actividades económicas de las empresas hoteleras. Si tenemos una buena administración del disponible de las empresas depende del existo del negocio, es importante que se asuma responsabilidades como pagos fijos a los empleados, obreros, ejecutivos, compra materiales, compra de inmuebles y equipo y todos sus gastos operativos, entonces es importante reconocer las medidas control interno que se puedan aplicar al área de finanzas, control interno eficiente las empresas podrán lograr todos sus objetivos.

“Las empresas hoteleras cuando hay deficiencias de liquidez es imposible afrontar sus obligaciones corrientes, pero si se tienen un buen control será importante tener un control de la liquidez de las empresas y se pueda corregir oportunamente las dificultades financieras de las empresas”. (Fonseca R. , 2004, pág. 41)

- 2. Control interno administrativo:** el control interno administrativo está formado por diferentes políticas, reglamentos y procedimientos que son llevados por la gestión administrativa, Gerencia General Directores y el personal que adoptan una seguridad importante en cuanto a eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de objetivos de las empresas hoteleras.

“Diseño, implantación, desarrollo, revisión y fortalecimiento del

control interno administrativo debe orientarse a los siguientes objetivos” (Cepeda G. , 1997, pág. 48)

✓ “Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas”. (Cepeda G. , 1997, pág. 48)

✓ “Definir medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados”. (Cepeda G. , 1997, pág. 48)

✓ “Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones” (Cepeda G. , 1997, pág. 48)

3. Control interno previo, “Es el que se ejerce previamente a la acción, es decir, son aquellas medidas que se aplican antes que se ejecuten las transacciones, acciones u operaciones con el propósito de establecer su legalidad veracidad, conveniencia y oportunidad en función de los fines, programas y presupuesto de la entidad”. (Fonseca R. , 2004, pág. 46)

4. Control interno concurrente, “Es el que se da sobre la marcha de la operación, transacción o actividad que se esté desarrollando en la entidad. Dicho control implica la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran, en otras palabras puede ayudar a garantizar que el plan se llevará a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas. La forma más común conocida de este tipo de control es la supervisión directa, es decir, cuando un administrador supervisa las acciones de un empleado de manera directa, el administrador puede verificar de forma concurrente las actividades de éste y corregir los problemas que pueden presentarse.” (Fonseca R. , 2004, pág. 46)

- 5. Control interno posterior,** “Es el control encargado de evaluar la efectividad, eficiencia, eficacia y economía de los controles que ejecuta la administración. Implica verificar si todas las actividades se dieron de la manera correcta, ejerciendo control posterior sobre las metas, objetivos o resultados alcanzados con las operaciones o actividades y en caso que se necesite, aplicar las acciones correctivas pertinentes.” (Fonseca R. , 2004, pág. 46)

1.3.6 Beneficios del Control Interno

En las empresas hoteleras es importante que se implemente el control interno, así poder orientar a tener una cultura de evaluación constante en toda la empresa, para permitir que se cumpla los objetivos que se trazados.

La importancia de reconocer sus beneficios son:

- ✓ A la empresa, accionistas y dueños les da el beneficio de lograr todos sus objetivos, metas empresariales.
- ✓ Ayuda a integrar al personal operativo de la empresa para poder involucrarse en los objetivos de control.
- ✓ Es muy importante porque mide al personal sus diferentes desempeños y es de mucha ayuda para mejorar.
- ✓ Es de mucha importancia porque ayuda a evitar fraudes.
- ✓ Es de mucha ayuda para los dueños de las empresas hoteleras a tener una información exacta de los manejos de los recursos económicos, mide también si los objetivos se concretaron, dentro de los objetivos que tiene la empresa es de evitar desperdicios, reduce costos, ayuda a generar ahorro también evita fraudes.

“Los directivos son responsables de diseñar, instalar e implementar los controles, así como de mantenerlos y modificarlos, cuando sea necesario”. (Cepeda G. , 1997, pág. 51)

1.3.7 Componentes del control interno.

“El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados, se derivan de la manera como la administración dirige una entidad y está integrados en el proceso de administración. Estos componentes constituyen las bases para estructurar una pirámide con cuatro lados similares que demuestran la solidez del control interno de la entidad como fundamento participativo, organizado, sistematizado, disciplinado y empoderado del recurso humano para el logro de los objetivos institucionales. La base de la pirámide es el soporte es para el funcionamiento de la entidad debido a la fortaleza que significa los valores, la ética y la transparencia de la organización y del individual que la conforma, el apoyo y el ejemplo de la dirección superior y la supervisión permanente de los directivos complementan el principio fundamental de la base piramidal.” (Cepeda G. , 1997, pág. 58)

Ambiente de Control Interno, “El ambiente de control marca las pautas de comportamiento en una entidad y tiene una influencia directa en el nivel de conciencia del individual respecto del control. Constituye la base de todos los demás componentes del Sistema de Control Interno, aportando disciplina y estructura.” (Mantilla S. , 2007, pág. 29)

Evaluación de Riesgos, “Toda la entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrán afectar la consecución de los objetivos y en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados”.

Identificación de Riesgos Internos y Externos, “El desempeño de una entidad puede estar en riesgo a causa de factores internos o externos. Esos factores, a su turno, pueden afectar tanto los objetivos establecidos como los implícitos. Los riesgos se incrementan en la medida en que los objetivos difieren crecientemente del desempeño pasado”. (Mantilla S. , 2007, pág. 33)

Factores externos: “Los desarrollos tecnológicos, pueden afectar la naturaleza y oportunidad de la investigación y desarrollo, o dirigir hacia la procura de cambios. Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden afectar el desarrollo del producto, el proceso de producción, el servicio al cliente, los precios o las garantías. La competencia puede alterar las actividades de mercadeo o servicio. La legislación y regulación nuevas pueden forzar cambios en las políticas y en las estrategias de operación”. (Mantilla S. , 2007, pág. 34)

Factores internos: “Los desarrollos tecnológicos, pueden afectar la naturaleza y oportunidad de la investigación y desarrollo, o dirigir hacia la procura de cambios. Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden afectar el desarrollo del producto, el proceso de producción, el servicio al cliente, los precios o las garantías. La competencia puede alterar las actividades de mercadeo o servicio. La legislación y regulación nuevas pueden forzar cambios en las políticas y en las estrategias de operación”. (Mantilla S. , Control Interno Informe Coso, 2005, pág. 58)

Actividades de Control, “Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. Pueden tener forma e aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones” (Dueñas, 2007, pág. 18)

Información y Comunicación, “Se debe generar información confiable y oportuna para toma de decisiones. Se debe establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación multidireccional de la información, es decir, ascendente, descendente y transversal”. (Mantilla B. S., 2008, pág. 76)

Monitoreo de Actividades, “Resulta necesario realizar una supervisión de

los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Las deficiencias en el sistema de control interno, deberán ser puestas en conocimiento de la gerencia y los asunto de importancia serán comunicados al primer nivel directivo”. (Dueñas, 2007, pág. 22)

1.3.8 Limitaciones inherentes al control interno.

“Uno de los aspectos implícitos en la definición de control interno es que solo aporta un grado razonable de seguridad en la consecución de los objetivos de la entidad, ya que se ve afectado por limitaciones difíciles de evadir y que están presentes en los controles internos de todas las entidades independientemente de su actividad económica, tamaño y patrimonio. Por tanto, algunas de las limitaciones inherentes a los controles internos son: El error humano debido a mal entendido, descuidos y fatiga, la potencialidad de una colusión que pueda evadir los controles que dependen de la segregación de funciones” (Schuster J. , 1999, pág. 25)

“En una entidad sin importar su naturaleza, todos son responsables del control interno hasta cierto punto convirtiéndose en un elemento importante para lograr la eficiencia y la efectividad del mismo, ya que corresponde a todos los niveles aplicarlo; sin embargo, la responsabilidad máxima recae sobre la administración”. (Cepeda G. , 1997, pág. 41)

“A la Unidad de Auditoría Interna o quien haga sus veces le corresponde la adecuada evaluación o supervisión independiente del sistema con el fin de garantizar la actualización, eficiencia y existencia a través del tiempo”. (Cepeda G. , 1997, pág. 41)

Características del Control Interno

Los sistemas de control deberán ser comprensibles y económicos; se relacionaran con los centros de decisión, deberán registrar las variaciones con rapidez, ser colectivos, permanecer flexibles y conducir a medidas correctivas.

1. **Los controles deberán ser Comprensibles y Económicos,** Si los controles habrán de tener algún significado, las personas involucradas tendrán que comprender lo que tales controles está intentando alcanzar y la forma en que ellos como individuo pueden usar de manera significativa los resultados. A medida que las herramientas de control más avanzadas y sofisticadas se utilizan más ampliamente, el nivel de capacitación de los gerentes podrá también aumentar. Sin el debido entrenamiento, los administradores podrán no llegar a sacar todo el provecho a tales medios de control. Podrán inclusive considerarse hostiles para ellos por no llegar a comprenderlos. En este caso el potencial de tales técnicas de control no podrá ser aprovechado. (Cepeda G. , 1997, pág. 88)

2. **Los Controles relacionados con Centro de Decisión,** Los controles se deberán relacionar con los centros de decisión con los cuales se les habrá de evaluar conforme a resultados. Aquellos puestos dentro de la organización en donde se toman las decisiones deberán tener objetivos perfectamente claros que alcanzan la información apropiada con la cual evaluar si se están alcanzando los objetivos. Esto significa que el sistema de información general de una organización deberá diseñarse de tal manera que cada uno de los administradores tenga la información suficiente para controlar su propia área de responsabilidad. Los gerentes de producto deberán tener información apropiada de costos e ingresos respecto a la operación del importe de venta, cantidad de visitas a nuevos clientes, así como la venta promedio. Independiente de cual sea el centro de decisión y donde se encuentre ubicado, un administrador deberá poseer adecuada información de control de manera que se pueda tomar acción correctiva cuando sea necesario. (Cepeda G. , 1997, pág. 89)

3. **Se deberá informar lo más pronto posible respecto a variaciones,** En el menor tiempo posible, los controles deberán registrar variaciones de los niveles de actuación deseados. Lo ideal será que las variaciones se descubran inclusive antes de que ocurra. En algunos casos, como los

concernientes a presupuestos de efectivo, tal objetivo podrá alcanzarse casi instantáneo, tal como ocurren con los sistemas de información de “Tiempo real”. Sin embargo, con mucha frecuencia, el administrador deberá aceptar que se descubran los hechos hasta después de que ocurran. En otros casos se podrán retrasar con mayor tiempo como cuando se informa acerca de los resultados financieros. En cualquier caso, los controles se deberán informar acerca de los resultados lo más rápido, práctico, factible y deseable.

4. **Controles Selectivos,** Para cada organización existen ciertas medidas claves de que se relacionan con el éxito. Estas “variables de éxito” son diferentes de una organización a otra. Por tanto sea necesario que un sistema de control especial sea diseñado para cada organización. Ninguna empresa deberá excederse en el control estableciendo una gran cantidad de verificaciones no importantes. Es probable que tales controles no puedan recuperar el costo que se invierte en ellos. Además, la moral podrá verse dañada dado que los empleados llegaran a considerar que están siendo vigilados muy de cerca y de manera innecesaria por parte de la administración. Además los gerentes y los empleados podrán destinar demasiado tiempo a tratar de controlar que son relativamente no importantes para el éxito de la organización pasando tal vez por alto cualquier intención de prestar atención a ciertos puntos clave de control.
5. **Controles Flexibles,** La flexibilidad respecto a todo el proceso de control se considera muy importante para poder adaptarse a condiciones cambiantes. Tanto los planes como los estándares requerirán tal vez modificaciones cuando las circunstancias iniciales hayan cambiado.
6. **Controles que conducen a acción correctiva,** No sólo los controles deberán localizar desviaciones de las actividades aceptables, sino también sugerir formas mediante las cuales la actuación se habrá de mejorar. Por ejemplo, ciertas razones **financieras** podrán indicar tal vez que existe una

sobre inversión en inventarios o un elevado porcentaje integral de pasivo respecto al **capital contable**. Variaciones frecuentes en la calidad de servicios podrán sugerir la necesidad de entrenamientos a nuevos empleados, o bien la necesidad de comprar maquinaria nueva. A veces los controles sugieren varias áreas posibles de acción correctiva, entonces será tarea del gerente investigar estas posibles áreas problemáticas y determinar la acción correctiva o combinación de actos que resuelva el problema. (Blanco, 2003, pág. 110)

1.3.9 El Proceso de Control

Según (Leonard, 1991) el proceso del control interno se determina de la siguiente manera:

1. **“Establecer parámetros y métodos para medir el rendimiento,** En una situación ideal, las metas y los objetivos establecidos en el proceso de planeación estarán definidos en términos claros y mensurables que incluyen plazos específicos. Esto resulta importante por varios motivos. En primer lugar, las metas definidas vagamente, como por ejemplo, “mejorar las habilidades de los empleados” resultan palabras huecas hasta que los administradores empiezan a especificar lo que quieren decir con “mejorar” y lo que pretenden hacer para alcanzar tal meta y cuándo la alcanzarán”. (Leonard, 1991, pág. 75)
2. **“Medir el desempeño,** este es un proceso constante y repetitivo, dependiendo su frecuencia del tipo de actividad que se mida. Sin embargo, los administradores eficientes evitan que pase mucho tiempo entre una medición del rendimiento y otra”. (Leonard, 1991, pág. 77)
3. **“Determinar si el rendimiento concuerda con el estándar,** En muchos aspectos, este es el paso más fácil del proceso de control. Se supone que las complejidades ya fueron resueltas en los primeros pasos; ahora se trata de comparar los resultados medidos con las metas o criterios determinados con anterioridad. Si el

desempeño corresponde a los estándares establecidos, los administradores supondrán que “todo está bajo control”. (Leonard, 1991, pág. 78)

4. **“Tomar medidas correctivas,** Este paso es necesario si el desempeño no cumple con los niveles establecidos (estándares) y el análisis indica que se requiere la intervención. Las medidas correctivas pueden requerir un cambio en una o varias actividades de las operaciones de la organización o bien un cambio en las normas originalmente establecidas”. (Leonard, 1991, pág. 79)

1.3.10 Métodos de Control Financieros y Presupuestales

- a) **“Los Controles Financieros,** con base en el concepto de sistemas, no se debe pensar que el control es una función estrecha, sino que todo lo contrario, se trata de una actividad vasta en extremos. Su finalidad es asegurar que lo que es necesario hacer se haga, y percatarse cuando no se hace. Así pues, el control permite que se cumplan aquellas condiciones que se pretendían o que son de desearse, mediante el ejercicio de una de una influencia positiva sobre los acontecimientos y dejando tan poco como se posible a la casualidad. (Flores J. , Finanzas Aplicadas a la Gestion Empresarial, 2017, pág. 36)

- ✓ **“La liquidez:** Es lo que cuenta la empresa como beneficio económico, estos son parte de los activos corrientes, que pueden convertirse en dinero, para poder cumplir con las necesidades y las obligaciones financiera que tiene la empresa a corto plazo.
- ✓ **“Situación financiera general:** son estructuras que brindan información de la empresa, que sería solo de relativa utilidad a los usuarios, si es que no se utilizan los métodos para el análisis de los estados financieros y su posterior interpretación”. (Flores J. , Finanzas Aplicadas a la Gestion Empresarial, 2017, pág. 38)
- ✓ **“Rentabilidad:** representa un elemento importante que se complementa con los datos que se encuentran en los estados

financieros y la información que tienen para las empresas.” (Flores J. , Finanzas Aplicadas a la Gestion Empresarial, 2017, pág. 38)

“Estado de situación Financiera (Balance general), El estado financiero balance general es un reporte contable conocido también como estado de situación y estado de posición financiera.

Su formulación obligatoria es al final de cada ejercicio económico y se elabora a una fecha determinada, al 31 de Diciembre, con una estructura que contiene montos acumulados a dicha fecha de las cuentas de activo, pasivo y patrimonio”. (Flores J. , Finanzas Aplicadas a la Gestion Empresarial, 2017, pág. 41)

- b) **“Estados Resultados,** El estado financiero ganancias y pérdidas es un reporte contable conocido también como estado de resultados, estado de rendimiento y estado de desempeño”. (Blanco, 2003, pág. 77).
- c) **“Flujo de efectivo (Caja) y usos de los estados de origen y aplicación de recursos,** Este estado financiero muestra el efecto de los cambios en el efectivo y equivalente de efectivo en un período determinado, generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiamiento. “ (Blanco, 2003, pág. 74).
- d) **Análisis de razones,** “El fin concreto de este análisis es servir de herramienta, condensando y simplificando los montos presentados en las partidas de los estados financieros, para facilitar la interpretación de la información proporcionada”. (Flores J. , 2013, pág. 39)
- e) **Presupuestos de costos.-** “Los presupuestos programados de costos describen los costos de materiales y de mano de obra en que se incurre al producir cada artículo, lo mismo que los costos estimados de los costos indirectos. Los presupuestos discrecionales de costos suelen utilizarse en los departamentos de administración, de contabilidad y de investigación, lo mismo que en el departamento legal y en otros donde la producción no

pueda medirse con exactitud". (Flores J. , Finanzas Aplicadas a la Gestion Empresarial, 2017, pág. 55)

- f) **Presupuestos Financieros**, Cumplen tres funciones fundamentales: Primero, verifican la viabilidad de los presupuestos de operación; segundo, su preparación revela acciones financieras que la organización ha de realizar para hacer posible la ejecución de sus presupuestos de operación; tercero, indican como afectaran los planes de operación de la organización a sus futuras acciones financieras. Si estas acciones van a ser difíciles o inconvenientes, quizá se requieran cambios adecuados en los planes de operación. (Blanco, 2003, pág. 79)

- g) **Auditorías internas**, Corresponde a los representantes legales de la organización. Sus objetivos brindan una alta calidad de lo razonable que se encuentran los activos de la empresa se preservan de manera apropiada, y el sustento contable se encuentre eficiente para que la situación contable y financiera de la empresa sea precisa al momento de elaborar los estados financieros.

- h) **Planificación y ejecución del Control Interno**, Los controles Internos de las empresas u organización debe ser debidamente planificados, de tal manera que su aplicación no obedezca a una improvisación y tener los resultados inesperados. En tal sentido, los profesionales encargados del control de la empresa, internamente, procederán a elaborar un plan de control interno para un periodo determinado, que puede ser para un año o para tiempos cortos. En la medida que se planifique debidamente, el control interno se podrá ejecutar con eficiencia y eficacia en bien de la empresa. Muchas veces, las empresas de transporte realizan controles internos de manera improvisada, sin que se siga un régimen preestablecido y sistematizado. (Blanco, 2003, pág. 110)

- i) **Formación en Control Interno**, Si bien la planificación es importante para poder mejorar los controles internos en las empresas como eficiencia y eficacia, sin embargo, las personas a cargo de esta área deben tener un

nivel de conocimiento adecuado para el fin. En tal sentido, las personas a cargo del control interno deben estar en constante capacitación y formación, para que este importante aspecto pueda cumplirse a cabalidad y acorde a los grandes objetivos de la empresa. No obstante, se sabe de muchas empresas de transporte que colocan a su personal con menos experiencia en áreas donde se requiere mucha experiencia y, sobre todo, conocimiento de la materia a desempeñar. (Schuster J. , 1999, pág. 39)

- j) **Racionalización de Recursos Humanos**, La racionalización de los recursos humanos obedece a saber distribuir adecuadamente al personal dentro de la empresa, de tal manera que estos importantes recursos puedan servir a lograr los objetivos empresariales. En ese sentido, si bien el control interno es importante en la empresa de transportes, la racionalización de personal también debe estar acorde a los requerimientos y necesidades de la empresa, habida cuenta que, muchas veces, existe personal más que suficiente en un área mientras que en otras hay insuficiencia de recursos humanos o que éstos no están debidamente capacitados para asumir el papel pertinente. (Blanco, 2003, pág. 41)
- k) **La Información Contable y su Confiabilidad**, La confiabilidad es muy importante y necesaria para el crecimiento económico y financiero de las organizaciones. En tal sentido, el departamento de Contabilidad debe asumir el papel de ofrecer información contable que sea altamente confiable, de tal manera que cualquier decisión de la empresa pueda ser respaldada y no caer en dificultades que pueden producir pérdidas a la organización. En la realidad se han visto casos de empresas de transporte bien posesionadas que han fracasado por diversos motivos, uno de ellos que se daban entre los ingresos económicos con la información contable. (Cepeda G. , 1997, pág. 21)
- l) **Implementación y aplicación del Control Interno**, Es necesario que en las empresas hoteleras se pueda implementar y aplicar los controles internos, porque es la única manera de poder conocer si realmente se está avanzando o no en materia de rentabilidad y para poder evaluar no

solamente a los recursos humanos y materiales, sino a la misma empresa que, por su naturaleza está en constantes cambios. En las empresas de transporte deben funcionar los controles internos para que puedan funcionar eficientemente y brindar un servicio de calidad, el mismo que se relaciona con la rentabilidad.

1.3.11 Modelo Coso II Administración de Riesgos de la Empresariales (ERM)

“La gestión integral de los riesgos de los negocios supone actualmente una prioridad en el seno de los consejos de administración de las principales compañías, que ven la misma no como una moda más que deba ser incorporada a la gestión, sino como una verdadera palanca de creación de valor en el medio y largo plazo para sus organizaciones”. (Rubio, 2006, pág. 21)

Según COSO II, la gestión de riesgos corporativos se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación. Se define de la siguiente manera: “La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado” (Rubio, 2006, pág. 22)

Podemos definir que la gestión hotelera puede tener riesgos:

- ✓ Los riesgos empresariales es una constante en las empresas en especial de las organizaciones hotelera.
- ✓ Las evaluaciones se considera importante para la empresa, considerar que hay que evaluar todas las áreas operativas de la organización.
- ✓ Se tiene como prioridad aplicar en las empresas hoteleras todas las estrategias.

- ✓ En las empresas hoteleras se trata de aplicar siempre un panorama de riesgos a nivel de todas las áreas.
- ✓ Estas herramientas están diseñados para validar diferentes problemáticas que afectan los objetivos trazados de los representantes de las empresas hoteleras, esto es posible ya que se pueden gestionar los riesgos más potenciales.

1.3.12 Coso II, Objetivos Elementos y Beneficios

De esta manera, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), formado por las más prestigiosas asociaciones profesionales de Norteamérica dedicadas al estudio de los sistemas de control y análisis de riesgos empresariales, ha desarrollado recientemente un proyecto para la elaboración de una metodología capaz de abordar la gestión de riesgos en las empresas con un encausamiento complementario que es importante para poder valorar y que suponga una verdadera oportunidad de creación de valor para sus partes interesadas. (Cuadros J. , 1986, pág. 42)

Objetivos del COSO II

“Dentro de este contexto, el modelo divide los objetivos de las compañías en cuatro categorías diferentes”: (Rivas, 2011, pág. 26)

- ✓ “Objetivos estratégicos. Se trata de los objetivos establecidos al más alto nivel, y relacionados con el establecimiento de la misión y visión de la compañía”. (Rivas, 2011, pág. 26)
- ✓ “Objetivos operativos. Se trata de aquellos relacionados directamente con la eficacia y eficiencia de las operaciones, incluyendo por supuesto objetivos relacionados con el desempeño y la rentabilidad” (Abello, 2006, pág. 28)

- ✓ “Objetivos relacionados con la información suministrada a terceros. Se trata de aquellos objetivos que afectan a la efectividad del reportan de la información suministrada (interna y externa), y va más allá de la información estrictamente financiera.” (Rivas, 2011, pág. 29)
- ✓ “Objetivos relacionados con el cumplimiento regulatorio. Se trata de aquellos objetivos relacionados con el cumplimiento por parte de la compañía con todas aquellas leyes y regulaciones que le son de aplicación”. (Rivas, 2011, pág. 31)
 - 1) **Ambiente interno.** Se base sobre la que se sitúan el resto de elementos, e influye de manera significativa en el establecimiento de los objetivos y de la estrategia. En el entorno de ese ambiente interno, la dirección establece la filosofía que pretende establecer en materia de gestión de riesgos, en función de su cultura y su “apetito” de riesgo. (Rivas, 2011, pág. 31)
 - 2) **Identificación de acontecimientos.** Es importante validar en las organizaciones los aspectos internos (infraestructuras, personal, procesos, tecnología...) que afectan a la consecución de los objetivos del negocio. Resulta pues imprescindible dentro del modelo la identificación de dichos acontecimientos, que podrán ser negativos (que implican riesgos), o positivos (que implican oportunidades e incluso mitigación de riesgos). (Rivas, 2011, pág. 32)
 - 3) **Evaluación de riesgos.** Se determinan acontecimientos que pueden tener en la consecución de los objetivos impuestos por la dirección, es necesario evaluarlos desde la doble perspectiva de su impacto económico y de la probabilidad de ocurrencia de los mismos. Para ello es necesaria una adecuada combinación de técnicas cuantitativas y

cualitativas. La evaluación de riesgos se centrará inicialmente en el riesgo inherente (riesgo existente antes de establecer mecanismos para su mitigación), y posteriormente en el riesgo residual (riesgo existente tras el establecimiento de medidas de control). (Rivas, 2011, pág. 41)

- 4) **Respuesta al riesgo.** Los altos directivos en la empresa debe evaluar la respuesta al riesgo de la compañía en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar. Una vez establecida la respuesta al riesgo más adecuada para cada situación, se deberá efectuar una reevaluación del riesgo residual. (Abello, 2006, pág. 32)

- 5) **Actividades de control.** Son las políticas y procedimientos que son necesarios para asegurar que la respuesta al riesgo ha sido la adecuada. Las actividades de control deben estar establecidas en toda la organización, a todos los niveles y en todas sus funciones. (Rivas, 2011, pág. 45)

- 6) **Información y comunicación.** Es una información necesaria para todos los niveles de la organización, de cara a una adecuada identificación, evaluación y respuesta al riesgo que permita a la compañía la consecución de sus objetivos. Además para conseguir que ERM funcione de manera efectiva es necesario un adecuado tratamiento de los datos actuales e históricos, lo que implica la necesidad de unos sistemas de información adecuados. Por su parte, la información es la base de la comunicación que implica una adecuada filosofía de gestión integral de riesgos. (Rivas, 2011, pág. 55)

- 7) **Supervisión.** Es un procedimiento monitorizado, para asegurar su correcto funcionamiento y la calidad de sus resultados a lo largo del tiempo. El modo en que esta supervisión se lleve a cabo dependerá fundamentalmente de

la complejidad y el tamaño de la organización. (Rivas, 2011, pág. 56)

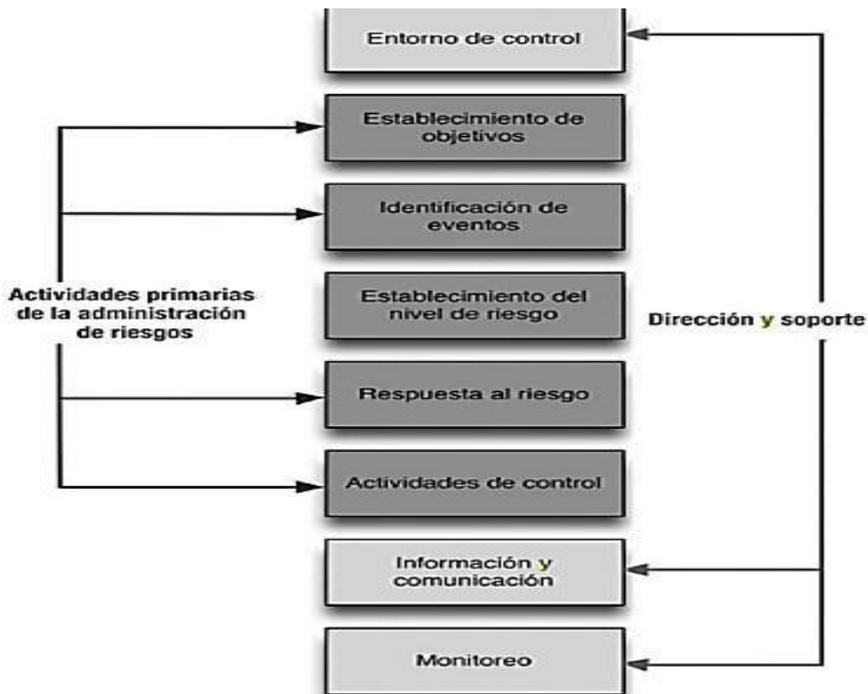


Figura 1: COSO – Componentes y objetivos
Fuente COSO II ERM

“Incertidumbre. Por otro lado, la metodología COSO II hace especial hincapié en la relación entre Incertidumbre y Valor. En este sentido se señala que una premisa subyacente en la gestión de riesgos corporativos es que en cada entidad, existe para generar valor para sus grupos de interés. Todas las entidades se enfrentan a la incertidumbre y, por tanto, el reto para su dirección es determinar cuánta incertidumbre puede aceptar mientras se esfuerza en hacer crecer el valor para dichos grupos. La incertidumbre presenta a la vez riesgos y oportunidades, con un potencial para erosionar o mejorar el valor”. (Abello, 2006, pág. 41)

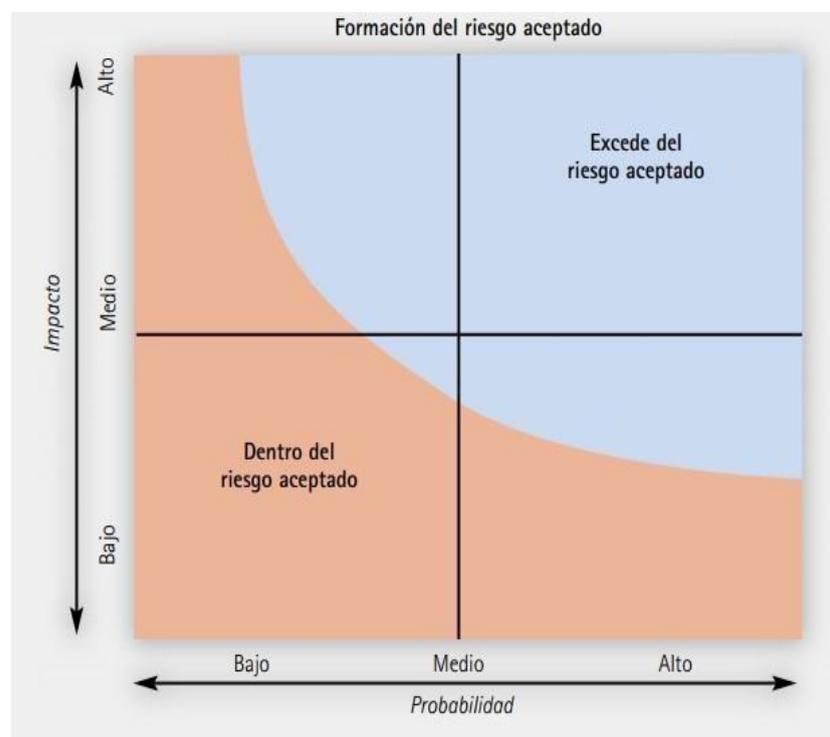


Figura 2: Formación del riesgo aceptado
Fuente COSO II ERM

“La gestión de riesgos corporativos permite a la dirección tratar eficazmente la incertidumbre y sus riesgos y oportunidades asociados, mejorando así la capacidad de la entidad para generar valor. Así, el valor se maximiza cuando

la dirección establece una estrategia y unos objetivos que consiguen un equilibrio óptimo entre las metas de crecimiento y rentabilidad y los riesgos asociados a los mismos “. (Abello, 2006, pág. 42)

Beneficios, En este sentido, una gestión de riesgos corporativos adecuada permitirá la obtención de los siguientes beneficios para las organizaciones: (Abello, 2006, pág. 55)

- ✓ **“Conocimiento** más exhaustivo de los riesgos que afectan a la organización, desde diversos puntos de vista (riesgos estratégicos, reputaciones, operativos, regulatorios, de reporting, financieros)” (Abello, 2006, pág. 54)
- ✓ **“Gestión** más eficaz del control sobre los riesgos, ya que permite estar prevenido y anticiparse a los mismos.” (Abello, 2006, pág. 54)
- ✓ **“Identificación proactiva** y aprovechamiento de oportunidades de diferenciación frente a competidores”
- ✓ **“Respuesta** más rápida y mejor a los cambios en el entorno, a los mercados y a las expectativas de los grupos de interés.”
- ✓ **“Ayuda** en el cumplimiento con las exigencias del regulador en materia de gestión y control de los riesgos del negocio”.
- ✓ **“Asignación** mejor y más eficiente de recursos para la gestión de riesgos y oportunidades.” (Abello, 2006, pág. 54)
- ✓ **“Toma de decisiones** “más segura”, evitando “sorpresas” derivadas de riesgos no identificados.”
- ✓ **“Mejor previsión** del posible impacto de los riesgos que afectan a la organización.”
- ✓ **“Mayor identificación** de oportunidades por parte de la dirección.” (Abello, 2006, pág. 54)

- ✓ **“Establecimiento** de una base común para la comprensión y gestión del riesgo en la organización y, especialmente, en el consejo de administración.”
- ✓ **“Aumento de la credibilidad** y confianza ante los mercados y los diversos grupos de interés.”
- ✓ **“Mayor probabilidad** de éxito de la implantación de la estrategia.
(Rubio, 2006, pág. 28)

“Todas estas capacidades están implícitas en una gestión de riesgos corporativos como la que promueve COSO II, enfocada a lograr los objetivos de las empresas, así como a asegurar una información eficaz cumpliendo con las leyes y normas, evitando por tanto daños a su reputación. En definitiva, una gestión de riesgos corporativos con este enfoque ayuda a las compañías a llegar al destino deseado, salvando obstáculos y sorpresas en el camino, todo ello con la creación de valor como objetivo último por parte de las mismas.” (Lybrand, 1992, pág. 35)

1.3.13 Modelo Coso III, Marco integrado de Control Interno

“En mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno (COSO III), cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones”. (Cabrale, 2011, pág. 21)

“Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y de los directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se

convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

De esta manera, el control interno se convierte en una función inherente a la administración, integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional y deja, así, de ser una función que se asigne a un área específica de una empresa. En este sentido, el sistema de control interno debe orientarse a promover todas las condiciones necesarias para que el equipo de trabajo dé su mayor esfuerzo con el fin de lograr los resultados deseados, debido a que promueve el buen funcionamiento de la organización.

“El concepto de responsabilidad toma gran importancia y se convierte en un factor clave para el gobierno de las organizaciones, teniendo en cuenta que el principal propósito del sistema de control interno es detectar oportunamente cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.” (Gomez G. , 1994, pág. 54)

El control interno que se integra en todas las áreas de la organización y que está compuesto por cinco componentes las cuales son, el entorno de control, la evaluación de los riesgos, el sistema de información y comunicación, las actividades del control y la supervisión de control.

“En mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno, cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones” (Cabrera, 2011, pág. 36)

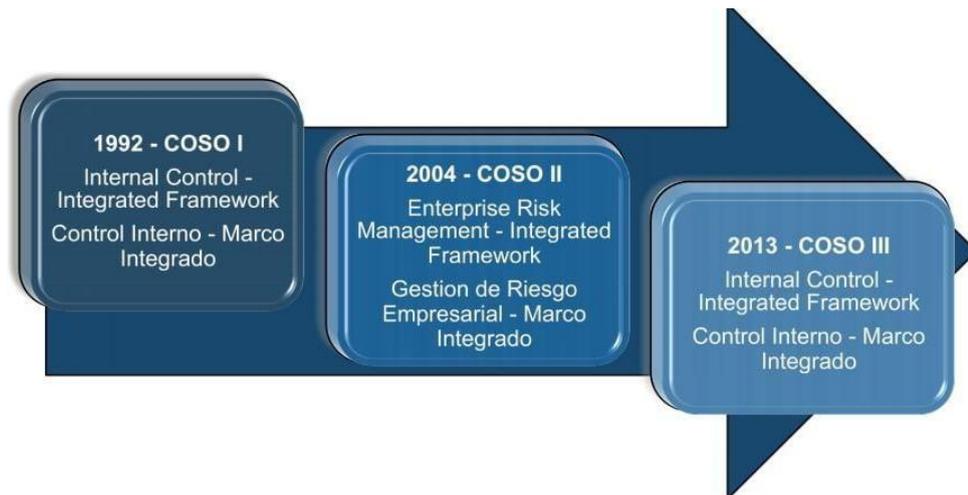


Figura 3: Evolución del COSO
Fuente Elaboración Propia

“Algunos de los factores más relevantes que contribuyeron a la actualización del Marco Integrado de Control Interno son”: (Cabrale, 2011, pág. 38)

- ✓ “Variación de los modelos de negocio como consecuencia de la globalización”. (Cabrale, 2011, pág. 38)
- ✓ “Mayor necesidad de información a nivel interno debido a los entornos cambiantes”.
- ✓ “Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al mundo empresarial a nivel internacional”.
- ✓ “Nuevas expectativas sobre la responsabilidad y competencias de los gestores de las organizaciones”.
- ✓ “Incremento de las expectativas de los grupos de interés (inversores, reguladores) en la prevención y detección del fraude”. (García C. , 2006, pág. 77)
- ✓ “Aumento del uso de las nuevas tecnologías, y su desarrollo constante”. (García C. , 2006, pág. 77)
- ✓ “Exigencias en la fiabilidad de la información reportada”. (García C. , 2006, pág. 77).

Diferencia del Coso del año 1992 y Coso del año 2013
Tabla 1: COSO I, II y III

COSO 1992 Se mantiene:	COSO 2013 Cambia
Definición del concepto de Control Interno	Ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía global
Cinco componentes del control interno	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno
	Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno	Extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externos como internos
Uso del Juicio profesional para la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno	Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del Control Interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte

Fuente: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
 Autor: (Cañada, 2005)

Tabla 2: Componentes y representaciones del Coso

Componentes	Cambios Representativos
Entorno de Control	Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos
	Se explican las relaciones entre los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control
	Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y retos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades Se enfatiza la
	Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo
Evaluación de Riesgos	Se amplía la categoría de objetivos de Reporte, considerando todas las tipologías de reporte internos y externos
	Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos
	Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de los mismos
	Se considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo
	Se considera el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones
	Se amplía la consideración del riesgo al fraude
Actividades de Control	Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos
	Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología
	Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología
Información y Comunicación	Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno
	Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes
	Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información
	Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información
Actividades de Monitoreo Supervisión de	Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes
	Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos

Fuente: (González, 2013)

La efectividad del sistema de control interno depende de las características de claridad, agilidad, y confianza, y de esta manera se puede obtener una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno efectivo de crease a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad. Para esto es necesario que los componentes y principios estén presentes y en funcionamiento. Esto quiere decir que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.

Además, los componentes y principios deben ser aplicados en el sistema de control interno y funcionar de manera integrada. Sin es importante aclarar que un eficaz sistema de control interno no garantiza el éxito de una entidad. Éste puede ayudar a la consecución de los objetivos y suministrar información sobre el progreso de la entidad, pero el desempeño de la administración y directivas, así como factores externos, como condiciones económicas, tienen gran influencia en el éxito de la entidad.



Figura 4: Órganos de gobierno y dirección
Fuente Elaboración Propia

Cada empresa tiene una misión, para poder determinar sus objetivos y estrategias importantes que cumplir. Dentro de las diferentes opciones los empresarios hoteleros cuentan con muchos objetivos los cuales pueden establecerse mediante estructuras definidas también casual, esto depende de la empresa, que debe reconocer las debilidades y las fortalezas del negocio así poder validar oportunidades y amenazas en las empresas hoteleras. (García C. , 2006, pág. 41)

La Administración asume una responsabilidad y los directivos establecen los objetivos de la empresa, es necesario dentro de las empresas hoteleras fijar objetivos a corto plazo para una implementación de un sistema de control interno en las empresas hoteleras, para poder controlar y aplacar de una forma adecuada todos los riesgos que afectan los objetivos trazados en las empresas.

El negocio tiene que priorizar todos sus objetivos, es importante que todos los responsables en las empresas tienen que tratar que dichos objetivos se complementen, ser coherentes para que se puedan relacionar entre si y lograr todas las expectativas del negocio, esto dará lugar que los controles internos sean eficaces. Todos los objetivos a corto y largo plazo ayudan a las empresas a cumplir sus metas. La responsabilidad recae en la administración, como lo podemos expresar de la siguiente manera:

Los empresarios tienen que definir sus objetivos y reconocer sus estrategias dentro de la entidad para poder determinar su misión y visión.

Desde el punto de vista gerencial los objetivos de una empresa se determinan validando la tolerancia al riesgo. (Cabrale, 2011, pág. 60)

Los objetivos operativos deben reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en que se involucra la entidad; y están relacionados con el mejoramiento del desempeño financiero, la productividad, la calidad, las prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de empleados y clientes.

Objetivos de información: estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia. Estos reportes relacionan la información financiera y no financiera interna y externa y abarcan aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia y demás conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la entidad. La presentación de informes a nivel externo da respuesta a las regulaciones y normativas establecidas y a las solicitudes de los grupos de interés, y los informes a nivel interno atienden a las necesidades al interior de la organización tales como:



Figura 5: Reporte Financiero
Fuente Elaboración Propia

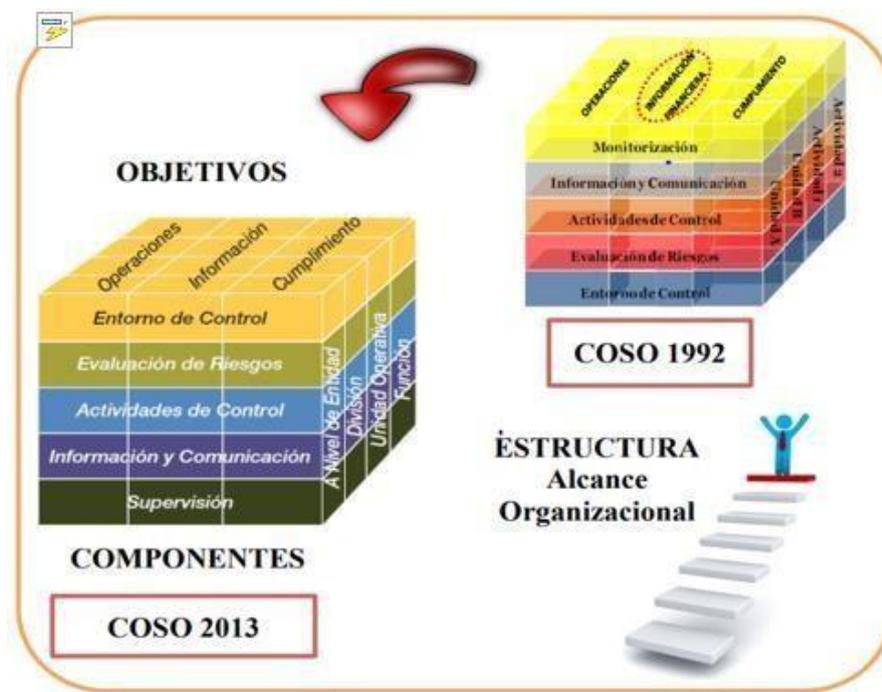


Figura 6: Alcance Organizacional Estructura COSO
Fuente (Auditól, 2014)

Los cinco componentes deben funcionar de manera integrada para reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes son interdependientes, existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos. Así mismo, dentro de cada componente el marco establece 17 principios que representan los conceptos fundamentales y son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Los principios permiten evaluar la efectividad del sistema de control interno.

Debido a que cada principio es fundamental para los componentes, todos estos son relevantes para todas las entidades; si un principio no está presente y funcionando, en consecuencia el componente relacionado no está presente ni funcionando.

Tabla 3: Marco Integrado del Control Interno

COMPONENTE	PRINCIPIOS	PUNTOS DE ENFOQUE - ATRIBUTOS
Entorno de control	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	Establece el tono de la gerencia, la Junta Directiva. La Alta Gerencia y el personal supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones
		Establece estándares de conducta. Las expectativas de la Junta Directiva y la Alta Dirección con respecto a la integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicio externos y socios de negocios
		Evalúa la adherencia a estándares de conducta. Los procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación con los estándares de conducta esperados de la entidad
		Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna. Las desviaciones de los estándares de conducta esperados en la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente
	2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección. La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas
		Aplica experiencia relevante. La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesaria entre sus miembros para que puedan hacer preguntas de sondeo de la Alta Dirección y tomar medidas proporcionales
		Conserva o delega responsabilidades de supervisión
		Opera de manera independiente. La Junta Directiva tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en evaluaciones y toma de decisiones
		Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno. La Junta Directiva conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración: – Entorno de Control: establece integridad y valores éticos, estructuras de supervisión, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de cuentas a la Junta. – Evaluación de Riesgos: monitorea las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración. – Actividades de Control: provee supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y

		<p>cumplimiento de las actividades de control. – Información y Comunicación: analiza y discute la información relacionada con el cumplimiento de los objetivos de la entidad. – Actividades de Supervisión: evalúa y supervisa la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y mejoramiento de la administración de las deficiencias.</p>
	<p>3. La dirección estable con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.</p>	<p>Considera todas las estructuras de la entidad. La Administración y la Junta Directiva consideran las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos</p> <p>Establece líneas de reporte. La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad.</p> <p>Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades. La Administración y la Junta Directiva delegan autoridad, definen responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidad, segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización: – Junta directiva: conservar autoridad sobre las decisiones significativas y revisar las evaluaciones de la administración y las limitaciones de autoridades y responsabilidades. – Alta Dirección: establece instrucciones, guías, y control habilitando a la administración y otro personal para entender y llevar a cabo sus responsabilidades de control interno. – Administración: guía y facilita la ejecución de las instrucciones de la Alta Dirección dentro de la entidad y sus sub-unidades. – Personal: entiende los estándares de conducta de la entidad, los riesgos evaluados para los objetivos, y las actividades de control relacionadas con sus respectivos niveles de la entidad, la información esperada y los flujos de comunicación, y las actividades de monitoreo relevantes para el cumplimiento de los objetivos. – Proveedores de servicios externos: cumple con la definición de la administración del alcance de la autoridad y la responsabilidad para todos los que no sean empleados comprometidos.</p>
	<p>4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización</p>	<p>Establece políticas y prácticas. Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos</p> <p>Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias. La Junta Directiva y la Administración evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos de acuerdo con las</p>

		<p>políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias</p> <p>Atrae, desarrolla y retiene profesionales. La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos</p> <p>Planea y se prepara para sucesiones. La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de la responsabilidad importante para el control interno</p>
	5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos	<p>Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades. La Administración y la Junta Directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario.</p> <p>Establece medidas de desempeño, incentivos y premios. La Administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, y considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo.</p> <p>Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso. La Administración y la Junta Directiva alinean incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos.</p> <p>Considera presiones excesivas. La administración y la Junta Directiva evalúan y ajustan las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos así como asignan responsabilidades, desarrollan medidas de desempeño y evalúan el desempeño</p> <p>Evalúa desempeño y premios o disciplina los individuos. La Administración y la Junta</p> <p>Directiva evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado</p>
Evaluación de riesgos	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	<p>Objetivos Operativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refleja las elecciones de la administración. • Considera la tolerancia al riesgo. • Incluye las metas de desempeño operativo y financiero. • Constituye una base para administrar los recursos. <p>Objetivos de Reporte Financiero Externo:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con los estándares contables aplicables. • Considera la materialidad. • Refleja las actividades de la entidad.
		<p>Objetivos de Reporte no Financiero Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumple con los estándares y marcos externos establecidos. • Considera los niveles de precisión requeridos. • Refleja las actividades de la entidad.
		<p>Objetivos de Reporte interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refleja las elecciones de la administración. • Considera el nivel requerido de precisión. • Refleja las actividades de la entidad.
		<p>Objetivos de Cumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refleja las leyes y regulaciones externas. • Considera la tolerancia al riesgo.
	7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar	<p>Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos</p> <p>Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos</p> <p>Envuelve niveles apropiados de administración. La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos</p> <p>Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización</p> <p>Determina la respuesta a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo</p>
	8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	<p>Considera varios tipos de fraude: La evaluación del fraude considera el Reporting fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción</p> <p>La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones</p> <p>La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.</p> <p>La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas.</p>
	9. La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar	<p>Evalúa cambios en el ambiente externo. El proceso de identificación de riesgos considera cambios en los ambientes regulatorio, económico, y físico en los que la entidad opera.</p>

	significativamente al sistema de control interno	<p>Evalúa cambios en el modelo de negocios. La organización considera impactos potenciales de las nuevas líneas del negocio, composiciones alteradas dramáticamente de las líneas existentes de negocios, operaciones de negocios adquiridas o de liquidación en el sistema de control interno, rápido crecimiento, el cambio de dependencia en geografías extranjeras y nuevas tecnologías.</p> <p>Evalúa cambios en liderazgo. La organización considera cambios en administración y respectivas actitudes y filosofías en el sistema de control interno.</p>
Actividades de control	10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos	Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo
		Considera factores específicos de la entidad. La administración considera cómo el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control.
		Determina la importancia de los procesos del negocio. La administración determina la importancia de los procesos del negocio en las actividades de control
		Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control. Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, y controles preventivos y de detección
		Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad
		Direcciona la segregación de funciones. La administración segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.
		11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos
	Determina la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de tecnología: La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología	
	Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante: la Dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología.	
	Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad:	

		<p>la dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.</p>
		<p>Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología: la dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura.</p>
	<p>12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas</p>	<p>Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración: la administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones.</p>
		<p>Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos: la administración establece la responsabilidad y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración (u otro personal asignado) de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen.</p>
		<p>Funciona oportunamente: el personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente, como es definido en las políticas y procedimientos.</p>
		<p>Toma acciones correctivas: el personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control</p>
		<p>Trabaja con personal competente: personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención</p>
		<p>Reevalúa políticas y procedimientos: la administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario</p>
<p>Información y comunicación</p>	<p>13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno</p>	<p>Identifica los requerimientos de información: un proceso está en ejecución para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y el cumplimiento de los objetivos de la entidad</p>
		<p>Captura fuentes internas y externas de información: los sistemas de información capturan fuentes internas y externas de información</p>
		<p>Procesa datos relevantes dentro de la información: los sistemas de información procesan datos relevantes y los transforman en información</p>
		<p>Mantiene la calidad a través de procesamiento: los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible,</p>

		<p>protegida, verificable y retenida. La información es revisada para evaluar su relevancia en el soporte de los componentes de control interno</p> <p>Considera costos y beneficios: la naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada están acorde con, y apoyan, el cumplimiento de los objetivos</p>
	<p>14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno</p>	<p>Comunica la información de control interno: un proceso está en ejecución para comunicar la información requerida para permitir que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno</p> <p>Se comunica con la Junta directiva: existe comunicación entre la administración y la Junta Directiva; por lo tanto, ambas partes tienen la información necesaria para cumplir con sus roles con respecto a los objetivos de la entidad</p> <p>Proporciona líneas de comunicación separadas: separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes</p> <p>Selecciona métodos de comunicación relevantes: los métodos de comunicación consideran tiempo, público y la naturaleza de la información</p>
	<p>15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno</p>	<p>Se comunica con grupos de interés externos: los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas.</p> <p>Permite comunicaciones de entrada: canales de comunicación abiertos permiten los aportes de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros, entre otros, y proporcionan a la administración y Junta Directiva información relevante.</p> <p>Se comunica con la Junta Directiva: la información relevante resultante de evaluaciones conducidas por partes externas es comunicada a la Junta Directiva.</p> <p>Proporciona líneas de comunicación separadas: separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes</p> <p>Selecciona métodos de comunicación relevantes: los métodos de comunicación consideran el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias</p>

Actividades de supervisión - monitoreo	16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento	Considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes: la administración incluye un balance de evaluaciones continuas e independientes
		Considera tasa de cambio: la administración considera la tasa de cambio en el negocio y los procesos del negocio cuando selecciona y desarrolla evaluaciones continuas e independientes
		Establece un punto de referencia para el entendimiento: el diseño y estado actual del sistema de control interno son usados para establecer un punto de referencia para las evaluaciones continuas e independientes
		Uso de personal capacitado: los evaluadores que desarrollan evaluaciones continuas e independientes tienen suficiente conocimiento para entender lo que está siendo evaluado
		Se integra con los procesos del negocio: las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos del negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes
		Ajusta el alcance y la frecuencia: la administración cambia el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes dependiendo el riesgo
		Evalúa objetivamente: las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva
	17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda	Evalúa resultados: la Administración o la Junta Directiva, según corresponda, evalúa los resultados de las evaluaciones continuas e independientes
		Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda
		Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente.

Fuente: (Cabrera, 2011)

Entorno de control, Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio.

Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Este componente crea la

disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión.

El control apropiado debe tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso.

Un entorno de control ineficaz puede tener consecuencias graves, como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial. Por esta razón, este componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura. (Catacora, 1996, pág. 74).

Una organización que establece y mantiene un adecuado entorno de control es más fuerte a la hora de afrontar riesgos y lograr sus objetivos. Esto se puede obtener si se cuenta con:

Una organización que establece y mantiene un adecuado entorno de control es más fuerte a la hora de afrontar riesgos y lograr sus objetivos. Esto se puede obtener si se cuenta con:

- ✓ Actitudes congruentes con su integridad y valores éticos.
- ✓ Procesos y conductas adecuados para la evaluación de conductas.
- ✓ Asignación adecuada de responsabilidades.
- ✓ Un elevado grado de competencia y un fuerte sentido de la responsabilidad para la consecución de los objetivos.

Por esta razón, el Entorno de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como la integridad y los valores éticos de los recursos humanos,

la competencia profesional, la delegación de responsabilidades, el compromiso con la excelencia y la transparencia, la atmosfera de confianza mutua, filosofía y estilo de dirección y la estructura de la organizacional, los reglamentos y manuales de procedimientos, las políticas en materia de recursos humanos y el Comité de Control.

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

El control debe basarse en la integridad y el compromiso ético de las directivas y accionistas, quienes determinan la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la organización. La Junta Directiva y la Administración en todos los niveles de la entidad deben demostrar a través de sus instrucciones, acciones, y comportamientos la importancia de la integridad y los valores éticos para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno. (Blanco, 2003, pág. 150).

Integridad y valores éticos: la Comisión establece que un clima ético vigoroso dentro de la empresa y en todos sus niveles es esencial para el bienestar de la organización, de todos los componentes y del público en general. Esto contribuye en forma significativa a la eficacia de las políticas y los sistemas de control de las empresas, y permite influir sobre los comportamientos que no están sujetos ni a los sistemas de control más elaborados.

La dificultad de establecer valores éticos radica en la necesidad de atender intereses de las distintas partes que pueden ser contrapuestos. Por esto es una tarea central lograr equilibrio entre los intereses de la dirección, los de la empresa, sus empleados, los proveedores, clientes, competidores y el público. Algunas veces una determinación inconsistente de los objetivos y metas en la misma organización dificulta lograr conductas éticas, e incita a los individuos que trabajan en ella a cometer actos fraudulentos, ilegales

y no éticos. Por ejemplo, al poner énfasis en mostrar resultados a corto plazo, fomentando una condición que el individual debe cumplir y que de no hacerlo pagará un costo, por ello para sus propios intereses se ve tentado a hacerlo. (Schuster J. , 1999, pág. 41)

Por esta razón, se hace necesario no performance comunicar los valores éticos sino que deben darse directrices específicas con respecto a lo que es correcto e incorrecto. El Consejo de Administración y la Dirección deben demostrar la importancia de la integridad y los valores éticos para el funcionamiento del Sistema de Control Interno.

El individual tiende a desarrollar las mismas actitudes de la alta gerencia; dar un buen ejemplo es esencial pero no suficiente, por eso es necesario que la alta dirección comunique los valores éticos y las normas de comportamiento a los empleados y las defina en estándares de conducta. Esto permitirá establecer procesos de evaluación de la actuación de los empleados e implementar los correctivos necesarios.

Estándares de conducta: los estándares de conducta guían a la organización en comportamientos, actividades y decisiones para la consecución de los objetivos. La organización demuestra su compromiso con la integridad y los valores éticos aplicando estándares de conducta, y cuestionándose continuamente, sobre todo cuando enfrenta situaciones complicadas. La integridad y los valores éticos deben ser el centro de los mensajes en todas las comunicaciones y capacitaciones de la entidad.

Los estándares de conducta de la organización deben ser regularmente comunicados, no performance a los niveles de la organización, sino también a los proveedores de servicios externos. Conductas inapropiadas de estos proveedores pueden reflejarse negativamente en la Alta Dirección e impactar a la entidad hasta causar daño en los clientes o accionistas, o la reputación misma de la entidad. (Blanco, 2003, pág. 32)

Principio 2: ejerce responsabilidad de supervisión, La Junta Directiva demuestra independencia de la administración y ejerce la supervisión del desarrollo y desempeño del Control Interno. Además, entiende el negocio y expectativas de los accionistas, clientes, empleados, inversionistas y demás partes, así como los requerimientos legales y de regulación, y los riesgos relacionados. Estas expectativas y requerimientos ayudan a determinar los objetivos de la organización, supervisar las responsabilidades de la Junta Directiva, y administrar los recursos necesarios.

La Junta Directiva es responsable de supervisar y cuestionar objetivamente el trabajo de la administración. Esta supervisión es apoyada por las estructuras y procesos establecidos en los niveles de ejecución del negocio. De la misma manera, el Director Ejecutivo y la Alta Dirección tienen la responsabilidad del desarrollo e implementación del sistema de control interno. Dependiendo de las características de la organización estas responsabilidades para llevarlas a cabo. (Catacora, 1996, pág. 86)

Independencia y competencia profesional: es importante contar con individual competente, que tenga una formación adecuada, de acuerdo con el load que ocupa y las responsabilidades que tenga. El Área de Recursos Humanos debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas, así como la aptitud (conocimientos y habilidades de cada persona), la cual interfiere en el criterio profesional al momento de diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad.

Principio 3: establece estructura, autoridad, y responsabilidad, La Administración establece, con la supervisión de la Dirección, estructuras, líneas de reporte, y niveles apropiados de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos. Las entidades se estructuran a través de varias dimensiones: modelo operativo de la administración, estructuras legales, subdivisiones, y proveedores de servicios externos. Cada una de estas dimensiones proporciona una evaluación diferente del sistema de

control interno, lo que permite, a través de la propiedad y responsabilidad de cada nivel, que se desarrolle una revisión y análisis multidimensional que puede identificar cualquier riesgo y tener un conocimiento completo e indispensable del sistema de control interno. (Blanco, 2003, pág. 66)

Las estructuras de la organización evolucionan así como la naturaleza del negocio. Por esta razón, la Administración debe revisar y evaluar continuamente la relevancia, efectividad y eficacia de las estructuras como apoyo al sistema de control interno. Para cada estructura la Administración debe diseñar y evaluar las líneas de reporte para que las responsabilidades sean llevadas a cabo y la información fluya como es necesario. Además, es necesario verificar que no existan conflictos de intereses inherentes a la ejecución de las responsabilidades, a través de la organización y los proveedores de servicios externos.

Principio 4: demuestra compromiso para la competencia, “La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos. Las políticas y prácticas de la entidad representan una guía de comportamiento que refleja las expectativas y requerimientos de los inversionistas, reguladores, y demás accionistas. Estas permiten definir la competencia necesaria en la organización, y proporcionan las bases para ejecutar y evaluar el desempeño así como la determinación de acciones correctivas, cuando sea necesario”. (Blanco, 2003, pág. 68)

“La competencia hace referencia a la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas, y requiere de habilidades relevantes y pericia, las cuales se obtienen a lo largo de una experiencia profesional, capacitación y certificaciones. Esta es expresada en las actitudes, conocimiento y comportamiento de los individuos cuando llevan a cabo sus responsabilidades. El Área de Recursos Humanos de la organización puede ayudar en la definición de la competencia y niveles de individual para los puestos de trabajo, facilitando la capacitación y evaluación de la

relevancia e idoneidad del desarrollo profesional singular en relación con las necesidades de la organización”. (Cepeda A. , Auditoria de Control Interno, 2000, pág. 100)

“Políticas y prácticas de los recursos humanos: el individual es el recurso más valioso que posee cualquier organismo; por ende debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su rendimiento. Debe procurarse su satisfacción y realización individual en el trabajo que realiza, tendiendo a que este se enriquezca. Para lograr este objetivo la dirección debe realizar diferentes actividades al momento de selección, capacitación, rotación y promoción del individual. Así mismo, cuando se aplican sanciones disciplinarias.” (Cepeda G. , 1997, pág. 26).

“Es importante que el individual este bien preparado para hacer frente a nuevos retos a medida que las empresas se enfrentan a cambios y se hacen más complejas, debido a los rápidos cambios que se producen en el mundo de la tecnología y al aumento de la competencia. La instrucción y formación deben preparar al individual para desarrollar su trabajo eficazmente, lo que al mismo tiempo permitirá que la entidad ponga en marcha iniciativas de calidad.” (Cepeda G. , 1997, pág. 26).

“Inducción: los nuevos empleados deben ser metódicamente familiarizados con las costumbres y procedimientos de la organización”. (Cepeda G. , 1997, pág. 27).

“Capacitación: entrenamiento y capacitación adecuada para el correcto desempeño de los empleados y el cumplimiento de sus responsabilidades”. (Cepeda G. , 1997, pág. 27).

“Rotación y promoción: promover una movilidad organizacional que represente el reconocimiento y promoción de los empleados excelentes e innovadores”. (Cepeda G. , 1997, pág. 28).

“Sanción: adopción de medidas disciplinarias que transmitan con

rigurosidad las normas y políticas de la empresa y la no tolerancia a desvíos en el camino trazado.” (Cepeda G. , 1997, pág. 21).

Principio 5: hace cumplir con las responsabilidades, La organización mantiene individuos relevantes en las responsabilidades de su control interno para la consecución de los objetivos. El Director Ejecutivo y la Alta Dirección son responsables del diseño, implementación, aplicación y evaluación continua de las estructuras, autoridades y responsabilidades necesarias para establecer la responsabilidad de las acciones para control interno en todos los niveles de la organización. Dicha responsabilidad hace referencia a la propiedad delegada del desempeño de control interno en la consecución de los objetivos considerando los riesgos que enfrenta la entidad, y es demostrada en cada forma de estructura organizacional usada por la entidad.

Además, la responsabilidad envuelve el liderazgo, el cual contribuye a que las responsabilidades de control interno sean entendidas, llevadas a cabo y continuamente fortalecidas a través de la entidad; y soportadas por el compromiso con la integridad y los valores éticos, la competencia, la estructura, los procesos y la tecnología, factores que influyen en la cultura de control de la organización.

La Administración y la Junta Directiva deben establecer medidas de desempeño, incentivos y otras compensaciones apropiadas para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, considerando el cumplimiento de los objetivos tanto a corto como a largo plazo. Para lograr esto, se deben establecer medidas de desempeño cualitativas y cuantitativas para recompensar el éxito y la disciplina en los comportamientos cuando sea necesario en línea con el rango de los objetivos. (Abello, 2006, pág. 43)

Las medidas de desempeño, incentivos y compensaciones apoyan un sistema efectivo de control interno siempre y cuando estén adaptados a los objetivos de la entidad y a la evolución dinámica, cuando sea necesario.

La siguiente tabla presenta medidas clave de éxito y consideraciones para motivar, mediar y compensar un alto rendimiento.

Principio 6: especifica objetivos relevantes, La organización ejerce los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con los objetivos.

Principio 7: identifica y analiza los riesgos, La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo se deben gestionar. La administración debe considerar los riesgos en todos los niveles de la organización y tomar las acciones necesarias para responder ante estos.

En este proceso se consideran los factores que influyen como la severidad, velocidad y persistencia del riesgo, la probabilidad de pérdida de activos y el impacto relacionado sobre las actividades de operativas, de reporte y cumplimiento. Así mismo la entidad necesita entender su tolerancia al riesgo y su habilidad para funcionar y operar dentro de estos niveles de riesgo.

Riesgos externos: desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse provocarían obsolescencia organizacional, cambios en las necesidades y expectativas de la demanda, condiciones macroeconómicas tanto a nivel internacional como nacional, condiciones microeconómicas, competencia elevada con otras organizaciones, dificultad para obtener crédito o costos elevados del mismo, complejidad y elevado dinamismo del entorno de la organización, y reglamentos y legislación que afecten negativamente a la organización. (Cepeda A. , Auditoria de Control Interno, 2000, pág. 96)

Riesgos internos: riesgos referentes a la información financiera, a sistemas de información defectuosos, a pocos o cuestionables valores éticos del individual, a problemas con las aptitudes, actitudes y comportamiento del individual.

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude, La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos. La administración debe considerar los posibles actos de corrupción, ya sean del individual de la entidad o de los proveedores de servicios externos, que afectan directamente el cumplimiento de los objetivos. El Marco Integrado de Control Interno establece la necesidad de considerar el riesgo de fraude potencial que pueda afectar la consecución de los objetivos de la organización.

El reporte fraudulento se presenta cuando los estados financieros están preparados inadecuadamente con omisiones y declaraciones erróneas y falsas. Esto sucede por diferentes irregularidades que pueden presentarse en la entidad. El Sistema de Control Interno debe prevenir o detectar oportunamente cualquier omisión o información errónea en los estados financieros por fraude.

Principio 9: identifica y analiza cambios importantes, La organización identifica y evalúa cambios que podrían impactar significativamente el Sistema de Control Interno. Este proceso se desarrolla paralelamente a la evaluación de riesgos y requiere que se establezcan controles para identificar y comunicar los cambios que puedan afectar los objetivos de la entidad

Principio 10: selecciona y desarrolla actividades de control, La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos. Las actividades de control apoyan todos los componentes del Sistema de Control Interno, particularmente el componente de Evaluación de Riesgos. En las empresas se hacen evaluaciones de riesgo, es la responsabilidad de la administración de reconocer e implementar acciones importantes para reconocer los riesgos

y asegurar que todas las respuestas sean oportunas. (Cepeda A. , Auditoría de Control Interno, 2000, pág. 98)

Principio 11: selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología, La organización selecciona y desarrolla actividades de control general sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos. Las actividades de control y la tecnología se relacionan de dos formas:

- ✓ La tecnología apoya los procesos del negocio: cuando la tecnología está integrada en los procesos del negocio, se necesitan actividades de control para mitigar el riesgo de un funcionamiento inadecuado.
- ✓ La tecnología se utiliza para automatizar las actividades de control: muchas actividades de control de una organización están parcial o completamente automatizadas.

Principio 12: se implementa a través de políticas y procedimientos, Principio 12: se implementa a través de políticas y procedimientos, La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y los procedimientos que ponen las políticas en acción. Las políticas reflejan las afirmaciones de la administración sobre lo que debe hacerse para llevar a cabo los controles. Estas afirmaciones deben estar documentadas, y expresadas tanto explícitamente como implícitamente, a través de comunicaciones, acciones y decisiones.

Principio 13: usa información relevante, La organización obtiene, o genera y usa, información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. La información con respecto a los objetivos de la entidad es recolectada a partir de las actividades de la Junta Directiva y la Alta Dirección, y sintetizada de tal manera que la Administración y demás individual puedan entender los objetivos y cuál es su rol para la consecución de los mismos.

La administración debe desarrollar e implementar controles para la identificación de la información relevante que soporte el correcto funcionamiento de los componentes. La información proviene de diferentes fuentes y en diferentes formas. El siguiente cuadro presenta algunos ejemplos de datos internos y externos y fuentes de las cuales la administración puede obtener información útil y relevante para el control interno.

Principio 14: comunica internamente, La organización comunica internamente la información, incluyendo objetivos y responsabilidades para control interno, necesarias para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno. De esta manera, la Administración debe establecer e implementar políticas y procedimientos que faciliten una comunicación interna efectiva.

Principio 15: comunica externamente, La organización se comunica con los grupos de interés externos en relación con los aspectos que afectan el funcionamiento del control interno. La organización debe desarrollar e implementar controles que faciliten la comunicación externa. Este proceso debe incluir las políticas y procedimientos para obtener y recibir información de partes externas, y compartir dicha información internamente.

La comunicación con terceras partes permite que estas entiendan eventos, actividades y circunstancias que puedan afectar su interacción con la entidad. Al mismo tiempo, la información que la entidad pueda recibir de terceras partes puede proporcionar información importante sobre el sistema de control interno.

Principio 16: conduce evaluaciones continuas y/o independientes, La organización selecciona, desarrolla y lleva a cabo evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y funcionando. Las actividades de monitoreo y supervisión llevadas a cabo a través de evaluaciones continuas e independientes. Las evaluaciones continuas están integradas en los

procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad y suministran información oportuna, debido a que permiten una supervisión en tiempo y gran rapidez de adaptación. El uso de la tecnología apoya las evaluaciones continuas, tienen un alto estándar de objetividad y permiten una revisión eficiente de grandes cantidades de datos de un bajo costo.

Las evaluaciones independientes se ejecutan periódicamente y pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas, y otras consideraciones de la Dirección.

Principio 17: evalúa y comunica deficiencia, en las empresas se encuentran deficiencias que son malos actos que dañan al negocio, esto se hace en función a la presencia y funcionamiento de un componente o principio del Sistema de Control Interno, la organización no puede concluir que ha cumplido con los requisitos de un sistema de control interno efectivo. (Laski, 2013, pág. 21)

Deficiencia de control interno: defecto en un componente y en los principios relevantes, que reduce la probabilidad de que la entidad logre sus objetivos.

Deficiencia importante/mayor: deficiencia del control interno o combinación de deficiencias que de manera severa reducen la probabilidad de que la entidad pueda lograr sus objetivos. También se presenta cuando uno o más componentes no están presentes o funcionando. (Laski, 2013, pág. 28)

1.3.14 Gestión Administrativa

“La importancia de determinar cuál de todas las teorías de administración y gestión se adecúa mejor para el proceso de revisión y adaptación de políticas, teniendo en cuenta el control interno”. (Guzman, 2015, pág. 41)

Por otro lado, se presenta brevemente una nueva corriente de pensamiento sobre la teoría de los casos junto con la opinión de Philip Kotler, un

reconocido especialista mundial en marketing. (Guzman, 2015, pág. 46)

La gestión administrativa se da a través del conjunto de acciones para el cumplimiento de las fases del proceso administrativo que son:

- ✓ Planear.- Pronosticar, establecer, aclarar, amplificar y determinar un plan general para el desarrollo de políticas, procedimientos, métodos de desempeño y anticipar posibles problemas para lograr todos los objetivos pactados.
- ✓ Organizar.- Ensamblar y coordinar el trabajo de los recursos humanos, financieros, información y otros disponibles, especificar responsabilidades y crear condiciones tanto para las personas como las cosas que se va a utilizar para la ejecución de los planes y metas establecidas. (Guzman, 2015, pág. 45)
- ✓ Dirigir.- Conducir, guiar, comunicar, desarrollar actividades que estimulen y motiven a los recursos humanos al desempeño de las tareas individuales y grupales.
- ✓ El objetivo de la gestión administrativa es convertirse en el soporte fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, enmarcándose en la planificación, organización, dirección y control.

1.3.15 Control de Gestión Administrativa

La importancia de un control en la Gestión Administrativa se da por los logros que tengan en utilizar los recursos de forma eficiente y eficaz optimizando los objetivos que desde sus inicios se definieron, lo importante en un gestión administrativa se detalla en: (Kotler & Caslione, 2009, pág. 87)

Formulación de objetivos

- ✓ Fijación de estándares

- ✓ Elaboración de presupuestos
- ✓ Optimización de recursos
- ✓ Verificación de los resultados
- ✓ Análisis de variaciones
- ✓ Elaboración de plan de mejoras

El control de la Gestión Administrativa en todos los puntos detallados contribuye al camino de consecución de lo planificado y más que eso a evaluar los resultados dados, estableciendo un estilo de administración que será ayudado con herramientas que colaboraran en la dirección de toda empresa. Los puntos de control administrativos son el camino eficiente para alcanzar los objetivos planeados porque a través de su retroalimentación evaluará la situación y los procesos, funciones y otras herramientas crecerán eficientemente, considerando el desarrollo humano que los aplica, significando el cálculo de ciertos indicadores de gestión para establecer la posición de control que existe. (Garcia, S.:Nájera, & R. Garcia, 2001, pág. 49).

1.3.16 Gestión Empresarial

La Gestión empresarial es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y evaluar una empresa, lo que se traduce como una necesidad para la supervivencia y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas a mediano y largo plazo.

La gestión funciona a través de personas y equipos de trabajo para lograr resultados. Cuando se promociona a una persona dentro de una empresa, es necesario que también se promocionen también sus responsabilidades y no caer en ciclos sin sentido donde las mismas persona hacen las mismas cosas todo el tiempo.

Es importante saber que ninguna empresa puede subsistir si no posee algún tipo de beneficio, por lo que debe exigir cierto nivel de competencia, puesto que la gestión se mueve en un ambiente en el cual los recursos escasean y

por eso la persona encargada de la gestión debe aplicarse de diferentes manera para persuadir a las fuentes de capital. Anteriormente la gestión era vista como la función de satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero. Pero en la actualidad ha cambiado esa perspectiva, desde la competencia y la función de la oferta en el mercado. (Rubio, 2006, pág. 32)

La gestión empresarial es vital para toda empresa, ya sea que quiera iniciar o crecer su empresa. Como ya comprobamos una buena y correcta gestión empresarial, nos llevara a la grandeza y nos hará crecer no solo como empresarios, sino también como seres humanos, ya que el ser más importante dentro de cualquier organización es el humano.

De la misma manera, el llevar a caba la gestión no es tarea sencilla, se necesita una gran paciencia, ser un gran observador, pero sobretodo ser una persona especializada en la gestión empresarial, ya que está involucra todo lo que rodea a la empresa, las relaciones humanas, la comunicación, los procesos de producción un sinfín de pequeñas cosas que hacen que nuestra empresa sea grande y funcione como un gran reloj cucú que está bien engrasado y que tiene todos los engranes en su lugar.

Cada pequeña parte de la gestión es importante ya que todas trabajan en conjunto y si alguna de ellas llegase a fallar la organización tarde o temprano colapsaría. La gestión, no es solo dar órdenes y arreglar superficialmente los problemas que existan dentro de cualquier organización, si no que se debe de cortar de tajo los problemas, arreglar los malentendidos, y administrar los recursos de una manera eficaz y eficiente, que permitan al empresario dueño de la empresa gozar de más y mejores beneficios, que a su vez se traducen en mejores sueldos para los trabajadores, más y mejores empleos dentro de la empresa y una satisfacción mayor del cliente. (Rubio, 2006, pág. 47)

1.3.17 Gestión Financiera

La gestión financiera integra todas las áreas de la empresa donde se desarrollan alternativas de mejora para los negocios, analiza los instrumentos financieros con los diferentes métodos, como el análisis horizontal, vertical y los ratios en todas áreas operativas de las organizaciones, la gestión financiera ayudar a integrar los distintos programas de distintas áreas a fin de mostrarles a cada una de ellas cómo impactan sus acciones el resultado final en su conjunto.

"La gestión financiera es la actividad operativa de una empresa que es responsable de obtener y utilizar eficazmente los fondos necesarios para la operación eficiente" (Messie, 1979, pág. 77)

"La gestión financiera es un área de toma de decisiones financieras armonización de los motivos individuales y objetivos de la empresa" (Weston, 1998, pág. 36)

En las empresas es muy importante reconocer la labor que cumple la gestión financiera, es ahí donde recae la responsabilidad de manejar los recursos financieros, estos pueden ser de cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.

La gestión financiera se relaciona con las diferentes decisiones a la actividad del negocio. Las empresas para lograr sus objetivos tienen que ser eficaz y tener un control de gestión adecuado para que pueda garantizar las metas fijadas en todas las organizaciones hoteleras donde los responsables son los gerentes dueños y directores.

Toda gestión financiera en las empresas hoteleras constituye la administración de los recursos que cuenta un negocio definir si son suficientes para poder asumir sus responsabilidades, donde tiene que asumir los movimientos como gastos e ingreso. En los negocios es la única persona responsable que asumen la gestión financiera; el Gerente

financiero podrá llevar un control adecuado y ordenado de todos los ingresos y gastos, de esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la entidad. Es importante porque ayuda a planificar la gestión operativa y también la gestión financiera.

Por lo tanto, la gestión financiera se encarga del manejo de los recursos económicos, los cuales controla y vigila a fin de cumplir con todas las metas que las empresas se propone; la gestión financiera ayuda a las empresas cuenten con estabilidad financiera y capacidad de atender de manera oportuna sus obligaciones sin tener que recurrir a fuentes de financiación externas. Implica, además se puede tener controles apropiados de la parte operativa, económica y física que son parte de las entidades y para lograrlo se vale de la contabilidad, presupuesto, administración, tesorería y de los recursos humanos. (Soto, 2012, pág. 21)

Gestión Financiera, es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor en la toma de decisiones, la función primordial de las finanzas es asignar recursos lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Además, se interesa en adquisición, financiamiento y administración de activos con alguna meta global en mente, encargándose de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización incluyendo su logro, utilización y control. (Santandreu P. , 2009, pág. 16)

Define a la gestión financiera como aquella que decide, gestiona y administra por un lado las decisiones de inversión y por otro lado la dotación de recursos, atendiendo siempre a la necesidad de optimizar resultados y añadir valor a la empresa. En el marco de su definición propone los objetivos básicos de la gestión financiera como respuesta a los siguientes interrogantes:

“Proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles al realización del manejo racional del dinero en la organizaciones y en consecuencia, la

rentabilidad financiera generada por el mismo” (Santandreu P. , 2009, pág. 16)

Es decir, el objeto básico de la gestión financiera puede caracterizarse en dos partes: una primera, encargada de la generación de recursos (terceros y socios) y una segunda encargada de la eficiencia y eficacia de la asignación y utilización de los recursos. (Díez, 2009, pág. 47)

De este modo (Díez, 2009) sintetiza la gestión financiera como aquella área que alineada a las metas globales de la organización se encarga de la adquisición, financiamiento y administración de los activos. Abarca el proceso de toma de decisiones y emprende acciones relacionadas con los recursos financieros, incluyendo su logro, utilización y control. El autor ha identificado las siguientes decisiones referentes al proceso de gestión financiera:

- ✓ Descripción de los requerimientos de recursos financieros, incluyendo planteamiento de las necesidades, especificación de los recursos disponibles, pronóstico de los recursos a desembolsar y cálculo o estimación de los recursos que tendrían que conseguirse mediante financiamiento externo.
- ✓ Obtención del financiamiento más conveniente contemplando variables como: costos, plazos, aspectos fiscales y estructura financiera de la organización.
- ✓ Utilización apropiada de los recursos financieros en términos de equilibrio, eficiencia y rentabilidad.
- ✓ Análisis y estudios de la información financiera de la compañía.
- ✓ Estudio de la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

(Nava, 2009, pág. 39) Considera la gestión financiera no solo como la creación e implementación de estrategias efectivas para obtener y asignar recursos, sino que trasciende su definición al incluir en el análisis las implicaciones financieras de las decisiones tomadas en otras áreas, de

manera que se englobe con el análisis e interpretación de la información financiera presentada en los estados financieros, para efectuar un diagnóstico más integral de la situación financiera de la organización.

Autores como (Vera, 2010, pág. 21) proponen un definición de gestión financiera más amplia y desagregada detallándola como “un proceso empresarial, que parte de la formulación de la estrategia organizacional, y comprende el diseño de objetivos, selección de estrategias y políticas, ejecución de acciones y aplicación de mecanismos de control relacionados con las decisiones de inversión y financiamiento, considerando sus implicaciones tanto para el corto como para el largo plazo”.

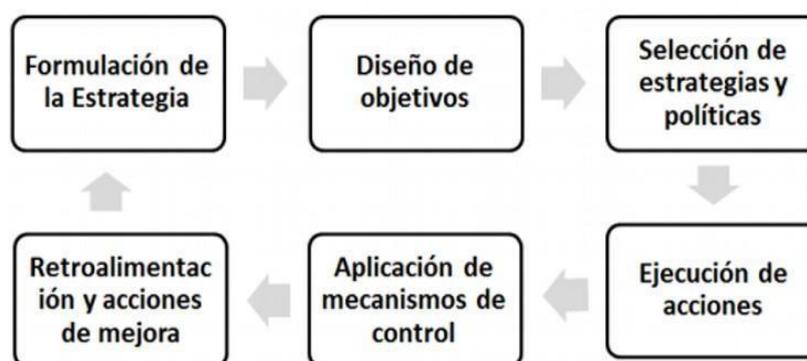


Figura 7: Gestión Financiera

Fuente: Vera 2010

1.3.18 Análisis de la gestión financiera a partir de indicadores.

(Correa, 2006, pág. 31) Señala que para que se pueda dar el proceso de gestión financiera en las pequeñas y medianas empresas es necesario en primera medida realizar un proceso de análisis financiero, de manera que se efectúe un diagnóstico financiero de la empresa y con base en los resultados generados establecer objetivos, metas, políticas y proyecciones. Dicho análisis puede realizarse mediante la utilización de herramientas como las mostradas en la ilustración:



Figura 8: Diagnóstico Financiero

Fuente: Navas 2014

De acuerdo con (Navas, 2014, pág. 46) el análisis o diagnóstico financiero es considerado como una de las herramientas más útiles y efectivas tanto para evaluar el desempeño económico financiero de una empresa a lo largo de un periodo, como para efectuar un examen frente a otras empresas del sector con características similares, ya que permite identificar los puntos fuertes y débiles a nivel financiero.

(Brigham & E. Houston, 2006, pág. 37) además, señalan que el valor verdadero de la información contenida en los estados financieros es el hecho de que pueden ayudar a predecir las ganancias y los dividendos futuros, es así como desde el punto de vista inversionista predecir el futuro es la esencia del análisis de los estados financieros.

La importancia del análisis financiero radica en que permite identificar los aspectos económicos y financieros que muestran las condiciones en que opera la empresa con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones gerenciales económicas y financieras en la actividad empresarial. (Navas, 2014, pág. 53)

El análisis financiero suministra información para conocer la situación

financiera de la empresa y comprender su comportamiento operativo, favoreciendo el proceso de toma de decisiones de inversión, financiamiento, política de dividendos, planeación y control; de este modo se convierte en una herramienta básica para llevar a cabo una gestión financiera eficiente.

Sin embargo, es importante considerar que la utilización de herramientas como el análisis financiero requiere confirmar que las bases de contabilización sean homogéneas con el fin de que las comparaciones no arrojen resultados erróneos e irregulares, lo anterior considerando que la información contable se convierte como insumo (estados financieros) para construir relaciones cuantitativas y en muchas ocasiones esta información se encuentra al costo depreciado de adquisición.

Así mismo se deben tener en cuenta variables exógenas tales como la inflación, ya que ésta puede afectar el valor de mercado de los elementos del balance. Es necesario expresar los estados financieros antes de aplicar indicadores financieros con el fin de que el análisis y conclusiones estén soportados en datos reales de la situación de la empresa.

La información contenida en los estados financieros por sí sola no permite realizar un examen profundo de la situación económico- financiera de la empresa, ni tampoco permite realizar una planeación financiera adecuada, por lo que es importante traducir mediante técnicas específicas esta información contable en indicadores o ratios, con el fin de efectuar un diagnóstico y evaluación de las condiciones financieras en las que se encuentra la organización. Usualmente para efectuar este tipo de análisis suelen utilizarse técnicas de análisis horizontal y vertical, así como razones financieras. (Vera, 2010, pág. 29)

Las razones o índices financieros por el contrario, buscan relacionar los elementos de los estados financieros y de esta forma tener una panorámica general del desempeño de la compañía de acuerdo aspectos que

caracterizan cada relación (Van Horne, 2003, pág. 66)

Los indicadores financieros permiten determinar promedios y tendencias que revelan información no solo del funcionamiento de la empresa en cuanto a liquidez, solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad, sino también permiten realizar un comparativo frente a otras empresas del sector, lo cual constituye un factor estratégico y de competitividad para la empresa.

1.3.19 Indicadores de la situación financiera de la empresa

Las empresas utilizan indicadores financieros ya que a través de su cálculo e interpretación pueden detectar fallas y ajustar el desempeño operativo y financiero de la organización. Entre las principales razones financieras se encuentran las siguientes: razones de liquidez, solvencia, eficiencia, financiamiento, rentabilidad, productividad, mercado, bursátiles entre otros (Brealey & R. Myers, 2005) (Brigham & E. Houston, 2006) (Gitman, 2007); (Navas, 2014). A continuación, se exponen algunos de ellos.

Indicadores de Liquidez y Solvencia: Autores como (Navas, 2014, pág. 51) (Gitman, 2007, pág. 12) hacen distinción entre liquidez y solvencia, definiendo la liquidez como el efectivo necesario para atender los compromisos contraídos en el curso de las operaciones del negocio (corto plazo), es decir la capacidad de pago inmediata de la empresa. Mientras que la solvencia implica mantener bienes y recursos para respaldar las deudas adquiridas, de manera que en caso de que se requiera cancelar los compromisos en el corto plazo la empresa pueda hacer uso de sus bienes y esto no comprometerá la continuidad de sus operaciones. La solvencia se evidencia en los bienes que posee la empresa, sin embargo, si estos bienes no pueden ser fácilmente convertidos en efectivo, no habrá liquidez, de manera que una empresa solvente no siempre goza de liquidez.

Capital de Trabajo Neto: Muestra los recursos que destina una empresa para desarrollar su actividad. En otras palabras, es la inversión que realiza en activos circulantes para poder operar tales como: efectivo, inventario, valores realizables, a los cuales se les resta el pasivo circulante para obtener el capital neto de trabajo. (Brigham & E. Houston, 2006, pág. 86)

Razón Circulante: Permite estimar la capacidad de la empresa para cancelar sus deudas en el corto plazo, es decir mide la proporción en que los pasivos circulantes están cubiertos por los activos circulantes. Por lo general en el activo circulante se incluye: efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios, mientras que en el pasivo circulante se encuentra: proveedores, cuentas por pagar y deudas a corto plazo. Sin embargo, se debe tener especial cuidado ya que no siempre una razón circulante alta se traduce en disponibilidad del efectivo, pues no todas las veces los inventarios y cuentas por cobrar se pueden convertir tan fácilmente en efectivo. Una baja razón del circulante emite señales de que la empresa está presentando problemas financieros. (Brealey & R. Myers, 2005, pág. 76)

Prueba Ácida: Mide la capacidad que tiene la empresa para pagar de forma inmediata sus deudas, es semejante a la razón de circulante excepto que no incluye los inventarios, los cuales son activos menos líquidos, pues en ocasiones su baja rotación hace que no se convierten en efectivo prontamente afectando la liquidez de la empresa. (Navas, 2014, pág. 55)

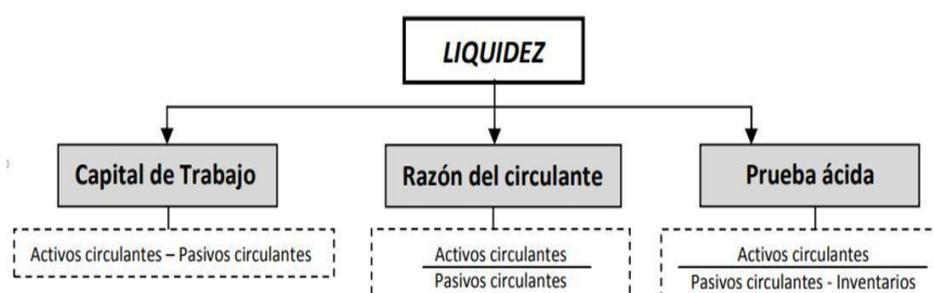


Figura 9: Liquidez
Fuente: (Nava, 2009)

La importancia de determinar los indicadores de liquidez se fundamenta en que permiten visualizar la disponibilidad de efectivo que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones. La iliquidez genera limitaciones en la capacidad de pago de la deuda y en el proceso de toma de decisiones acertadas, disminución del nivel de actividades operativas, venta obligada de activos, disminución de la rentabilidad y no aprovechamiento de oportunidades de expansión (Nava, 2009, pág. 54)

Indicadores de eficiencia, concibe la eficiencia como “la relación que existe entre el valor del producto generado y los factores de producción utilizados para obtenerlo”. (Nava, 2009, pág. 55)

(Brigham & Houston, 2006) propone la eficiencia en términos de administración del activo, en el cual se busca contestar el interrogante: ¿El total de cada tipo de activos incluidos en el balance general parece razonable, demasiado alto o bajo en vista de los niveles actuales y proyectados de ventas?

Entre los indicadores de eficiencia más comunes se encuentran: rotación de activos totales, rotación de activos fijos, rotación de inventario, rotación de cuentas por cobrar, periodo promedio de cobro y periodo promedio de pago.

Rotación de activos totales: Este indicador refleja la capacidad que tiene a empresa para gestionar sus activos totales en la obtención de ingresos, es decir, la eficiencia con la que utiliza sus activos para generar más ventas. Mide el número de veces que los activos son convertidos en ventas o ingresos en un período económico; mientras más alto sea este indicador, mayor resulta el nivel de eficiencia en el uso que hace la empresa de los bienes y derechos que tiene.

Rotación de activos fijos: Señala la eficiencia de la empresa para generar ingresos a través de la inversión que ha realizado en activos fijos, tales como: edificios, instalaciones, equipos y maquinaria. Este indicador calcula el número de veces que los activos fijos de la empresa son

convertidos en ventas, entre más alto sea significa una utilización más eficiente de los bienes que posee la empresa.

Rotación del inventario: Expresa el número de veces que rota el inventario en un año; mientras más alta sea la rotación del inventario significa que en la empresa se gestiona eficientemente y se mantiene constantemente mercancía nueva. Contrario a esto, la baja rotación de inventario se traduce en productos y artículos obsoletos y por ende en mayores gastos de almacenaje y seguros. La oportunidad y relevancia de este indicador radica en que se permite la detección de ineficiencias que puedan existir en su gestión.

Rotación de cuentas por cobrar: Calcula el número de veces que las ventas a crédito han sido cobradas, es decir que se ha podido realizar la recuperación del efectivo, en otras palabras, el tiempo que la empresa tarda en recuperar la cartera. Un alto índice de este indicador evidencia una política de cobranza y recaudo eficiente.

Promedio de cobro: Hace alusión al tiempo promedio en que una empresa tarda en recuperar su cartera. Si este indicador alcanza un valor muy alto o muy bajo es negativo para la empresa pues se está realizando una gestión de cartera ineficiente, es decir se están comprometiendo flujos que la empresa podría utilizar.

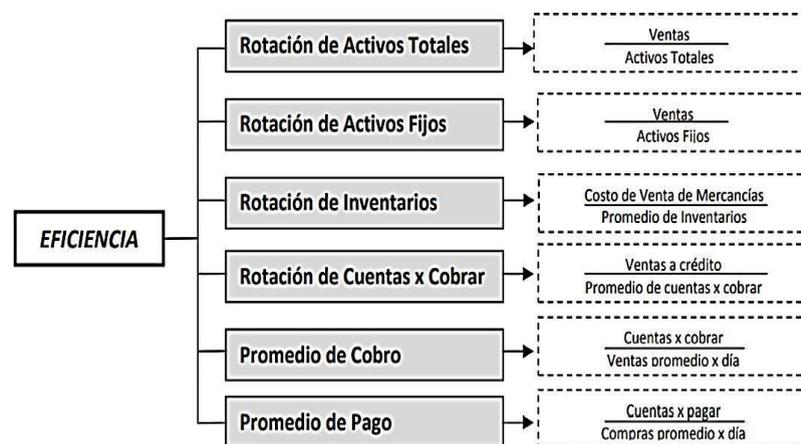


Figura 10: Eficiencia
Fuente: Nava 2009

Promedio de pago: Hace referencia al periodo de tiempo en promedio transcurrido entre la compra de materiales, mano de obra y el pago en efectivo al proveedor. (Navas, 2014, pág. 60)

Indicadores de endeudamiento: Previo a la obtención de recursos mediante financiamiento con terceros, resulta importante evaluar la capacidad de pago de la empresa, con el fin de tomar un nivel de endeudamiento que no comprometa sus actividades en el corto o largo plazo. Los indicadores de endeudamiento muestran el importe de los recursos aportados por terceros que contribuye a la obtención de utilidades (Gitman, 2007, pág. 70)

En cuanto más deuda utiliza una empresa con relación a sus activos totales, mayor es su apalancamiento. De igual forma este tipo de razones se convierten en una herramienta que permite medir la capacidad de la empresa para obtener financiamiento en el corto y largo plazo y seleccionar la fuente más provechosa para hacerlo: acreedores o accionistas (Navas, 2014, pág. 71)

Entre los indicadores de endeudamiento más relevantes se incluyen: razón deuda, razón pasivo circulante y pasivo total, razón pasiva a largo plazo y pasivo total y razón cobertura de intereses.

Razón deuda: Señala la proporción de activos totales financiados por los acreedores, es decir qué porcentaje de las utilidades de la empresa han sido respaldadas por terceros. Los acreedores prefieren razones bajas de deuda porque mayor será el respaldo contra sus pérdidas en caso de liquidación, mientras los accionistas generalmente preferirán un mayor apalancamiento pues tienden a aumentar sus utilidades.

Pasivo corriente y pasivo total: Determina la proporción de pasivos cuyo vencimiento es menor a un año (corto plazo) frente al pasivo total.

Pasivo a largo plazo y pasivo total: Expresa la proporción de pasivos cuyo vencimiento es mayor a un año (largo plazo) frente al pasivo total.

Cobertura de intereses: Refleja la capacidad de la empresa para desembolsar los montos correspondientes a intereses. Entre más alto sea este indicador significa que la empresa tiene una mayor capacidad para pagar los intereses.

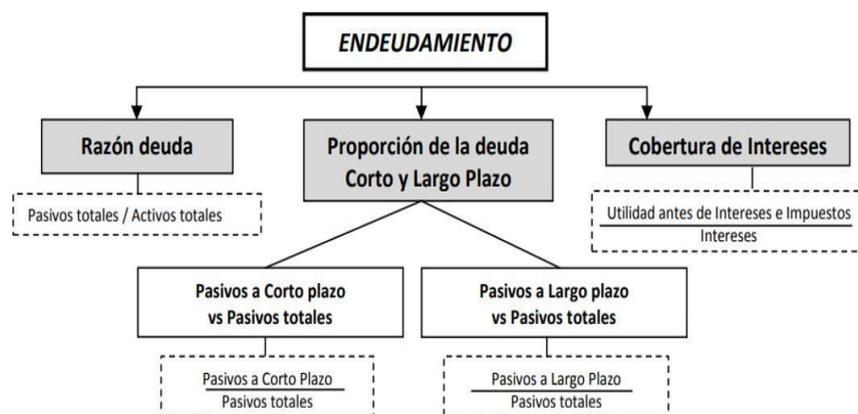


Figura 11: Endeudamiento
Fuente: (Nava, 2009).

Indicadores de rentabilidad: Siguiendo a (Brigham & E. Houston, 2006) los indicadores de rentabilidad muestran efectos combinados de las razones anteriormente expuestas, es decir agrega los indicadores de liquidez, eficiencia y endeudamiento. La rentabilidad esta medida como la proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo, dada su utilización en el proceso productivo, ya que muestra los retornos obtenidos por las ventas y activos durante un periodo de tiempo.

A su vez, la rentabilidad está asociada a un valor porcentual que mide la eficiencia de las operaciones e inversiones que realiza la empresa. Para determinar los niveles de rentabilidad del negocio se pueden utilizar indicadores financieros que reflejan la gestión eficiente de los recursos disponibles, generando cifras del rendimiento de la actividad productiva y determinando si ésta es rentable o no.

Entre estos indicadores se encuentran el margen sobre las ventas, el rendimiento sobre los activos y el rendimiento sobre el capital aportado

por los propietarios.

Margen operacional sobre las ventas: Expresa la utilidad generada en relación al volumen de ventas e indica el costo de las operaciones y las fluctuaciones que pueda sufrir tanto el precio como el volumen de los productos.

Rendimiento sobre los activos: Señala la porción de los beneficios obtenidos por la empresa considerando la inversión en activos que se ha realizado (activos corrientes y no corrientes) para desarrollar la operación.

Rendimiento sobre el capital: Muestra el rendimiento sobre el capital que han tenido los accionistas en términos porcentuales dada los aportes que han realizado a la empresa.



Figura 12: Rentabilidad/ Fuente: (Nava, 2009)

Análisis Financiero y técnicas: Las razones financieras generadas a partir de la relación de los diferentes elementos que componen los estados financieros pueden ser analizadas desde diferentes técnicas y perspectivas, con el fin de responder a preguntas como: ¿Es demasiado alta o baja? , ¿Es buena o mala? (Gitman, 2007, pág. 72)

De acuerdo con (Nava, 2009, pág. 61) (Gitman, 2007, pág. 72) entre las técnicas analíticas más utilizadas se encuentran las siguientes:

- ✓ **Análisis comparativo:** Este análisis permite determinar promedios, tendencias y variaciones ocurridas en un lapso de tiempo. Se pueden

generar dos tipos de comparaciones: seccionales o de muestra representativa y de series de tiempo. El primero hace referencia a la comparación de indicadores de diferentes empresas del mismo sector en un periodo de tiempo concreto, de manera que se refleja cualquier variación positiva o negativa que presente algún indicador respecto al sector, lo que permite identificar fortalezas y debilidades con el fin de crear estrategias de mejora. El segundo tipo de comparación evalúa el desempeño financiero en el presente versus los resultados obtenidos en el pasado, de este modo se puede identificar las variaciones positivas y negativas frente a los resultados esperados (planificación), es decir, se puede evaluar el progreso de la empresa e identificar problemas existentes que permitan implementar acciones correctivas oportunamente.

- ✓ **Análisis DuPont:** Es un sistema de análisis que busca encontrar las actividades administrativas encargadas del desempeño financiero de la empresa. Tiene como punto de partida la interrelación de indicadores financieros con el fin de generar un índice que mide la capacidad de la empresa para obtener utilidades. El análisis Dupont busca combinar elementos del balance general y del estado de resultados, de manera que se obtengan medidas integrales de la rentabilidad: rendimiento sobre los activos (ROA) y rendimiento sobre el capital (ROE). Fusiona margen neto de utilidad, rotación de activos y apalancamiento financiero, en otras palabras se busca identificar la fuente de rentabilidad de la empresa y con ello establecer puntos fuertes y débiles.

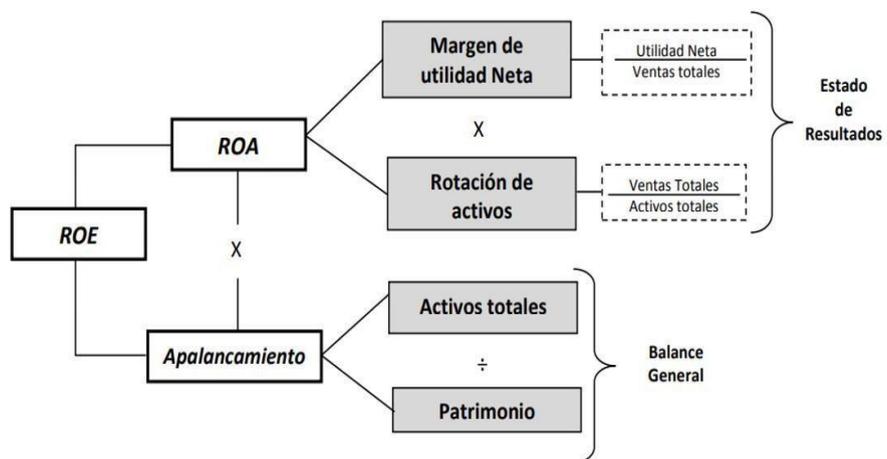


Figura 13: ROE

Fuente: (Nava, 2009) y (Gitman, 2007).

Análisis discriminante: Este tipo de análisis busca describir las diferencias en un grupo de objetos de los que está siendo observado un determinado número de variables. Desde un punto de vista financiero, este análisis combina y explora los indicadores financieros de un grupo de empresas.

Fue (Altman, 1968, pág. 110) construyó un modelo comúnmente denominado Z de Altman, para cuantificar y determinar las probabilidades de quiebra entre las empresas, en este modelo se ponderan y suman cinco razones (denominadas variables) con el propósito de clasificar a las empresas como solventes e insolventes. A cada empresa se le asigna una puntuación en función de sus características financieras, y si el puntaje supera el valor de corte, esta empresa se cataloga como solvente, por el contrario, si el puntaje por debajo del valor de corte se traduce como riesgo de quiebra en el corto plazo. (Armendáriz, 2013). La fórmula original es tomada del trabajo de Altman (1968):

(Brigham & E. Houston, 2006) Expone algunas de las restricciones que se presentan en este tipo de análisis:

- ✓ Las compañías quieren lograr un desempeño por arriba del promedio, de modo que no siempre es bueno alcanzar un desempeño promedio. Es bueno concentrarse en las razones de los líderes de la industria porque estas las estimula a poner mayor esfuerzo.
- ✓ La inflación afecta los valores en libros de los estados financieros.
- ✓ Las comparaciones se distorsionan con algunas prácticas contables, tales como la depreciación y los costos de inventario.
- ✓ Los factores estacionales de los productos también influyen las razones.
- ✓ Muchas compañías pueden recurrir a técnicas de embellecimiento o maquillaje, con el fin de darle mayor solidez a sus estados financieros.
- ✓ Los analistas deben tener conocimiento de los problemas que presenta la organización, así como las particularidades de su entorno con el fin de efectuar los ajustes necesarios oportunamente.

1.3.20 Gestión financiera integral.

Hasta el momento se han presentado diversas definiciones sobre la gestión financiera, las cuales difieren en algunos elementos que la caracterizan, pero convergen en su objeto básico de obtención y asignación de recursos. Autores como (Correa, 2006, pág. 120) elaboraron una propuesta de gestión financiera de manera agregada dentro de la organización la cual han denominado Gestión Financiera Integral.

“Es un proceso mediante el cual las organizaciones son direccionadas al cumplimiento de objetivos, resaltando la importancia de las variables constitutivas de los procesos financieros empresariales, pero con un enfoque integrador de los demás componentes que hacen parte de la gestión organizacional, tales como: las estructuras administrativas, de

procesos, el sistema productivo, los recursos humanos y los sistemas de calidad entre otros” (Correa, 2006, pág. 120)

Para caracterizar y desarrollar la Gestión Financiera Integral los autores proponen un enfoque sistémico, en el que se tenga en cuenta la interrelación de las distintas áreas dentro de la empresa, las cuales coexisten en miras a cumplir unas metas y objetivos generales. Es así como se debe considerar la particularidad de cada una de las áreas, pero desde una perspectiva integradora, pues pese a que cada unidad sea tan solo una pieza del rompecabezas llamado empresa, su funcionamiento y resultados impactan las demás áreas y específicamente alteran el objetivo básico financiero: maximización del valor. Es por esto que se propone efectuar un análisis de la organización de manera holística en el que se incluyan tanto componentes cuantitativos como cualitativos, pues ambos elementos deben concurrir en la toma de decisiones y definición de estrategias.

1.3.21 Componentes de la Gestión Financiera

Teniendo en cuenta la propuesta de integración total y global de las áreas que componen la empresa, se han determinado cinco componentes básicos dentro de la propuesta de GFI (Correa, 2006, pág. 121) A continuación, se realiza una breve descripción de cada componente:

- ✓ **Componente Administrativo:** Se examina la utilización de los recursos por parte de los gestores. Se tiene en cuenta las decisiones administrativas, operativas, estratégicas y de planeación realizadas por la administración, así como la identificación de los procesos clave, reconociendo aquellas actividades que generan ventaja competitiva y agregan valor. (Identificar actividades primarias y actividades de apoyo de acuerdo a la cadena de valor)

- ✓ **Componente Técnico:** Se analizan los procesos productivos fundamentados en la cadena de valor y las estrategias, y su

contribución a mejorar la competitividad a través de sus procesos.

- ✓ **Componente Legal:** Se considera la estructura y cumplimiento legal para el desarrollo de la empresa en cuanto a: comercial, laboral, tributario y contable. Es importante que las empresas incluyan este componente dentro de su modelo de gestión, ya que muchas de ellas se encuentran en este aspecto en un nivel e informalidad que puede ocasionar problemas mayores que comprometan su existencia y continuidad (impactos financieros).
- ✓ **Componente Internacional:** Se evalúa las operaciones de la empresa frente a su entorno y competencia internacional.
- ✓ **Componente Contable y Financiero:** Se analizan los elementos que hacen parte del sistema de información contable y financiero. Una buena definición de las políticas y prácticas en la gestión contable y financiera, permiten direccionarla a otros escenarios, fortalecer sus procesos y optimizar los resultados. Correa et al (2006) establece la diferencia entre lo contable y financiero, al señalar que lo contable busca responder a información con fines externos, mientras que lo financiero traduce esa información contable en información más integral y estratégica.

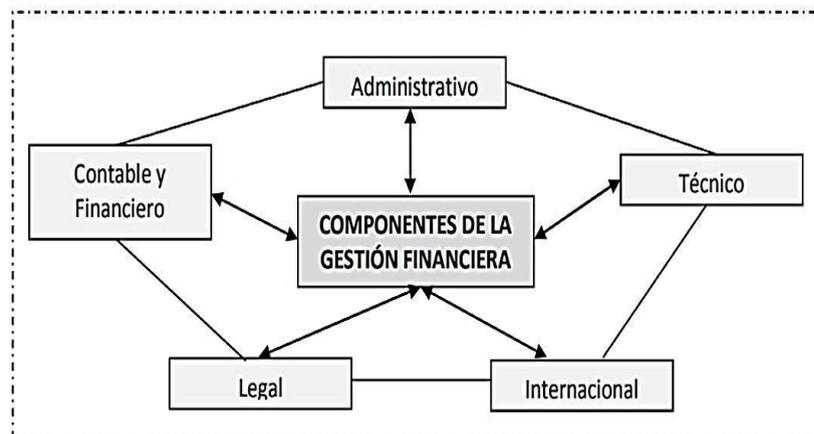


Figura 14: Componentes de la Gestión Financiera

Fuente: (Correa et al, 2006)

Proceso de Gestión Financiera Integral La GFI desarrollada por (Correa, 2006, pág. 130) tiene un corte financiero, por eso propone como núcleo un modelo financiero integral, el cual incorpora siguientes acciones: Incentivar una cultura de Planeación Financiera Realizar diagnósticos financieros Determinar los riesgos asociados a las políticas administrativas-financieras Establecer mecanismos de control y verificación de los planes establecidos para la gestión de los recursos Efectuar un direccionamiento de la empresa basado en estrategias que promuevan el cumplimiento de objetivos y metas.

1.3.22 Importancia de la gestión financiera

En la actualidad la gestión financiera juega un papel importante en el desarrollo de las operaciones de la empresa y se ha convertido en una pieza importante dentro de su estructura organizativa. Las empresas deben estar invirtiendo constantemente, ya sea a nivel cíclico (corto plazo), es decir a las inversiones circulante necesarias para desarrollar objeto social de la empresa o a nivel no cíclico (largo plazo), las cuales corresponden a aquellas inversiones que se hacen como oportunidades o decisiones estratégicas en un momento dado (Santandreu P. , 2009, pág. 25)

Sin embargo para poder realizar este tipo de inversiones es imprescindible de acuerdo con Vera (2010) establecer las estrategias de financiamiento (objetivo y alternativo) mediante las cuales se obtendrán los recursos que permitirán financiar las operaciones en el corto y largo plazo. Los recursos que se obtendrán para el financiamiento también pueden clasificarse de corto o largo plazo, dependiendo de su vencimiento. Si es inferior a un año se considera financiamiento a corto plazo y si es superior a un año se conoce como financiamiento a largo plazo (Santandreu P. , 2009, pág. 26)

En el curso normal de la operación es importante visualizar cómo se obtendrán los recursos necesarios y de qué fuentes?, si se considera el

amplio panorama de opciones para la selección de fuente y usos de recursos, es importante evaluar y seleccionar aquellas alternativas que maximicen el beneficio y valor de la empresa.

Entre las fuentes más comunes de financiamiento se tienen: accionistas, bonos y papeles comerciales, acreedores, utilidades acumuladas, reemisión de acciones etc. A su vez esos fondos pueden tener diferentes usos tales como: inversión en activos fijos, compra de materias primas, valores negociables, o simplemente para garantizar las operaciones rutinarias. Es por esto que el papel de la gestión financiera es fundamental al determinar el monto apropiado de fondos que debe manejar la organización, definir su asignación y velar por la obtención de los recursos en las mejores condiciones posibles (Cordova, 2011, pág. 25)



Figura 15: Gestionar los recursos financieros significa
Fuente: (Córdoba 2012)

La importancia de la gestión financiera radica en que es un instrumento que ayuda a proveer los recursos necesarios para la operación de la organización y con ello desarrollar su objeto social, pasando por una toma de decisiones eficiente que evalúa y analiza cada una de las alternativas y selecciona aquella que asegura los mayores retornos para la Marco empresa (Cordova, 2011, pág. 39)

Además está fuertemente ligada a la determinación de la composición de activos así como la estructura de capital y política de dividendos. A su vez la gestión financiera es de gran importancia para cualquier

organización ya que no solo cubre un componente monetario y financiero sino que vincula actividades de control de operaciones, consecución de nuevas fuentes de financiamiento, eficiencia en las operaciones y establecimiento estrategias alineadas al cumplimiento de objetivos de la organización.

1.3.23 Planificación Financiera

La pertinencia de la planificación estratégica en las organizaciones ha sido un punto de arduo debate en las últimas décadas, al punto que se identifican dos corrientes opuestas: una primera que considera el proceso de planificación como un facilitador del desarrollo de las empresas ya que les permite gestionar más eficientemente sus recursos, mejorar su proceso de toma de decisiones y ejecutar sus procesos soportadamente; y una segunda que pone de manifiesto la concentración en la planificación de negocio de los rendimientos más bajos en lugar de evaluar nuevas fuentes de obtención de recursos y crecimiento de la organización lo que genera una inflexibilidad e inercia organizacional (Brigham & E. Houston, 2006).

Pese a las diferencias que se generan entre algunos teóricos, no se puede desconocer el papel trascendental que la planificación ejerce en los distintos procesos en la organización, facilitando la toma de decisiones, evitando retrocesos y siendo un hilo conductor para cumplir los objetivos y metas. La planificación es un proceso transversal a todas las áreas de la organización: producción, mercadeo, finanzas, recursos humanos, etc (Vera, 2010, pág. 43)

Es así como a pesar de que la planeación estratégica se realice de manera global, considerando el negocio hacía un objetivo específico, las distintas áreas que conforman la empresa establecen sus propios objetivos y estrategias alineados a la estrategia principal.

De este modo puede precisarse la planificación financiera como parte del proceso de planificación estratégica de la organización, la cual se encarga de la obtención de capital para proveer a la operación de las demás áreas funcionales y la asignación en actividades de inversión que apoyen el logro de los objetivos del plan estratégico en el mediano y largo plazo (Vera, 2010, pág. 46)

De acuerdo con Vera (2009) la planificación financiera puede definirse como “la fijación de objetivos y estrategias relacionados con las decisiones de inversión, financiamiento y dividendos que tiene que desarrollarse en una empresa, en la búsqueda del valor invertido por sus propietarios”

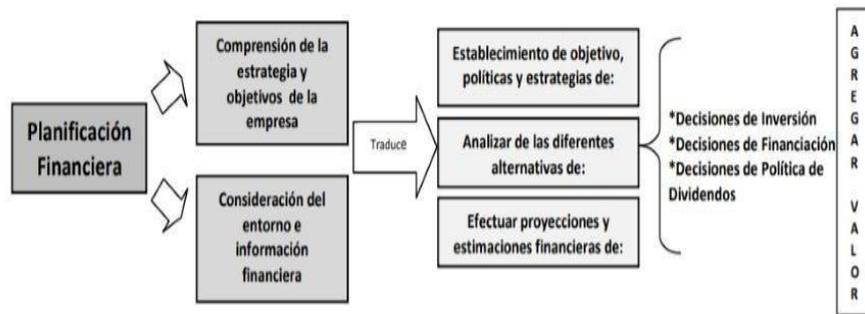
(Lopez, 2004, pág. 65) hace referencia a la planificación financiera como aquella que busca dar respuesta a dos interrogantes ¿cómo obtener y en qué aplicar los recursos necesarios para su funcionamiento interno? Además, señala el proceso de planeación financiera parte de la comprensión de la estrategia empresarial, la consideración de variables del entorno económico y la información financiera histórica.

(Correa, 2006, pág. 139) Concibe la planeación financiera como una herramienta empresarial que permite la visualización de un proyecto desde una perspectiva global, considerando diferentes escenarios y factores que la pueden afectar. Traduce a términos cuantitativos las políticas, prácticas y estrategias contempladas en el plan de negocio, valiéndose de proyecciones y estimaciones financieras.

(Salazar, 2014, pág. 40) Define la planificación financiera como: “un proceso en el cuál se transforma, en términos financieros, los planes estratégicos y operativos del negocio en un horizonte de tiempo determinado; suministrando información que soporta las decisiones tanto estratégicas como financieras propiamente dichas”.

(Bradley, 1984, pág. 80) Entienden la planificación financiera como un “proceso que comprende, el análisis de las diferentes alternativas de inversión y financiamiento de las que dispone la empresa en un momento determinado, la proyección de las consecuencias futuras de las decisiones presentes, la decisión de cuáles alternativas se van a adoptar para su posterior ejecución y una comparación del comportamiento de las opciones ejecutadas con los objetivos establecidos en el plan”.

(Van Horne, 2003, pág. 70) que la planificación financiera “significa analizar los flujos financieros de una compañía, hacer proyecciones de las diversas decisiones de inversión, financiamiento y dividendos, y sopesar los efectos de varias alternativas”.



Fuente: Elaboración propia basada en las definiciones de Vera (2009); López (2009); Correa (2010); Sánchez (2006); Brealey y Myers (2005) y Van Horne & Wachowicz (2003)

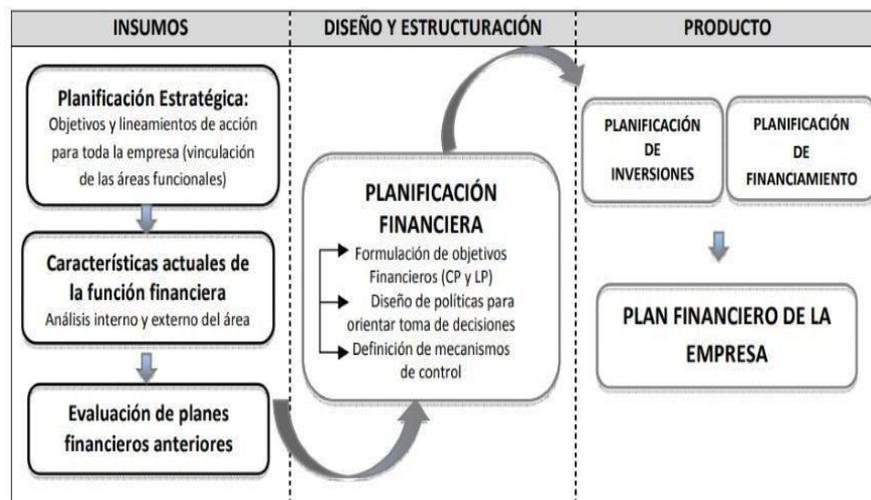
1.3.24 Fases de la planificación financiera

Retomando las propuestas elaboradas por (Brealey & R. Myers, 2005, pág. 80) Dicho proceso tiene como punto de partida la planeación estratégica de la organización, el análisis de las variables internas y externas que afectan al área así como los planes financieros históricos.

Una vez observados y analizados los anterior insumos, se procede al diseño y estructuración de la planificación financiera, la cual comienza con el establecimiento de los objetivos financieros tanto a corto como a largo plazo, la fijación de políticas para orientar la toma de decisiones y el

establecimiento de mecanismos de control para hacer seguimiento al plan.

Seguidamente, haciendo usos de los elementos referidos se realiza el análisis de las diferentes alternativas de inversión y financiamiento que tiene la organización, de modo que se seleccionen aquellas que permitan alcanzar los objetivos estratégicos y financieros propuestos. Finalmente se organiza la información en un documento que recibirá el nombre de “Plan Financiero”.



Fuente: Vera

1.3.25 Estructura de Capital

De acuerdo con (Vera, 2010, pág. 36) Los esfuerzos de la gerencia deben estar encaminados a determinar la estructura de capital que más le convenga a la organización. A continuación se presentan algunos factores a considerar en la evaluación de la estructura de capital objetivo:

Riesgo del negocio: La variabilidad de los resultados del periodo influye en el nivel de deuda a contraer. A mayor estabilidad en los flujos generados por la empresa, se genera una mayor inclinación por niveles medios y altos de deuda puesto que hay mayor seguridad de responder por el compromiso.

Costos de cada fuente de financiamiento: Dependiendo la fuente y el riesgo inherentes a la organización el costo de la deuda varia.

Beneficios fiscales que se obtendrían en cada fuente de financiamiento: Dependiendo el tipo de deuda contraída la empresa puede obtener escudos fiscales provechosos.

Facilidad de obtener los recursos: A medida que la empresa presenta niveles de deuda mayores, pierde flexibilidad para conseguir montos adicionales de deuda (endeudamiento incorpora mayor riesgo). La adquisición de nueva deuda puede resultar difícil y el costo exigido sería mayor del habitual.

1.3.26 Costo de capital

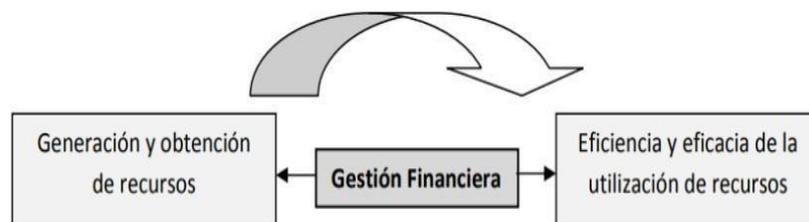
Esta medida permite englobar en una sola cifra el costo de las diferentes fuentes de financiamiento. Uno de los métodos más utilizados para estimar dicho costo es el “Costo Promedio Ponderado de Capital” (CPPC o WACC1 por sus siglas en inglés). Como su nombre lo indica busca sopesar cada una de las fuentes de financiamiento (deuda y patrimonio) en la estructura de capital con los ajustes que afectarían los flujos de efectivo así (Haward, 1953, pág. 120)

1.3.27 Objetivo de la gestión financiera

Todo el esfuerzo desarrollado por la gestión financiera debe tender hacia un fin: maximizar el valor de la empresa. Fin que corresponde al propósito de los accionistas, inversionistas o dueños, de incrementar su propia riqueza, es decir su inversión. Además, la gestión financiera pretende emplear eficiencia en los recursos financieros y conversión de ahorros en inversión.

1.3.28 Importancia de la Gestión Financiera

La importancia consiste en que los modelos permitan analizar y visualizar situaciones tan complejas en una forma que resultaría imposible si se reprodujera el sistema en su condición real. Les permite determinar cuáles son las preguntas fundamentales que es necesario plantear, que alternativas conviene investigar y donde centrar la atención.



La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros. Es decir, la función financiera integra: La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa).

1.3.29 Control Financiero

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

1.3.30 Presupuesto Financiero

El presupuesto financiero se refiere a los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los medios esenciales que deben calcularse, como el costo de la realización, el costo del tiempo y el costo de adquirir nuevos recursos. También es una estimación programada de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado (Lopez, 2004, pág. 70)

Presupuesto de Caja: Herramientas de planeación financiera que proporciona la base para Analizar la posición de caja de la Empresa con respecto a un número de intervalos en un horizonte dándole planeación. (Lopez, 2004, pág. 72)

Presupuesto de Capital: Denominado también presupuesto De inversión en activo fijo. Comprende la planeación de las inversiones de la empresa en Activo de larga vida las decisiones sobre inversión involucran Algunas de las decisiones más Importantes que debe tomar un Empresario. Aunque las nuevas inversiones sean poco frecuentes, a veces implican un serio compromiso de fondos durante un periodo extenso. Por consiguiente, una mala decisión puede afectar adversamente las utilidades durante años. (Lopez, 2004, pág. 77)

Presupuesto de egreso: Se refiere a los gastos que se tendrá en un determinado tiempo tomando en cuenta que los ingresos sea superiores a los gastos. (Lopez, 2004, pág. 77)

Presupuesto de Ingreso: Se refiere a los ingresos propios y ajenos que no son los normales que tiene una entidad, por ejemplo: préstamos y operaciones financieras en los que se integran aspectos bancarios. (Lopez, 2004, pág. 78)

Análisis Financiero: Interpretación, comparación y estudio de estados financieros y datos operacionales de una Entidad: explica el cálculo y la Significación de porcentajes, tasas, Tendencias, indicadores los cuales sirven para Evaluar el desempeño financiero y Operacional de la firma, para Ayudar así a que los administradores, inversionistas y creedores tomen sus respectivas iniciativas: Es decir , tiene como fin demostrar a manera de diagnóstico cual es la Situación económica y financiera Por la que atraviesa la institución en un momento de terminado. (Lopez, 2004, pág. 81)

1.3.31 La gestión financiera en la Industria Hotelera

Toda empresa hotelera se encuentra con hechos muy importantes desde el punto de vista financiero, sin lugar a duda una buena gestión financiera en los hoteles en estudio será muy importante porque ayudara a medir como se encuentra su rentabilidad, todo esto está enmarcado en un conjunto de hechos y situaciones que forman todo su medio ambiente. Es importante y primordial la gestión administrativa es donde recae la responsabilidad de gestionar la evolución de los hoteles, si hablamos entonces de gestión administrativa no podemos dejar de lado la gestión financiera en todas las empresas hoteleras. Por estas razones una buena gestión financiera hotelera ayuda a reconocer los aspectos externos del negocio, teniendo en cuenta la económica mundial, la económica nacional. Dentro de los aspectos internos la gestión financiera nos brinda la información adecuada de cómo se encuentra el negocio, como esta su rentabilidad como esta su ganancia y todos los aspectos de evaluación económica financiera que necesitan los gerentes de las empresas hoteleras en la Provincia de cantá.

1.3.32 La Industria Hotelera

“Introducción a la Industria Hotelera, permite dar cuenta de los cambios que se fueron produciendo en la misma no sólo a nivel infraestructura sino también en cuanto a quienes son denominados

huéspedes, pero sin dejar de lado aquello que es, indudablemente, fundamental para que exista la industria y de lo cual dependerá el éxito de un hotel: el servicio. Desde sus comienzos hasta el día de hoy no se ofrece al huésped lo mismo que se les brindaba años atrás y tampoco tiene el huésped las mismas características que aquellos viajeros que buscaban un lugar donde pasar la noche.

Como bien dice (Foster, 1994, pág. 1) “las industrias actuales de hospedaje y restaurantes son el resultado de la evolución social y cultural de muchos siglos.”. Al ser una industria que se encuentra en constante cambio al verse afectada por diferentes fenómenos, se puede decir que las industrias del presente no son tampoco las mismas que en aquel año, y esto se ve sumamente ligado al turismo”.

“Sin duda, el turismo y la hotelería son dos industrias que van acompañadas, sin turismo no harían falta los establecimientos hoteleros, y sin la existencia de los hoteles, estaría faltando un elemento clave dentro del equipamiento del sistema turístico. Cuando la actividad turística no era masiva yera accesible sólo para un grupo reducido, hablar de servicio de hospedaje era hablar de un privilegio para quienes tenían mucho dinero, pero cuando la actividad turística se masificó, la actividad hotelera comenzó a brindar un servicio que se adecuaba a todas las personas que realizaban viajes de distintos tipos. En la actualidad no se podría pensar en un destino sin hotelería, sin lugares donde comer y pasar la noche. Esto se debe a los procesos que se generaron a lo largo de la historia y por los cuales la industria logró desarrollarse y crecer. Dennis L. Foster afirma que” (Genice, 2010, pág. 16)

“La hospitalidad y el turismo crecieron hasta convertirse en las dos industrias más grandes de todo el mundo todos los cambios que suponen el crecimiento de la industria se ven reflejados en la historia de la misma en la cual influyeron cambios en la sociedad. .” (Genice, 2010, pág. 18)

“Primeras concepciones de alojamiento, Posiblemente al hablar de hoteles en lo primero que se piense es en grandes establecimientos con mayor o menor lujo pero con instalaciones donde se pueden realizar diferentes actividades además de pernoctar y alimentarse y donde cada uno de los detalles está pensado para que huésped pase un grato momento y decida volver. Y todo esto pagando una tarifa puesta por cada hotel. Sería difícil imaginar lo contrario en una era en la cual algunos hoteles son proyectos de gran envergadura y en la que algunos destinos turísticos son considerados así gracias a la existencia de grandes hoteles donde el huésped puede permanecer durante toda su estadía en el destino sin siquiera salir del mismo”.

“Los hoteles de hecho, se han convertido en algunos casos en atractivos en sí mismos y atraen gran cantidad de turistas a un determinado lugar, como bien sucede con ciudades como Las Vegas en Nevada, o Macao en China. Pero la hotelería no siempre fue lujo ni grandes edificios ni tampoco un sin fin de servicios para entretener al huésped sino que eran espacios precarios creados con un único propósito: el de brindar un lugar donde dormir y alimentarse.” (Genice, 2010, pág. 21)

“ Y aunque en la actualidad pueda ser visto como un lugar donde descansar para luego cumplir con el objetivo primordial que sería recorrer el destino donde el hotel se encuentra, en el pasado no era más que una necesidad para los viajeros que se trasladaban de una ciudad a otra, y esta necesidad se remonta años a antes de cristo.

Quizás no se pueda establecer con exactitud en qué momento de la historia mundial se crearon los primeros espacios destinados a la hospitalidad, pero muchos autores al escribir acerca de los comienzos de la industria del turismo y la hotelería consideran necesario remontarse a la Antigua Roma, ya que es en ese entonces cuando empiezan a surgir las primeras concepciones de alojamiento.

Las formas de hospedaje utilizadas por los romanos en la Antigüedad son, de hecho, consideradas de gran importancia por historiadores al verse vinculadas con los desplazamientos, medios de transporte y formas de comercio de aquella época. Uno de los investigadores de turismo más importantes del siglo XX, A.J. (Genice, 2010, pág. 26) hace referencia a la Antigüedad como un período histórico en el cual existía la competencia entre las personas más ricas de los pueblos, y una manera de competir era ofreciendo hospitalidad a todos aquellos extranjeros que buscaban un lugar donde reponerse de los largos viajes.

Quien ofrecía un mejor lugar, se consideraban entonces superiores al resto de las familias ricas. Como ya se ha dicho anteriormente, siglos atrás los espacios de hospedaje no estaban destinados a turistas que visitaban los pueblos. En ese entonces las personas no se trasladaban para visitar a otros o conocer distintos lugares sino que solo lo hacían por un interés económico o con objetivos vinculados a actividades religiosas. Posiblemente sin saber que se estaba considerando algo que varios años después comenzaría a convertirse en una de las industrias más importantes del mundo, las antiguas civilizaciones tomaban en cuenta a los lugares de hospedaje en el momento de establecer acuerdos y diagramar caminos con fines comerciales”. (Genice, 2010, pág. 31)

“En Grecia, entre el año 1000 y el 500 a. de C. se hicieron acuerdos entre estados para realizar intercambios comerciales en los que se contempló la apertura de alojamientos libres para los comerciantes.” (Genice, 2010, pág. 33)

“En aquella época, las peregrinaciones eran muy comunes. Los viajeros realizaban largos recorridos trasladándose de su lugar de origen a otras ciudades o pueblos considerados lugares sagrados. Al igual que otras personas, los peregrinos también necesitaban de un lugar donde dormir y por lo tanto se toma conciencia que los espacios de alojamiento no debían ser sólo tomados en cuenta para los comerciantes sino que también los

religiosos debían tener su lugar”. (Genice, 2010, pág. 34)

1.4 Investigaciones

Samaniego Montoya Celfa Monica, (2011) En su investigación titulada “Incidencias del Control Interno en la Optimización de la Gestión de Las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo” concluye: (Samaniego, 2011)

Universidad: Universidad San Martin de Porres.

Autor: Samaniego Montoya Celfa Monica

Tesis: “Incidencias del Control Interno en la Optimización de la Gestión de Las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo”

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Auditoría y control de Gestión Empresarial.

- a. “El Ambiente de Control SI influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo”.
- b. “La Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios”.
- c. “Las Actividades de Control repercuten en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados”.
- d. “La Información y Comunicación SI influyen en la determinación de Estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente”.

- e. “La Supervisión o Monitoreo NO inciden en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arroja nuestro resultado de la encuesta, siendo para mi parecer lo contrario, la Supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores”.
- f. “El Seguimiento SI repercute en la obtención de productos de Calidad, además de corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva”.

Oliver Linares Estuardo 2012. En su investigación titulada “La Gestión Financiera, los mecanismos de Control Interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú” (Oliver, 2012)

Universidad: Universidad San Martin de Porres.

Autor: Oliver Linares Estuardo

Tesis: “La Gestión Financiera, los mecanismos de Control Interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú”

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Auditoría y control de Gestión Empresarial.

Concluye:

- a. “Son ideas inferidas de una u otras verdades ya demostradas, es decir, la elaboración de las conclusiones implica necesariamente un proceso de deducción y no la simple enumeración de los resultados principales alcanzados”.
- b. “El objetivo fundamental de las conclusiones es responder a la pregunta de investigación que originó el problema objeto de investigación y/o la hipótesis, de la cual se partió para diseñar y realizar la investigación y estar en plena correspondencia con los objetivos trazados y resultados obtenidos”.

- c. “Debe haber un balance entre la cantidad de conclusiones y de objetivos”.
- d. “Estas deben ser precisas, concisas y ser suficientes para demostrar o permitir refutar la hipótesis (siempre que exista) de la investigación”.
- e. “En todos los casos, deben mostrar con claridad que son una consecuencia lógica de los resultados científicos obtenidos por el autor, los que se han fundamentado y demostrado convenientemente en el cuerpo de la tesis”.

Carbajal Mori, Marita Aney y Rosario León, Magda Vanessa, 2014, en su investigación titulada “Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora a & j ingenieros S.A.C. para el año 2014” (Mori, 2014).

Universidad: Universidad Privada Antenor Orrego.

Autor: Carbajal Mori, Marita Aney y Rosario León, Magda Vanessa

Tesis: “Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora a & j ingenieros S.A.C. para el año 2014”

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Auditoría y control

Concluye:

- a. “En el diagnóstico inicial realizado a la empresa, se determina la falta de control interno del movimiento del efectivo, siendo esta la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones, tal como se corrobora en los cuadros del acápite 4.11 “
- b. “Nuestra propuesta enunciada en el numeral 4.1.2 del control interno diseñado contribuye a mejorar la eficiencia del control en la gestión financiera de la empresa”.

- c. “Se determinó que de acuerdo a los resultados obtenido se mejora significativamente la gestión financiera en la constructora A&J Ingenieros SAC, tal como se puede observar en el estado de ganancias y pérdidas de Abril del 2,014.”

López Maira, Rodríguez Martin, 2004, en su investigación titulada “Análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar aprobado en el Hotel Stauffer Maturín en el I- Semestre del 2004” (Lopez, 2004)

Universidad: Universidad de Oriente Núcleo de Monagas (Venezuela)

Autor: López Maira, Rodríguez Martin, 2004

Tesis: “Análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar aprobado en el Hotel Stauffer Maturín en el I- Semestre del 2004”

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Auditoría Empresarial.

Concluye:

“El Sistema de Control Interno en una organización representa el punto de partida para alcanzar, satisfactoriamente, los objetivos planteados por la Junta Directiva. Por lo tanto, una empresa que carezca de dicho sistema arriesga su crecimiento e impide la continuidad de la misma; por el hecho de no poseer un instrumento para eliminar o disminuir dentro de la organización las deficiencias y debilidades que pudieran existir entorno al sistema. En tal sentido, se ha hecho imperativo que los directivos de las empresas tomen conciencia de la importancia que tiene contar con un control interno que permita el adecuado desenvolvimiento de las operaciones de acuerdo con los objetivos trazados previamente”.

“Después de haber efectuado el análisis del Departamento de Crédito y Cobranzas en relación con el control interno se exponen las siguientes conclusiones”:

- a. “El cobrador no está asegurado con Pólizas de Fianzas”.
- b. “No se tiene establecido en la empresa, el tiempo que ha de transcurrir para considerar una cuenta como incobrable”.

- c. “Las relaciones de las cuentas por cobrar enviadas por el Departamento de Crédito y Cobranzas a la Gerencia no detallan las personas responsables de preparar y revisar la información”.
- d. “El cobrador no utiliza recibos de cobro preenumerados para el control de las cobranzas recibidas”.
- b. “En el Departamento de Crédito y Cobranza, eventualmente, hay deficiencias en cuanto a la práctica de enviar estados de cuenta y conformación de saldos a los clientes”.
 - a. “El Departamento no gestiona de manera rápida las actividades de cobro, lo que origina facturas con una antigüedad superior a las condiciones de crédito establecidas”.
 - b. “Existe un Manual de Normas, Políticas y Procedimientos donde se encuentran plasmados cada uno de los pasos que deberían cumplirse para llevar a cabo las actividades de manera satisfactoria. Sin embargo, se omiten algunos de ellos, situación que produce cierta disyuntiva entre lo señalado en el manual y lo que realmente se realiza”.
 - c. “No se cobra indemnización por el retardo en la cancelación de las facturas, a los clientes que han incumplido con su promesa de pago”.
(Lopez, 2004)

1.5 Marco Conceptual

Contabilidad. Es el sistema de la información que se registra, clasifica y presenta las transacciones de las entidades económicas, para determinar los resultados del periodo contable. Otra de las definiciones que plantea que la contabilidad es lenguaje de los negocios, la cual nos da a entender las informaciones cuantitativas y cualitativas relacionadas con los negocios para que sean interpretadas por muchas de las personas jurídicas y naturales a la vez, abriendo caminos de

comunicación a nivel económico: propietarios acreedores, deudores, gobierno. Estas informaciones deberán ser presentadas de manera ordenada y clara puesto que en un periodo se acumula mucha información, documentos y datos que deben ser registrados o procesados para que se clasifiquen y resuman, con el fin de utilizarlos en la toma de decisiones. (Catacora, 1996, pág. 10)

Contabilidad Financiera. Es el conjunto de las técnicas aplicadas a los negocios para registrar las operaciones, controlarlas, relacionarlas y orientarlas a informar sobre los cambios dados sobre las transacciones del negocio. La contabilidad financiera es útil para los accionistas, acreedores, entidades de gobierno, etc., porque se sirve de información para lo siguiente. Inversión, créditos, impuestos. (Mallo, 1995, pág. 18)

Base de Datos. En su definición más simple, es la recolección de la información almacenada. Un procedimiento base de datos es un programa que organiza y clasifica los datos para proporcionar fácil acceso a la información. (Fernández, 2003, pág. 27)

Sistema Contable Hotelero. Son sistemas que ayudan en el procedimiento de todas las operaciones mercantiles, detallando reportes instantáneos de cualquier ingreso, por ende reportan libros contables y estados financieros, jamás estarían al día o razonablemente al día, los reportes de las áreas en toda la empresa. (Cañada, 2005, pág. 62)

Organización. K. M. define la organización en el económico como la ordenación planteada y el empleo adecuado del capital y el trabajo, es decir una estructura hecha a la medida. La organización está sometida a leyes:

Diversificación y agrupación del trabajo, especialización y cooperación, división e información. (Kotler & Caslione, 2009, pág. 128)

Eficacia. Es una acción que busca lograr metas, también medidas que se requiere para alcanzar los objetivos de cualquier índole, económica, financiera y administrativa. (Cepeda A. , Auditoría de Control Interno, 2000, pág. 41)

Eficiencia. Es la relación que existe entre las actividades más como bienes y

servicios, también productos y recursos utilizados para tener un comportamiento de desempeño estándar establecido. Es la capacidad que tienen para poder minimizar todos los recursos que se pueden usar y poder alcanzar todos los objetivos planificados. (Cepeda A. , Auditoria de Control Interno, 2000, pág. 39)

Toma de decisiones. Es la información contable es utilizada también como ayuda en la toma de decisiones empresariales. Cuando las actividades empresariales involucran diferentes alternativas, las decisiones a que nos referimos en el presente contexto es aquella que se relaciona con alguna área específica de la empresa y no con las operaciones de unos conjuntos. (Cepeda A. , Auditoria de Control Interno, 2000, pág. 42)

Ingresos. Es cuando se incrementa recursos en una sociedad, es el aumento en las cuantías patrimoniales de un negocio, estos incrementos no se debe a aporte de socios si no a movimientos comerciales que tienen las organizaciones. (Fernández, 2003, pág. 85)

Hotel.- La palabra hotel utilizada por primera vez en Francia, proviene del Latin Hospes que significa persona alojada y de hospitium que significa hospitalidad. Este término fue sustituyendo al de taberna y al de posada. Dada la influencia francesa se generalizó en los demás países. Definiremos Hotel como un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y se persigue tres grandes objetivos. (Cañada, 2005, pág. 21)

Sistema. Conjunto de elementos interrelacionados que corresponden a un propósito determinado que como en todo tiene características que sus partes separadamente no tiene. Está conectado interactivamente y es influenciado por su entorno. Conjunto de reglas o principios, se puede considerar alternativas que contribuyen a poder identificar un determinado objeto. (Catacora, 1996, pág. 89)

Estado de Ganancias y Pérdidas. Es el estado que muestra la fuente de los ingresos, expone los costos y gastos de las operaciones económicas y financieras de la empresa, indica claramente la utilidad de operación o la pérdida por el periodo, así como el impuesto a la renta de operaciones o la pérdida por el periodo, así como el impuesto a la renta, determinando de esta manera el resultado del

ejercicio. (Flores J. , 2013, pág. 54)

Liquidez. Es la capacidad adquisitiva de pago que cuenta una empresa o negocio para poder afrontar todas sus obligaciones financieras a corto plazo y largo plazo. (Flores J. , 2013, pág. 51)

Contabilidad Administrativa. Información interna que procesa para los administradores con el objeto de ayudar en la formación de planes de mediano y largo plazo y teniendo en cuenta evaluaciones permanentes para poder lograr tener una adecuada toma de decisiones especiales no rutinarias. (Catacora, 1996, pág. 16)

El Control Interno. El sentido, el control viene a ser el establecimiento de sistemas que nos permiten medir y evaluar apropiadamente los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con la finalidad de saber si se ha obtenido los objetivos trazados por la organización o para poder tomar medidas necesarias para cualquier corrección de desviaciones. (Cepeda A. , Auditoria de Control Interno, 2000, pág. 52)

Gestión. Planes estructurados por un conjunto de personas para poder valorar planes actividades que tengan relación con todas las actividades laborales de una empresa, es la capacidad de toda organización sus metas, con adecuados recursos que cuenta. (Fernández, 2003, pág. 21)

Gestión Financiera: Es el movimiento de todos los fondos que cuenta una empresa, la forma como tienen que ejecutar sus procesos para poder lograr, mantener y utilizar su dinero, de una forma física (billetes y monedas) o a través de instituciones financieras, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la visión y misión de todas las operaciones monetarias en una empresa. (Fernández, 2003, pág. 22)

Industria hotelera: La hotelería es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicios de hospedaje y restáurate, ya sea habitaciones o apartamentos con o sin otros servicios complementarios. (Cañada, 2005, pág. 61)

Valores éticos: Los valores éticos son guías de comportamientos que regulan la conducta de un individuo. En primer lugar, la ética es la rama de la filosofía que

estudia lo que es moral, realiza un análisis del sistema moral para ser aplicado a nivel individual y social. (Cordova, 2011, pág. 63).

Competencia: Son comportamientos observables que facilitan la generación de valor económico para la empresa. (Gene, 2001, pág. 33)

Competencias estratégicas: Comportamientos observables y habituales que brindan las facilidades a las capacidades y del compromiso de todo el personal. (Gene, 2001, pág. 37)

Competencias de eficacia personal: Son comportamientos observables y habituales que facilitan el propio liderazgo de manera efectiva. Por ejemplo: autoconocimiento. Hacen referencia a aquellos hábitos que facilitan la adaptación de la persona al entorno, en la medida que permiten un equilibrio y desarrollo personal, al tiempo que mantienen una relación activa, realista y estimulante con el propio entorno. (Gene, 2001, pág. 40)

Cumplimientos de los objetivos establecidos por la Administración: Toda negocio siempre necesita lograr sus objetivos. Los objetivos en una empresa es lo más deseado que quiere lograr, también es los importante que una empresa aspira para su futuro. El objetivo es el máximo anhelo que quiere todo negocio. (Rabago, 2010, pág. 26)

Cultura Organizacional: El término cultura organizacional es una expresión muy usada en el contexto empresarial. La expresión cultural organizacional forma parte de las ciencias sociales, la cultura organizacional ya era estudiada anteriormente por la sociología, las relaciones humanas dedicaban su tiempo en dictar estudios del aspecto humano de la empresa y era precursora de la cultura organizativa. (Rodriguez, 1996, pág. 28)

Información Financiera: Al hablar de información financiera nos tenemos que referir a la información externa que se encuentra dirigida a los usuarios del negocio que no están involucrados en la administración y pretende cubrir la demanda en su toma de decisiones, estamos hablando de la situación financiera que es básica y fundamental que debe preparar una empresa con el propósito de revelar el estado que guardan las finanzas de una entidad a una fecha de la información, como pueden ser accionistas, bancos, acreedores, trabajadores, entre

otros. (Borrero, 2016, pág. 36)

Cumplimiento: Cumplir con diferentes actividades, es una cuestión que se encuentra presente en casi todos los órdenes de la vida, en el laboral, en el personal, en el social, en lo político, en el mundo de los negocios, entre otros, porque siempre, independientemente de sujetos, objetos y circunstancias, aparecerá este tema. En tanto, en el ámbito laboral, cumplir con el trabajo resulta ser una condición imprescindible a la hora de querer triunfar o permanecer en un determinado puesto. (Borrero, 2016, pág. 120)

Salvaguardar recursos: La salvaguarda de activos significa orientar las medidas de control interno para poder conservar siempre los activos del negocio asegurados. Disponer de seguros para los inmuebles, maquinaria, móviles, mercaderías. Los activos líquidos son motivo de salvaguarda. Autorización de cheques mancomunadas, autorizaciones para compras, pagos. En resumen son todas aquellas medidas que tienen como objeto proteger nuestros activos de los distintos riesgos a los que están expuestos. (Fonseca O. , 2007, pág. 98)

Segregación de funciones: son las responsabilidades que asumen las diferentes personas en una empresa para lograr compromisos al momento de encarar una revisión de control interno (Fonseca R. , 2004, pág. 99)

Supervisión y entrenamiento adecuado: Se debe validar en las empresas una adecuada implementación del sistema de Control Interno, es recomendable vigilar permanentemente para determinar los resultados que se obtienen. En el sistema de Control Interno que tiene una adecuada perfección, también es susceptible de deteriorar múltiples circunstancias y con el tiempo puede perder su efectividad. (Fonseca R. , 2004, pág. 101)

Capacidad Gerencial: Son las actividades y capacidades que traen para una organización, esta trae una prosperidad para la organización, para medir sus recursos, riquezas o también pobreza. (Ladron, 2011, pág. 74)

Información Adecuada y Oportuna: Cada vez que un medio de comunicación es “tomado por asalto”, con independencia de la forma utilizada para neutralizarlo y, luego, utilizarlo como instrumento de propaganda y proselitismo, el país como un todo debiera reaccionar consciente de que con ello se pierden libertades

humanas fundamentales. (Fonseca O. , 2007, pág. 15)

Canales de comunicación: Son los medios de comunicación por el cual se transmiten las señales que brindan una información certera que pretende reconocer al emisor y receptor. (Fonseca O. , 2007, pág. 69)

Políticas empresariales: Está es una de las alternativas más importantes en la gestión empresarial, donde se establecen parámetros y estrategias operativas a cumplir. Es el compromiso de todas las empresas; estas ayudaran a través de niveles jerárquicos el compromiso y la participación del personal. (Brealey & R. Myers, 2005, pág. 82)

Recurso financiero: es un medio, de cualquier clase, que permite obtener algo que se desea o se necesita. El dinero, por ejemplo, es un recurso indispensable para comprar una casa. Las finanzas, por otra parte, hacen referencia a los bienes, los caudales y la circulación del dinero. (Borrero, 2016, pág. 92)

Mecanismo financiero y Evaluación permanente: Los mecanismos de financiamiento son herramientas diseñadas para captar, generar, movilizar y/o transferir recursos que financian la conservación de la biodiversidad a través de diferentes programas. Además son instrumentos que permiten la transferencia de tecnología y la generación de capacidad para la gestión financiera. (Borrero, 2016, pág. 41)

Flujo de caja: es un informe detallado que muestra todos los cobros y pagos en efectivo planificados para el próximo ejercicio, subdivididos en periodos mensuales. (Flores Soria, 2013, pág. 60)

Recursos monetarios: Tiene que ver con el disponible que tiene una organización de los disponibles que tiene de las Instituciones Financieras como podemos mencionar: los bancos, Banco Central de Reserva y La Bolsa de Valores estos ayudan a crear y disponer de fondos financiación. (Flores J. , 2013, pág. 10)

Presupuestación: Son todos los planes que cuenta una empresa a corto plazo, esta se elabora internamente en las empresas para poder concretar sus objetivos que se propuso en términos financieros las empresas. (Flores J. , Analisis e interpretacion de Estados Finncieros, 2013, pág. 16)

Juicios de Evaluación: Esta implica muchas decisiones descriptivas tanto

cuantitativas y cualitativas, desde el punto de vista empresarial estas tienen que ver con los recursos humanos para poder incentivar la ética y la responsabilidad social. (Borrero, 2016, pág. 121)

Capítulo II:

El problema, objetivos, hipótesis y variables

2.1. Planteamiento del Problema

2.1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En los últimos años, las empresas de este sector deben estar preparadas para atender la demanda, no solo con infraestructura, sino también con calidad de servicio y una buena administración o gestión del mismo, con el objetivo de garantizar su crecimiento económico.

Para ello la industria hotelero deben procurar el uso óptimo de sus recursos económicos y financieros, no solo para atender la demanda de clientes sino de todos los usuarios; de manera tal que se contribuya con el logro de los objetivos de manera eficiente, es necesario un sistema de control interno para las empresas hoteleras, mediante el cual se busca utilizar apropiadamente los recursos con que cuentan las empresas para su respectivo desarrollo tanto económico como financiero, y así mismo minimizar y controlar los riesgos que naturalmente se presentan en estas organizaciones.

En nuestro país la informalidad ha significado la causa principal, para que un gran y elevado número de empresas de todo rubro no cuente con un adecuado control interno que les facilite diagnosticar y determinar las debilidades que se pudieran presentar en el proceso operativo, administrativo y contable; y las empresas hoteleras ubicadas en la Provincia de Canta no son precisamente ajenas a estos sucesos, estas empresas no aplican como una actividad de evaluación, verificación y control; pues cuentan con una diversificación de servicios que brinda y a la vez solo cuentan con procedimientos implícitos no diseñados adecuadamente para ejercer un óptimo control en el área de finanzas, por tanto, es de gran interés para la administración conocer tales procedimientos con el fin de adoptarlos y garantizar su crecimiento y eficiente participación en el mercado.

Y siendo los ingresos la base de los resultados, es que se debe ejercer un control

adecuado, de manera que la información relevada.

Los controles internos de las empresas en el rubro hotelero es una realidad permanente, y es precisamente el área de finanzas es la que se debe afirmar medidas que aseguren la eficiencia y eficacia en las operaciones.

Todas las empresas en estudio del rubro hotelero, inician sus operaciones llevando una contabilidad rudimentaria por ende sus resultados financieros son deficientes y mal hechos.

Uno de las razones que dan origen a la presente investigación es de estudiar la problemática de los controles internos en el área de finanzas de las organizaciones hoteleras en la provincia de Canta. Estas deficiencias están generando repercusiones negativas en los ingresos y evidentemente en la utilidad de este sector.

Las empresas hoteleras en la Provincia de Canta no cuentan en la actualidad con una estructura orgánica financiera y contable adecuada, esto se debe a que no aplican métodos, procedimientos y políticas relacionadas con el control interno, no poseen plan de cuentas, registros y prácticas contables vigentes que garanticen la preparación de los Estados Financieros y certifique la adecuada administración y custodia de sus recursos o activos de las empresas hoteleras; esto ha generado que los dueños de los hoteles no haya logrado cumplir sus objetivos propuestos; y además estas empresas asumen riesgos muy altos como registros errados en las diversas transacciones y el control deficiente de los activos, pasivos, ingresos y egresos.

Toda la industria hotelera en el valle del chillón, no cuenta con una adecuada información financiera, que permita conocer con razonabilidad los saldos de las cuentas de los estados financieros presentados a una fecha determinada, debido a inadecuadas prácticas contables, financieras y un control interno deficiente.

Las empresas en estudio no aplican un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de las empresas

hoteleras, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos.

Las empresas hoteleras en la provincia de Canta no cuenta políticas y procedimientos; cultura y filosofía administrativa, esto hace que no se identifique bien su misión y visión de la entidad; así refleja en la parte financiera donde los reportes financieros internos y no financieros, Estados Contables, Cuenta de Inversión y la Ejecución presupuestaria en estas organizaciones no son las reales porque no se cuenta con controles adecuados y esto hace que no se pueda salvaguardar los bienes y recursos de las empresas.

Los factores causales más importantes que generaran la problemática en las empresas hoteleras, son los siguientes:

- ✓ Las cifras de los estados financieros presentan diferencias e incoherencias con los soportes contables.
- ✓ Existen cuentas de cobro sin la respectiva firma del responsable, no se genera la factura o documento equivalente con todos los requisitos para algunas transacciones verificadas.
- ✓ No se hacen conciliaciones bancarias periódicas.
- ✓ No existen registros de los gastos que se han realizado ni documentos de respaldo de ingresos y gastos, que justifiquen gran cantidad de operaciones realizadas, se observan gran cantidad de facturas anuladas, las cuales no han sido diligenciadas con copia al carbón, facturas que la copia está totalmente ilegible, se observan facturas que en el consecutivo esta archivada el original y la copia.
- ✓ No se lleva un formato computarizado del archivo de los movimientos.

- ✓ No hay documentos de respaldos de recaudaciones, transacciones diarias, depósitos, consignaciones, etc.
- ✓ No existe modelos de procedimientos contables.

El desarrollo de un buen sistema de control interno debe partir de la evaluación de la situación actual del control, valdría la pena preguntarnos cuales son las características financieras reales actuales de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, cuáles son sus mayores activos?, como los protege?, qué objetivos se ha trazado y porque algunos no se han cumplido?, la presente investigación está dirigida entonces no solo a dar respuesta a estos interrogantes, sino también al fortalecimiento de los procesos financieros y contables a través del establecimiento de un control interno específico y eficaz en todas las empresas hoteleras.

Para el éxito de una gestión financiera, la habilidad de administrar los recursos económicos propios de las industrias hoteleras origina la necesidad de evaluar y analizar las deficiencias existentes en la administración, control y la gestión de los ingresos económicos financieros. Podemos resaltar los siguientes aspectos:

- ✓ Carencias que tienen las empresas hoteleras para controlar los ingresos por servicios que otorgan las empresas.
- ✓ Inadecuados controles internos para todos los ingresos por ventas de servicios que generan los hoteles, lo cual impide conocer de manera confiable la información administrativa, contable y financiera por no tener reportes completos de los ingresos para que los dueños de las empresas hoteleras puedan tomar las mejores decisiones.
- ✓ Deficiencia de control en ingresos en todas las áreas de los hoteles que no permiten que la Gerencia optimice mejores servicios, ya que no se cuentan con un sistema informático hotelero que permita tener el control de los ingresos en todas las áreas.

- ✓ Ineficiente control administrativo y contable por carecer de información de los ingresos en la empresa.
- ✓ Los registros de ingresos que llevan la empresa son manuales y no tienen el sustento de su realidad.
- ✓ Inadecuadas políticas que normen las realidades económicas, contables y financieras de todos los ingreso en los hoteles.

2.1.2. Antecedentes Teóricos

Hay que reconocer la importancia que tienen la Teoría de control para mejorar y desarrollar la empresa. Esta teoría de control debe darse sobre el nivel de entrada, de proceso y de salida, siguiendo los lineamientos de la Teoría de Sistemas. La investigación realizada en las empresas del rubro hotelero parte del problema relacionado con la carencia de implementación y aplicación de controles internos, lo que ha originado deficiencias en la gestión financiera, lo que no ha permitido el monitoreo de la gestión en la competitividad y eficiencia de una buena gestión financiera en todas las empresas hoteleras en la provincia de Canta.

Ante esta situación el estudio plantea la carencia de malos controles internos en la gestión financiera en todas las empresas hoteleras, por cuanto al no haberse tenido en cuenta los principios y procedimientos de control interno, las doctrinas y modelos operativos relacionados con la administración y la gestión financiera, que está referido por las causas y efectos del no cumplimiento de los planteamientos teóricos de control interno y algunas experiencias aplicadas en otras empresas del giro.

La falta de una adecuada organización y planificación empresarial que va dar lugar a mejorar teniendo en cuenta los principios básicos del control interno, también reconocer su marco teórico del control interno, aplicar estas teorías de control interno dará lugar a una buena gestión financiera en todas las empresas hoteleras en la Provincia de Canta, estas empresas que tienen deficiencia en la gestión

financiera ha traído como consecuencia la carencia de aplicación de controles que permitan asegurar eficientemente la gestión financiera y administración del patrimonio de todas las empresas en estudio; la no aplicación de un sistema de control interno.

El control interno es sumamente importante para que la empresa tenga el éxito esperado en materia de crecimiento económico en el rubro hotelero.

Se parte del problema de la débil gestión en control interno de las empresas señaladas, razón por la cual en los años 2002 y 2016 se han registrado líneas de decrecimiento en el superávit económico de las empresas hoteleras.

Se aprecia que todas las teorías de control interno son importantes para poder aplicar en el estudio por ende se nota una incidencia muy significativa en que, para ejercer una adecuada conducción de una empresa, especialmente de servicios hoteleros es necesario mantener un efectivo control Interno, sujeto a un permanente monitoreo.

2.1.3. Definición del Problema

2.1.3.1. Problema General

¿En qué medida el Control Interno incide en la Gestión Financiera de la industria hotelera en la Provincia de Canta?

2.1.3.2. Problemas Secundarios

- a) ¿De qué manera el tipo de ambiente de control incide en los estados financieros de la industria hotelera en la Provincia de Canta?
- b) ¿De qué manera la evaluación de riesgo incide en el análisis financiero de la industria hotelera en la provincia de Canta?
- c) ¿De qué manera las actividades de control inciden en la Gestión empresarial de la industria hotelera en la Provincia de Canta?
- d) ¿De qué manera la información y comunicación incide en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de

Canta?

- e) ¿De qué manera las actividades de supervisión inciden en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta?

2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1. Finalidad

El desarrollo de la presente investigación tiene por finalidad determinar en qué medida el Control Interno incide en la gestión financiera de la industria hotelera en la Provincia de Canta; analizando los aspectos más relevantes del Control Interno, teniendo en cuenta las fases de una buena gestión financiera que ayude a crecer a la empresa y lógicamente tenga rentabilidad y éxito económico. En segundo lugar, considero, también, importante estudiar una serie de aspectos a tener en cuenta los controles de todas las áreas de las organizaciones hoteleras en estudio. Se plantea que con un buen control interno en especial empresas hoteleras mejorara su gestión financiera y económica. El evaluar la gestión financiera de toda la industria hotelera en la provincia aplicado un buen control interno ayudara a las organizaciones a mejorar su rentabilidad, su buena ejecución de que todo lo que planifique se desarrolle.

2.2.2. Objetivo General y Específicos

2.2.2.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del Control Interno en la Gestión Financiera de la industria hotelera en la Provincia de Canta.

2.2.2.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la incidencia del ambiente de control en los estados financieros de la industria hotelera en la Provincia de Canta.
- b) Precisar la incidencia de la evaluación de riesgo en el

análisis de estados financieros de la industria hotelera en la provincia de Canta.

- c) Establecer la incidencia de las actividades de control en la Gestión empresarial de la industria hotelera en la Provincia de Canta.
- d) Demostrar la incidencia de la información y comunicación en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.
- e) Determinar la incidencia de las actividades de supervisión en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.

2.2.3. Delimitación de la Investigación

- a) Delimitación Temporal: La investigación estuvo delimitada de junio 2016 a junio 2017.
- b) Delimitación Espacial: Esta delimitado en la Provincia de Canta.
- c) Delimitación Social: Las técnicas destinadas para la recopilación de la información fueron aplicadas a nivel de los Gerentes, Administradores y Jefes de Área en la cual se trabajó sobre el conocimiento de su sistema de control
- d) Delimitación Conceptual: Control interno, Gestión Financiera.

✓ **Control Interno** “El Control Interno es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivo dentro de las siguientes categorías:
- Eficacia y eficiencia de las operaciones. - Fiabilidad de la información financiera. -Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”. (Cepeda A. , Auditoria de Control Interno, 2000,

pág. 25)

- ✓ **Gestión Financiera:** Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. (Flores J. , Analisis e interpretacion de Estados Finncieros, 2013, pág. 16)

2.2.4. **Justificación e Importancia**

Justificación metodológica, En esta investigación se ha identificado la problemática de los malos controles internos de la industria hotelera en la provincia de Canta, sobre dicha problemática se han formulado las posibles soluciones a través de las hipótesis; luego se ha establecido los propósitos que persigue el trabajo por intermedio de los objetivos. Todos estos elementos se han formado en base a las variables e indicadores de la investigación. Todo lo anterior tiene el sustento en una metodología de investigación que identifica el tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra a aplicar; así como también las técnicas e instrumentos para recopilar, analizar e interpretar la información.

Justificación teórica, El control interno en las empresas facilita la evaluación interna y poder tomar decisiones en las empresas hoteleras en la provincia de Canta, mediante los controles operativos. Al respecto debemos considerar que la gestión financiera es base para una buena toma de decisiones económicas. El control interno comprende el proceso de valuación, registro de las transacciones y presentación de la información financiera, económica y patrimonial La gestión financiera en tanto es oportuna y razonable contendrá toda la información para facilitar la toma de decisiones de las empresas. Un buen control interno en las empresas determina una buena toma decisiones acertadas sobre financiamiento, inversiones; ingresos o ventas, costos y gastos; ingresos y egresos, etc.

Justificación práctica, Este trabajo permitirá que la industria hotelera en la Provincia de Canta desarrolle controles internos para una buena toma de decisiones sobre la economía de las empresas.

Se respalda como principio los indicadores de los controles internos para poder tomar decisiones apropiadas de liquidez, de gestión, de solvencia y de rentabilidad, en todas las empresas hoteleras de la provincia de Canta.

Importancia

Los resultados de la investigación permiten a las empresas hoteleras en la provincia de Canta fortalecer su estructura de Control Interno en todas sus actividades y procesos con eficiencia, eficacia, economía y transparencia para lograr las metas y objetivos. Asimismo, el Control Interno sirve como medio de evaluación a las pequeñas empresas hoteleras en toda la provincia busquen su perfeccionamiento o superación en todos los niveles, así como su agresiva introducción como elemento coadyuvante en el proceso de cambios que viven actualmente todas las empresas hoteleras en el Perú. Tiene como fin lograr estándares de calidad en los diferentes procesos y actividades que se desarrollan, para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los turistas.

2.3. Hipótesis y Variables

2.3.1. Supuestos Teóricos

Las variables “adquieren valor para la investigación científica cuando pueden ser relacionadas con otras (formar parte de una hipótesis o una teoría). En este caso se les suele denominar "constructos o construcciones hipotéticas". (Hernández, 2014, pág. 140)

“Así las investigaciones cuantitativas cuyo alcance es correlacional, explicativo o descriptivo que intente pronosticar una cifra o hecho, necesariamente tendrán una

hipótesis a diferencia de las investigaciones cualitativas que por lo general no presentan hipótesis antes de recolectar datos. Las hipótesis son proposiciones afirmativas que el investigador plantea con el propósito de llegar a explicar los hechos o fenómenos que caracterizan o identifican el objeto del conocimiento” (Briones, 1990, pág. 15)

Por su parte para Kerlinger afirma “una hipótesis es un enunciado conjetural de la relación entre dos o más variables. Las hipótesis siempre se presentan en forma de enunciados declarativos y relacionan, de manera general o específica, las variables entre sí; y contienen implicaciones claras para probar las relaciones enunciadas...” (Kerlinger, 2002, pág. 89)

A su vez Salkind define a la hipótesis como “...una conjetura educada; así una hipótesis traduce el planteamiento de un problema a una forma más susceptible de ser probada empleando los métodos de investigación, la cual debe ir acompañada de la prueba de hipótesis y contestar la pregunta original”. (Salkind, 1999, pág. 59)

Por su parte Hernández, Fernández y Baptista señalan que las “hipótesis indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado formulado a manera de proposiciones. Las hipótesis no necesariamente son verdaderas; pueden o no serlo, pueden o no comprobarse con los hechos. Son refutables. Dentro de la investigación científica, las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de la relación entre dos o más variables y se apoyan en los conocimientos organizados y sistematizados”. (Hernández, 2014, pág. 67)

“Otra definición de hipótesis la encontramos en McMillan y Shumacher quienes consideran que la hipótesis de investigación es un enunciado provisional de la relación esperada entre dos o más variables. El enunciado describe en otras palabras los resultados previstos”. (Macmillan, 2005, pág. 23)

“Finalmente, Klimovsky considera a la hipótesis como el corazón de la metodología hipotética de la ciencia. Como tal, se puede decir que una hipótesis científica es un enunciado afirmado o formulado por alguien, un hombre de

ciencia o una comunidad científica, en cierto lugar y en cierto momento histórico; en el momento que se propone una hipótesis, para quien la formula se halla en un estado de problema, se ignora su valor de verdad, es decir no está verificada ni refutada; y para quien formula la hipótesis, pese a que se encuentra en estado de problema, supone que ella es verdadera. Como se observa para el autor, una hipótesis se entiende que se halla en estado de problema, y dejará de ser hipótesis en el momento mismo en que sea verificada o refutada”. (Klimovsky, 1997, pág. 61)

“Podemos decir que la hipótesis científica se puede definir como un enunciado teórico supuesto apoyados en los conocimientos organizados, sistematizados; pero como tal son proposiciones no verificados pero probables que relacionan, de manera general o específica, dos o más variables entre sí y que busca responder a un problema empleando los métodos de investigación, a través del cual guían y orientan el proceso de investigación; finalmente las hipótesis son refutables; puesto que en contraste con la evidencia de los hechos de demostrarse su verificación contribuyen al avance de la ciencia en caso contrario se rechazan las supuestas relaciones”. (Hernández, 2014, pág. 81)

2.3.2. Hipótesis General y Específicas

2.3.2.1. Hipótesis General

El Control Interno incide favorablemente en la Gestión Financiera en la industria hotelera en la Provincia de Canta.

2.3.2.2. Hipótesis Específicas

- a) El tipo de ambiente de control incide favorablemente en los estados financieros de la industria hotelera en la Provincia de Canta.
- b) La evaluación de riesgo incide favorablemente en el análisis de estados financieros de la industria hotelera en la provincia de Canta.

- c) Las actividades de control inciden favorablemente en la Gestión empresarial de la industria hotelera en la Provincia de Canta.
- d) La información y comunicación incide favorablemente en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.
- e) Las actividades de supervisión inciden favorablemente en el control financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.

2.3.3. Variables e Indicadores

2.3.3.1. Identificación de las Variables

Variable Independiente

Control Interno

Variable Dependiente

Gestión Financiera

2.3.3.2. Definición Operacional de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
VI: Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente control de • Evaluación riesgo de • Actividades Control de • Información Comunicación y • Actividades Supervisión de 	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad y valores éticos • Competencia • Cumplimientos de los objetivos establecidos por la Administración. • Cultura organizacional • Eficiencia de la empresa • Información Financiera • Efectividad y eficiencia • Cumplimiento • Salvaguarda de recursos • Segregación de funciones • supervisión y entrenamiento adecuado • Capacidad gerencial • Información adecuada y oportuna • canales de comunicación externa • Políticas apropiadas • Medios de revisión interna • Procedimientos obsoletos
VD: La Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros • Análisis financiero • Gestión empresarial • Presupuesto Financiero • Control Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos financieros • Medición y evaluación permanente • Métodos y procedimientos • Capacitación en manejo financiero • Flujo de caja • Recursos Monetarios • Presupuestación • Evaluación

Capítulo III:

Método Técnica e Instrumentos

3.1. Población y Muestra

3.1.1 Población

La población de la investigación estuvo constituida por 100 personas que laboran en las empresas hoteleras materia de estudio, los cuales consideramos a los Gerentes, Administradores, Contadores y empleados del área de ingresos de toda la industria hotelera en la Provincia de Canta, Se trabajó con el total de la población debido que esta ha sido elegida deliberadamente.

3.1.2 Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N pq}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n	=	Tamaño de la muestra
N	=	Población (100)
Z	=	Nivel de confianza (1.96)
p	=	Tasa de prevalencia de objeto de estudio (0.50)
q	=	(1-p) = 0.50
E	=	Error de precisión 0.05

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (100) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (100 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079}$$

$$n = 80$$

3.2. Método y Diseño de Investigación

3.2.1. Método de investigación

La investigación aplicó básicamente el método descriptivo de las variables.

3.2.2. Diseño de investigación

El estudio es descriptivo, correlacional pues se desea describir situaciones y medir el grado de relación que existe entre dos variables en estudio, (dependiente e independiente).

Diseño específico:

Diseño específico es el siguiente:

M: O_x - O_y

Donde:

M = Muestra

O = Observación

X = Control Interno

y = Gestión financiera

3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas de recolección de datos

Se utilizaron las técnicas siguientes:

- a. Encuesta, aplicada a los funcionarios de los hoteles que se encuentra en la Provincia de Canta (área de estudio).
- b. Entrevista, dirigida al Gerente, Administrador, Contadores y otros.
- c. Registro documental.

3.3.2. Instrumentos

- ✓ Cuestionarios validados por Juicio de expertos, Anexo A: Cuestionario aplicado a funcionarios del hotel y otros
- ✓ Guía de entrevista.
- ✓ Documentos.

3.4. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se trabajó con el software SPSS versión 23 que facilitó los procesos estadísticos para variables cualitativas y por tratarse de una investigación descriptiva, explicativa.

3.5. Prueba de la Hipótesis

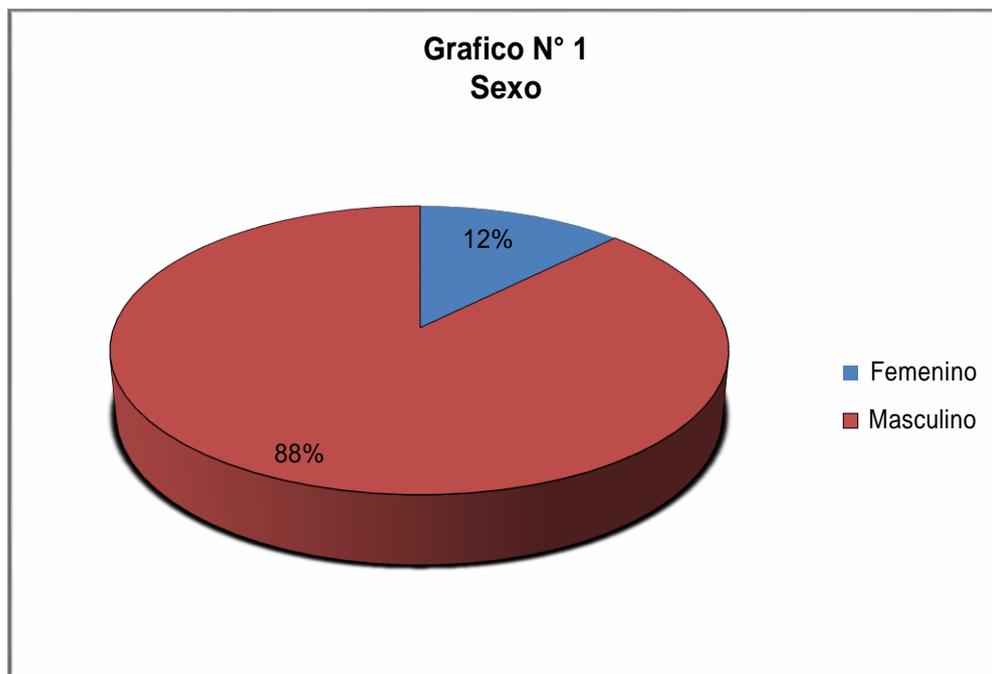
La prueba de la hipótesis que se ha utilizado en el estudio es correlación de Spearman.

Los métodos de correlación de Spearman son técnicas bivariadas que se emplean en el campo multivariado, en situaciones donde el investigador animal quiere ver representaciones de la información derivadas de análisis matriciales con propiedades del álgebra lineal, que permiten establecer similitudes o disimilitudes entre las variables e individuos representados en dimensiones de menor valor, generalmente en planos o cubos (segunda y tercera dimensión) para esclarecer la variabilidad conjunta expresada en factores ortogonales que permiten tipificar lo que sucede con los datos. (Restrepo B & González L, 2007)

Capítulo IV:
Presentación y análisis de los resultados

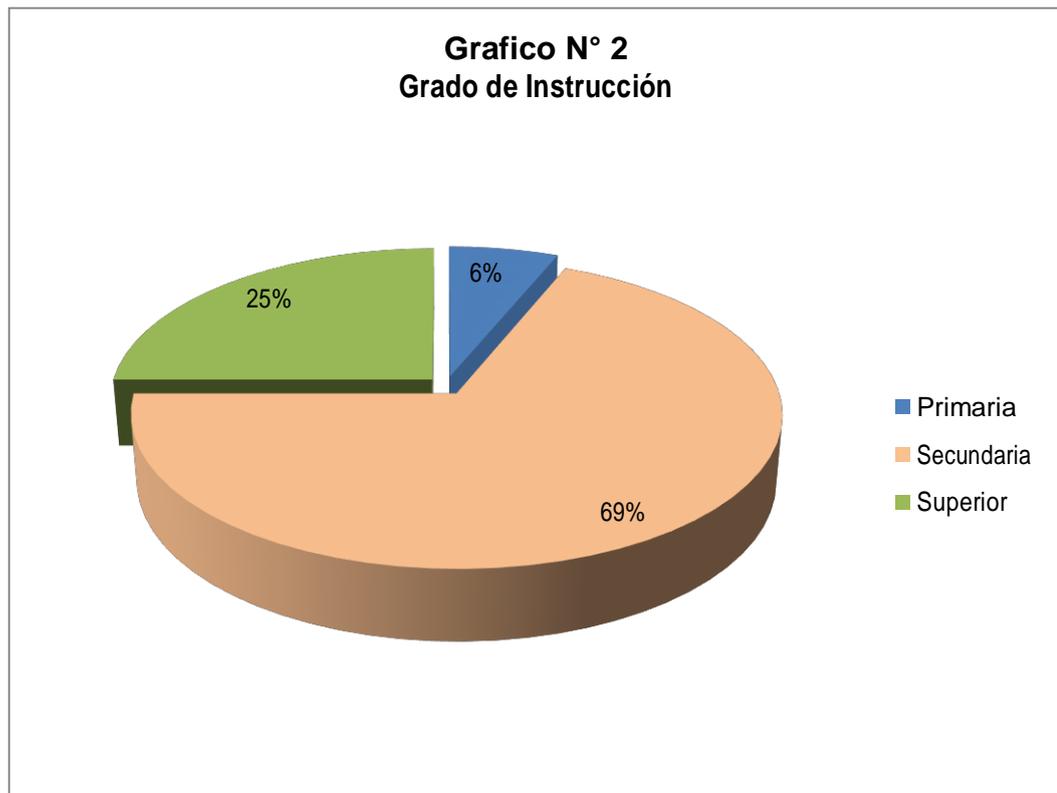
4.1. Presentación de Resultados

Tabla N° 4				
Sexo				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	10	12.5	12.5
	Masculino	70	87.5	100.0
	Total	80	100.0	



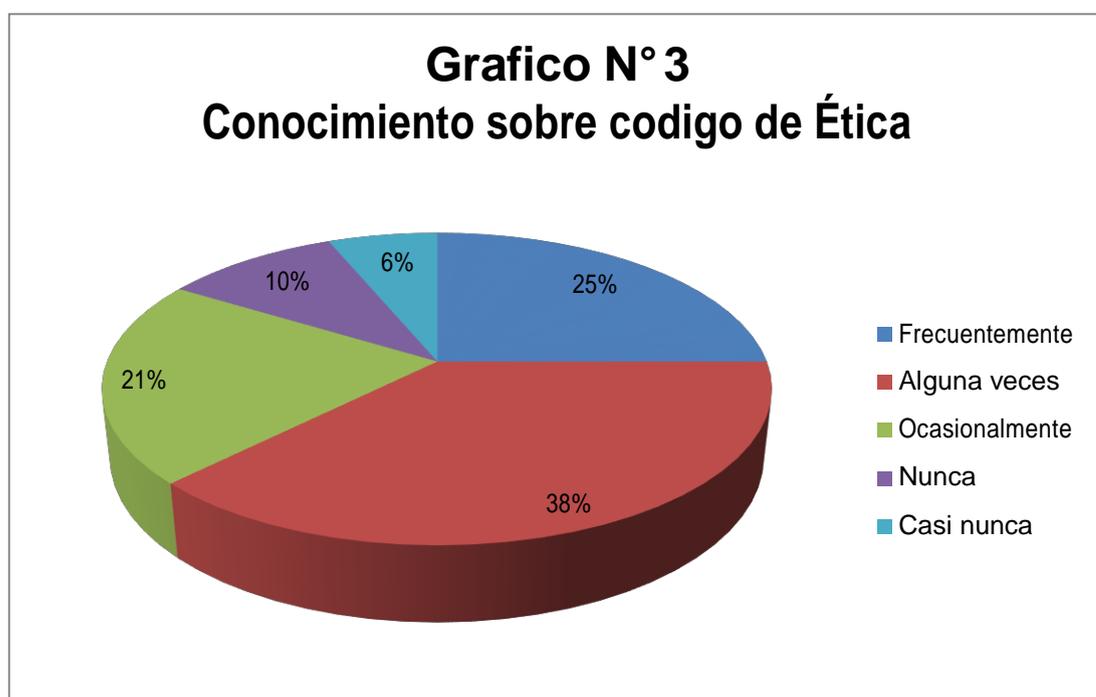
Del total de entrevistados, el 88% son del sexo masculino y solo el 12% son de sexo femenino. Que vienen hacer la proporción de turistas que llegan a la Provincia de Canta un fin de semana para alojarse.

Tabla N° 5				
Grado de Instrucción				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	5	6.3	6.3
	Secundaria	55	68.8	75.0
	Superior	20	25.0	100.0
	Total	80	100.0	



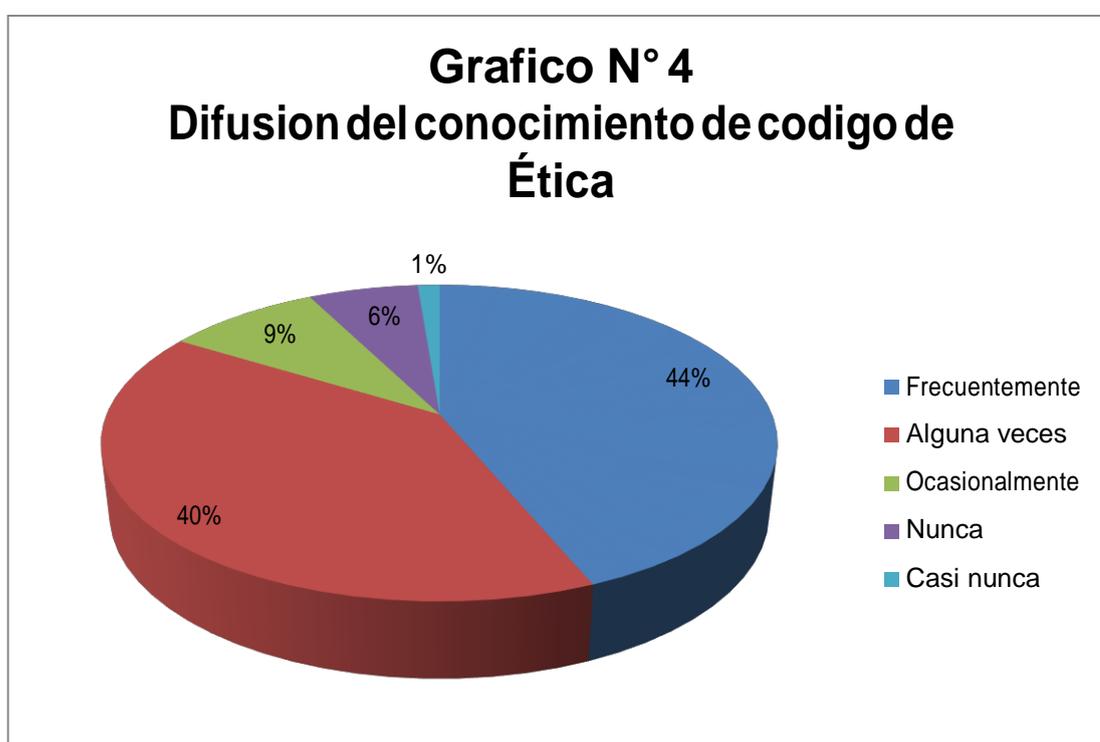
Podemos observar en el presente cuadro, que la mayoría de los encuestados (69%) clientes que concurren a las diferentes empresas hoteleras en la provincia de Canta son de grado de instrucción de secundaria. Así también el 25% son de estudios superiores y quedando el 6% que son turistas de estudios primarios.

Tabla N° 6 Conocimiento sobre código de ética				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	20	25%	36.3
	Alguna veces	30	38%	90.0
	Ocasionalmente	17	21%	45.2
	Nunca	8	10%	62.2
	Casi nunca	5	6%	100.0
	Total	80	100%	



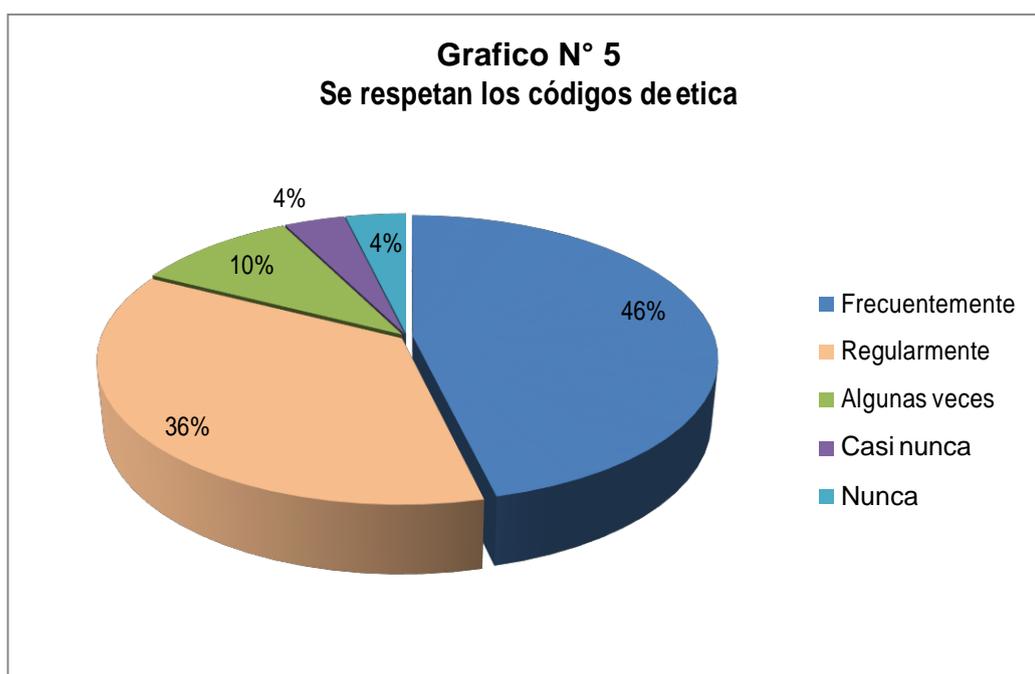
En este cuadro podemos diferenciar que, que la mayoría de los encuestados (54%) consideran que si existe un código de ética en las empresas hoteleras, toda vez que se así también el 36% indica que parcialmente existe una iniciativa de las empresas en desarrollar códigos de ética, quedando el 10% que indica que no existen códigos de ética en las empresas hotelera.

Tabla N° 7				
Difusión del conocimiento de código de Ética				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	35	44%	43.8
	Alguna veces	32	40%	83.8
	Ocasionalmente	7	9%	92.5
	Nunca	5	6%	82.5
	Casi nunca	1	1%	100.0
	Total	80	100%	



Podemos apreciar en este cuadro que, el 44% de los entrevistados indican que frecuentemente existe difusión del conocimiento del código de ética que permitirá a las empresas hoteleras en la provincia de cantá optimizar su gestión financiera. Podemos reconocer que los encargados y responsables que llevar a cabo la difusión del principio ético y su desarrollo del mismo, el 40%, afirma que algunas veces, el 9% ocasionalmente y el 7% afirma nunca.

Tabla N° 8				
Se respetan los códigos de ética				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	37	46.3	46.3
	Regularmente	29	36.3	82.5
	Algunas veces	8	10.0	92.5
	Casi nunca	3	3.8	96.3
	Nunca	3	3.8	100.0
	Total	80	100.0	



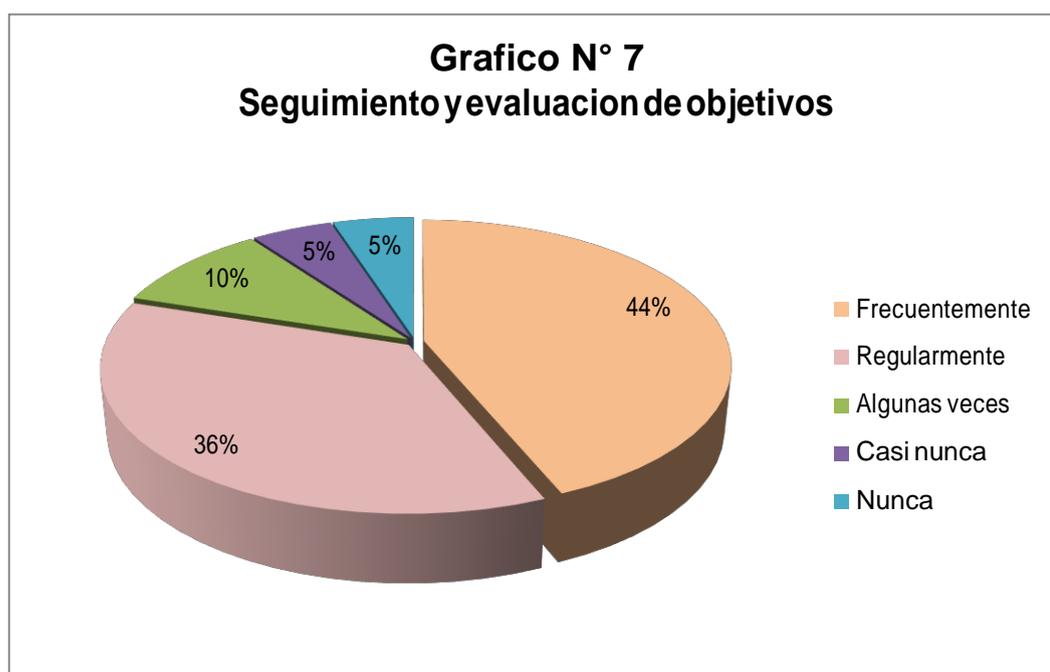
Como se observa en la siguiente imagen, el 46% de los encuestados indican que frecuentemente las empresas hoteleras si respetan los códigos de ética, que ayuda a mejorar los aspectos administrativos. También poder definir que hay un porcentaje de encuestados que indica que regularmente el (36%) que carece de conocimiento sobre el respeto a los valores éticos que se implantan en las empresas hotelera. El 10% afirma que algunas veces, el 4% afirma que casi nunca y el 4% manifiesta que nunca se respetan los códigos de ética en las empresas hoteleras.

Tabla N° 9				
Se difunde la Cultura Organizacional				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	31	38.8	38.8
	Regularmente	35	43.8	82.5
	Algunas veces	6	7.5	90.0
	Casi nunca	3	3.8	93.8
	Nunca	5	6.3	100.0
	Total	80	100.0	



Podemos reconocer la siguiente encuesta que 44% de los encuestados afirman que regularmente lo que demuestra que existe una buena cultura organizacional que permite que las empresas hoteleras cumplan con sus objetivos trazados, este es un resultado que es de mucha ayuda para el beneficio de la gerencia de las empresas en estudio; el 39% de los entrevistados afirman que frecuentemente se difunde una cultura organizacional, contrariamente a la mayoría, un 7% elige la alternativa algunas veces, finalmente el 6% afirma que casi nunca y el 4% indica que nunca.

Tabla N° 10			
Seguimiento y evaluación de objetivos			
	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Frecuentemente	35	43.8	43.8
Regularmente	29	36.3	80.0
Algunas veces	8	10.0	90.0
Casi nunca	4	5.0	95.0
Nunca	4	5.0	100.0
Total	80	100.0	



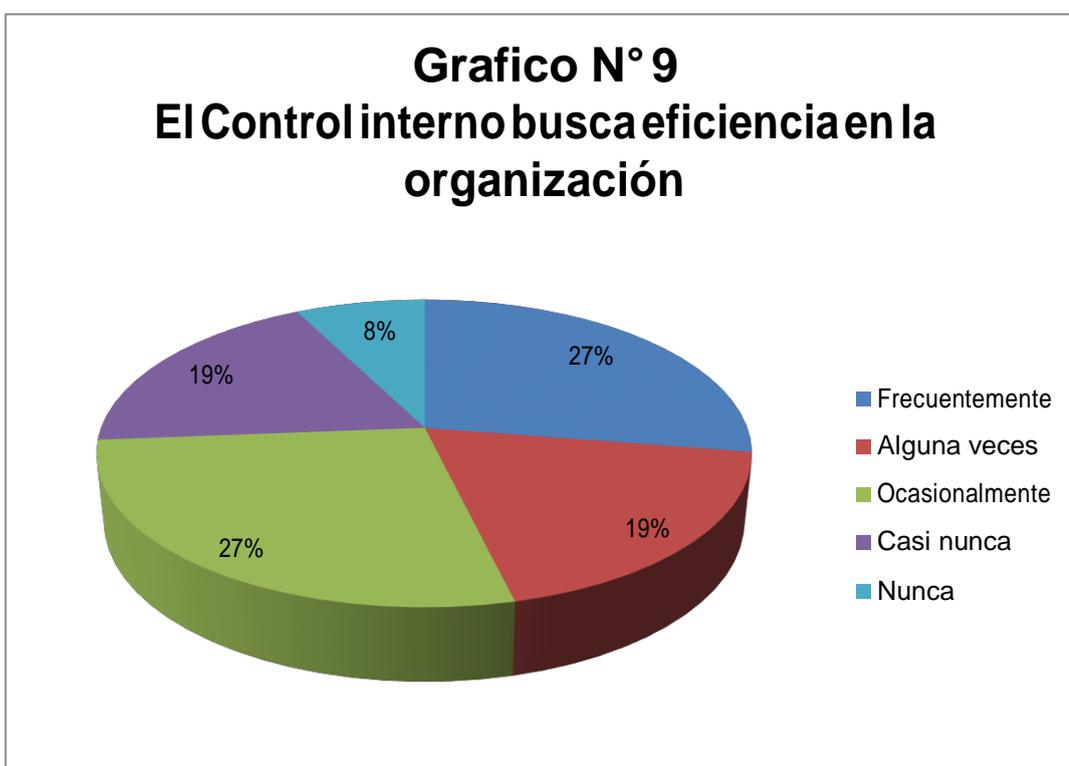
Podemos apreciar la siguiente información entregada los encuestados donde indican que el 44% de los encuestados afirmaron que frecuentemente, el 36% de los entrevistados indicar que regularmente, este resultado es muy importante para poder validar los lineamientos de planificación en las empresas hoteleras, así puedan lograr todo lo planificado, con los objetivos de las empresas, un 10% de los encuestados nos da a entender que algunas veces, el 5% de encuestados indican que casi nunca existen objetivos trazados en las empresas hoteleras y finalmente el 5% de encuestados indica que nunca hay seguimiento y evaluación de objetivos en las empresas hotelera.

Tabla N° 11				
Empresa procura mantenimiento clima organizacional				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	32	40%	40.0
	Alguna veces	30	38%	85.0
	Ocasionalmente	9	11%	96.3
	Casi nunca	6	8%	20.3
	Nunca	3	4%	100.0
	Total	80	100%	



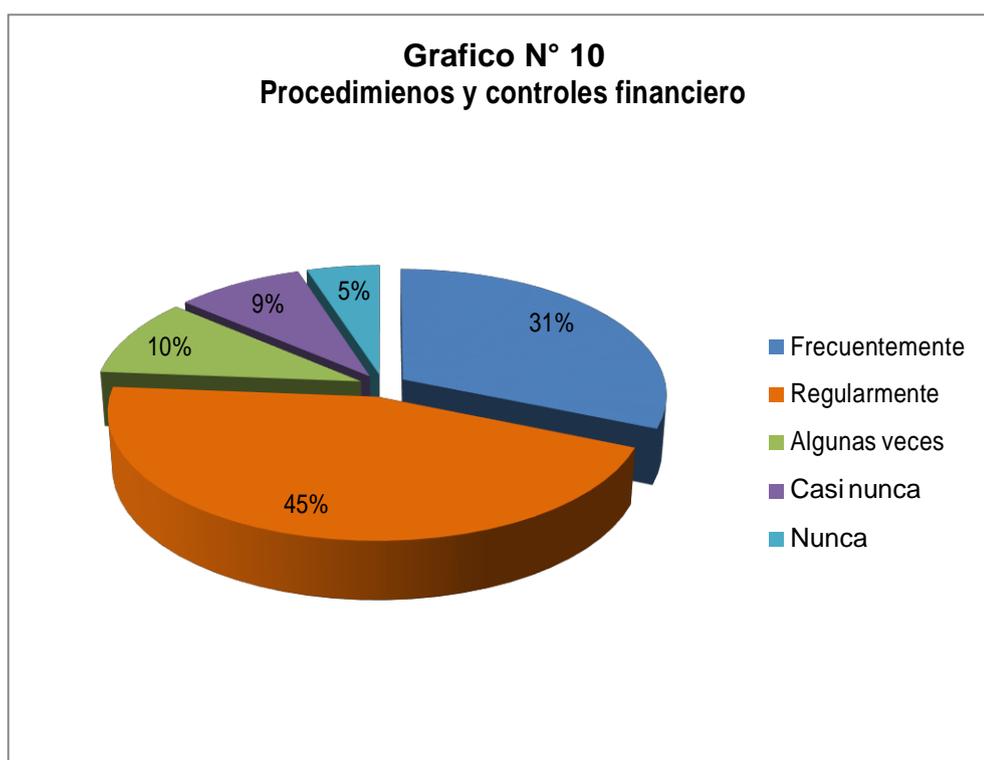
Podemos apreciar en las encuestas entregada por los participantes, se tienen que el 45% de los encuestados opinan que algunas veces las empresas hoteleras procuran tener un buen clima laborar con sus trabajadores, esta es una alternativa que mejorar las estrategias de una empresa, también se aprecia que existe un razonable porcentaje de encuestados 40% indica que algunas veces, el 11% de los encuestados indican que ocasionalmente existe un clima laboral y el 4% afirma que nunca existe un buen clima laboral en las empresas hoteleras en la Provincia de Canta.

Tabla N° 12				
El Control interno busca eficiencia en la organización				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	22	28%	21.5
	Alguna veces	15	19%	31.5
	Ocasionalmente	22	28%	92.5
	Casi nunca	15	19%	92.5
	Nunca	6	8%	100.0
	Total	80	100%	



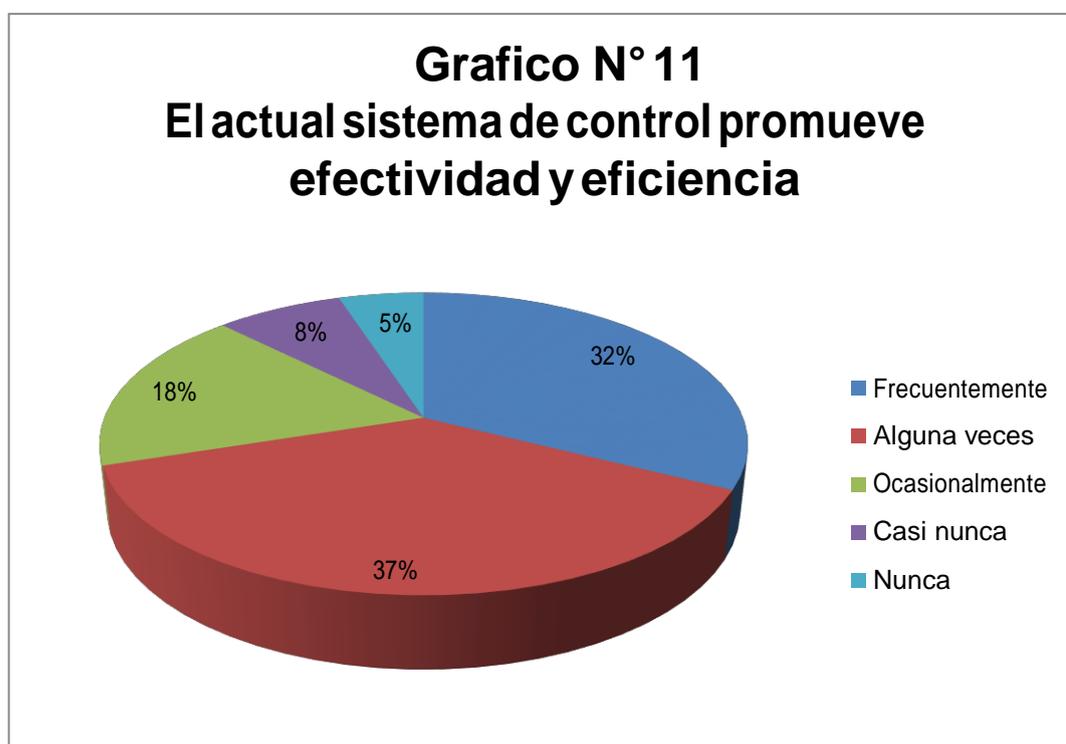
De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los responsables de la gestión empresarial tenemos, que el 50% de los entrevistados afirman que “sí” el control interno busca eficiencia en la organización, el 42% de los entrevistados afirman que parcialmente estos controles buscan eficiencia y mejora y finalmente el 8% de los entrevistados indican que “no” es buena la aplicación de control interno en la empresa.

Tabla N° 13				
Procedimientos y controles financiero				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	25	31.3	31.3
	Regularmente	36	45.0	76.3
	Algunas veces	8	10.0	86.3
	Casi nunca	7	8.8	95.0
	Nunca	4	5.0	100.0
	Total	80	100.0	



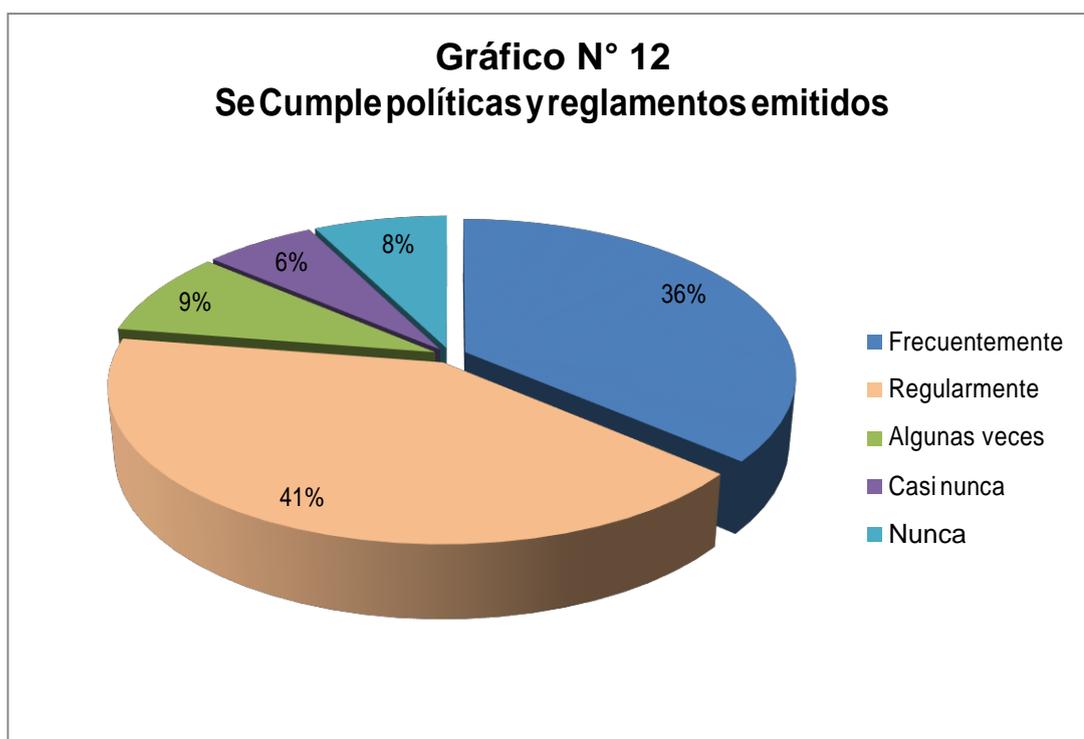
Los encuestados indican que el 45% de los entrevistados afirman que regularmente en las empresas hoteleras existen controles y procedimientos financieros, esta viene a ser una de las estrategias más importantes que tiene la empresa, el 31% de los encuestados afirman que frecuente mente existen procedimientos y controles, el 10% de encuestados afirman que algunas veces, el 9% indica que casi nunca y el 5% afirman que nunca existen buenos procedimientos y controles internos en la empresa hotelera.

Tabla N° 14				
El actual sistema de control promueve efectividad y eficiencia				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	26	33%	32.5
	Alguna veces	30	38%	70.0
	Ocasionalmente	14	18%	87.5
	Casi nunca	6	8%	87.5
	Nunca	4	5%	100.0
	Total	80	100%	



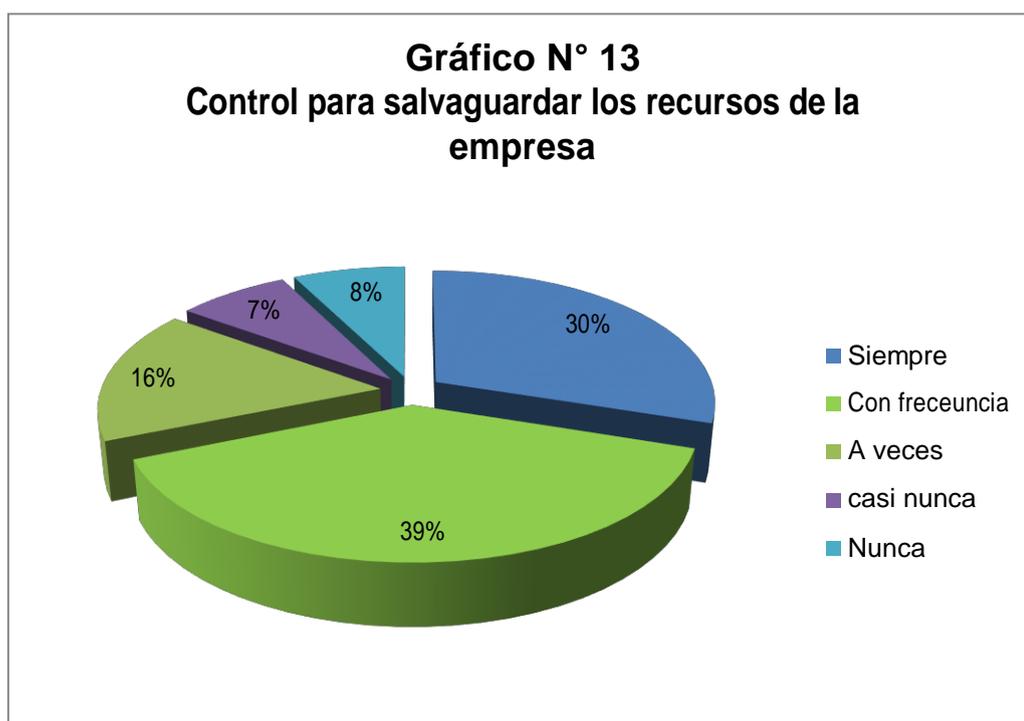
Teniendo esta información en detalle de los encuestados podemos apreciar que el 37% indican que “algunas veces”, las empresa hoteleras aplican controles que ayudan a tener buena eficiencia, eficacia y economía, un 32% de los entrevistados afirman que “frecuentemente”, el 18% de los encuestados afirman que “ocasionalmente” y el 13% afirman que “nunca” existen controles que buscan tener eficiencia en su desarrollo.

Tabla N° 15				
Cumple políticas y reglamentos emitidos				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	29	36.3	36.3
	Regularmente	33	41.3	77.5
	Algunas veces	7	8.8	86.3
	Casi nunca	5	6.3	92.5
	Nunca	6	7.5	100.0
	Total	80	100.0	



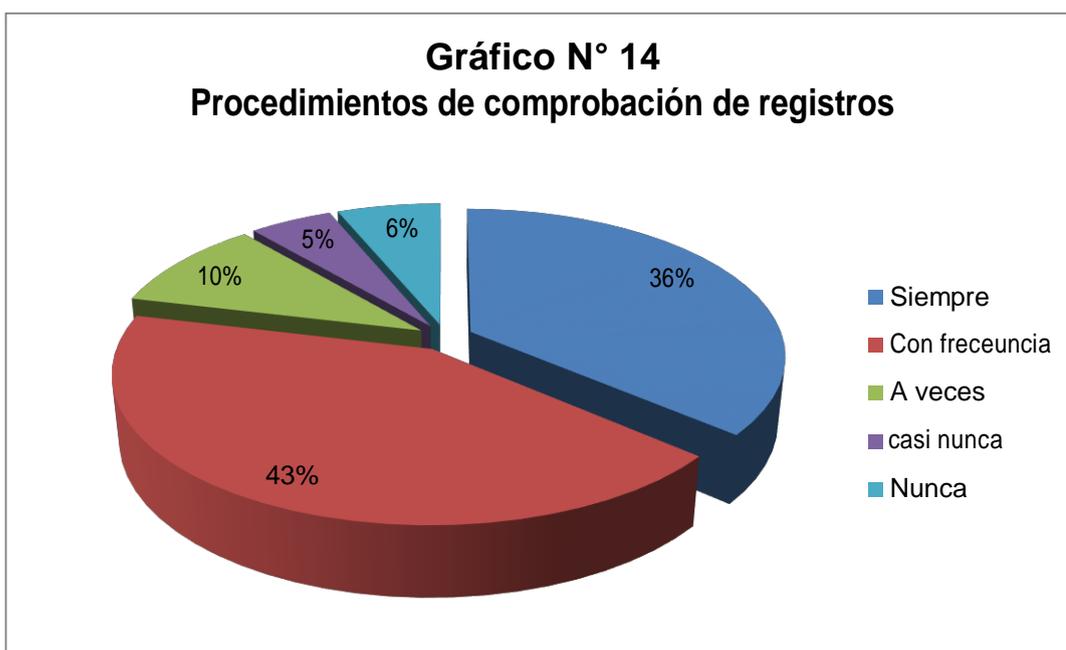
Al verificar la información entregada por los encuestados, se encontró que el 41% de los encuestados eligieron la alternativa “frecuentemente”, se cumplen con leyes, políticas y reglamentos internos en las organizaciones, este resultado ayudara que las empresas hoteleras logren sus objetivos, el 36% de los encuestados afirman que “regularmente” y un 6% de los encuestados eligió la alternativa “nunca”. Esto quiere decir que no se cumplen con estas políticas y procedimientos internos en las organizaciones.

Tabla N° 16				
Control para salvaguardar los recursos de la empresa				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	24	30.0	30.0
	Con frecuencia	31	38.8	68.8
	A veces	13	16.3	85.0
	casi nunca	6	7.5	92.5
	Nunca	6	7.5	100.0
	Total	80	100.0	



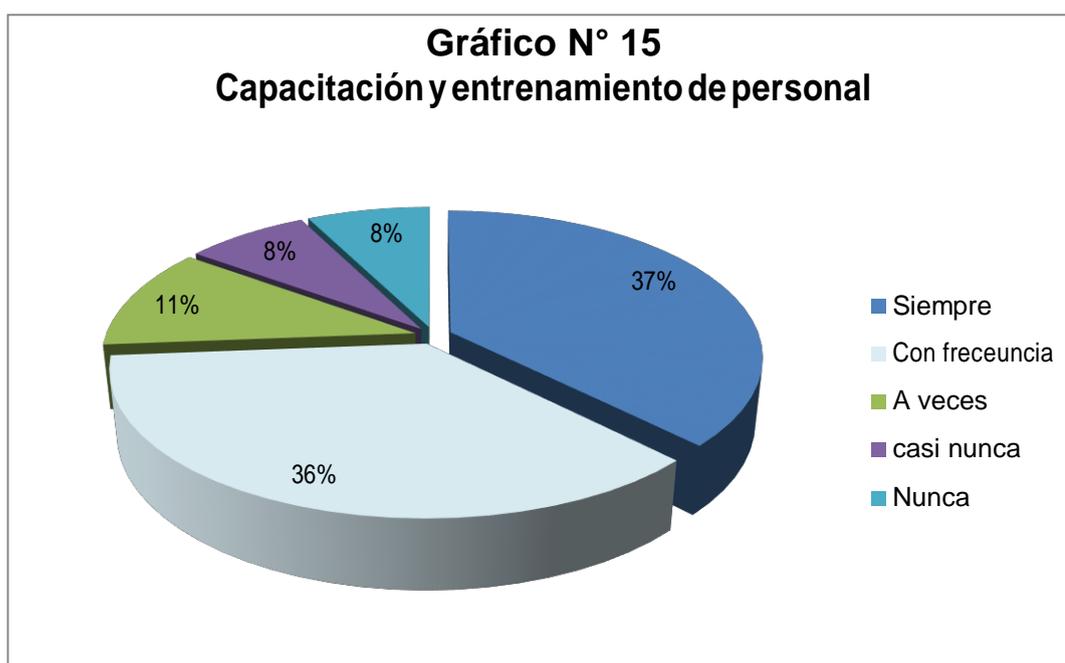
Al tener la información de las entrevistas, se puede apreciar que el 39% de los entrevistados eligieron la alternativa “con frecuencia”, lo que significa que es muy importante y valioso porque permite salvaguardar los recursos de las empresas, 30% de encuestados afirma que “siempre”, 16 % de encuestados “ a veces” y 7% de los encuestados nos da a entender que nunca existen controles adecuados para salvaguardar los recursos económicos y operativos en las organizaciones hotelera en la provincia de Canta.

Tabla N° 17			
Procedimientos de comprobación de registros			
	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	29	36.3	36.3
Con frecuencia	34	42.5	78.8
A veces	8	10.0	88.8
casi nunca	4	5.0	93.8
Nunca	5	6.3	100.0
Total	80	100.0	



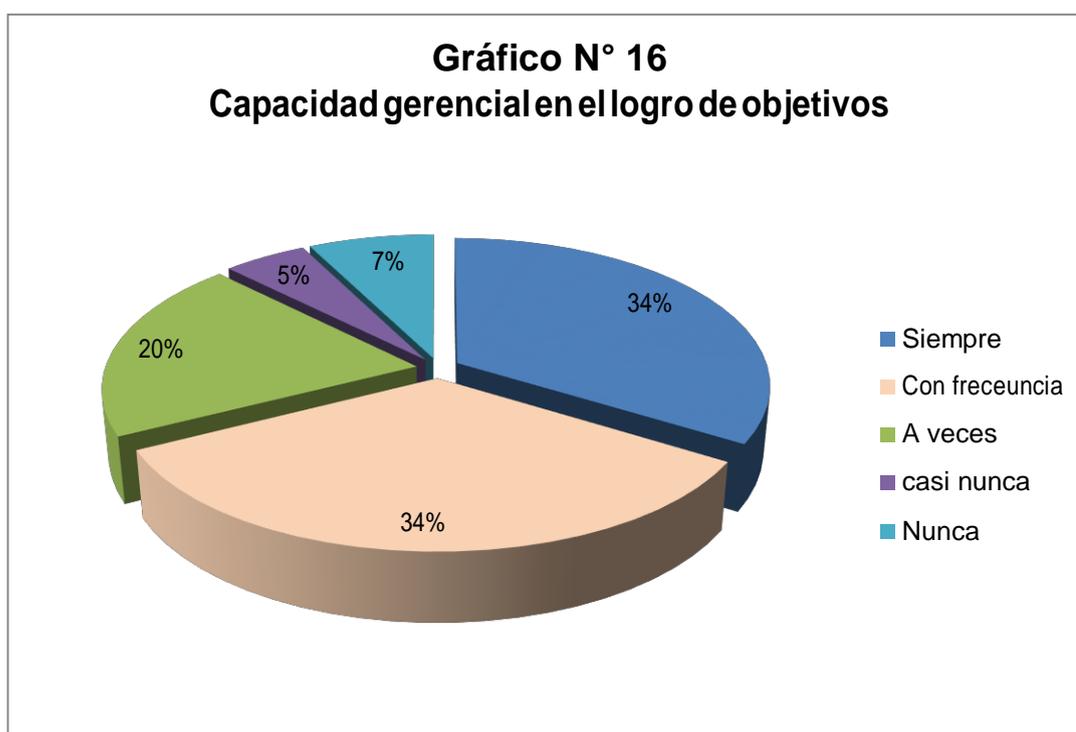
Se puede apreciar en las entrevistas efectuadas a los encuestados, que el 43% de los encuestados eligieron la alternativa “con frecuencia”, lo que apreciamos que existen buenos procedimientos de registros para salvaguardar la información financiera, existen un grupo mayoritario de encuestados 36% que indican que “con frecuencia” hay revisión para salvaguardar los fondos de las empresas hoteleras, el 10% de encuestados afirman “a veces”, el 6% indica “casi nunca”, el 5% de los encuestados nos da a entender que “nunca” existen procedimientos de comprobación de los registros y la revisión para salvaguardar los fondos de la empresa.

Tabla N° 18				
Capacitación y entrenamiento de personal				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	30	37.5	37.5
	Con frecuencia	29	36.3	73.8
	A veces	9	11.3	85.0
	casi nunca	6	7.5	92.5
	Nunca	6	7.5	100.0
	Total	80	100.0	



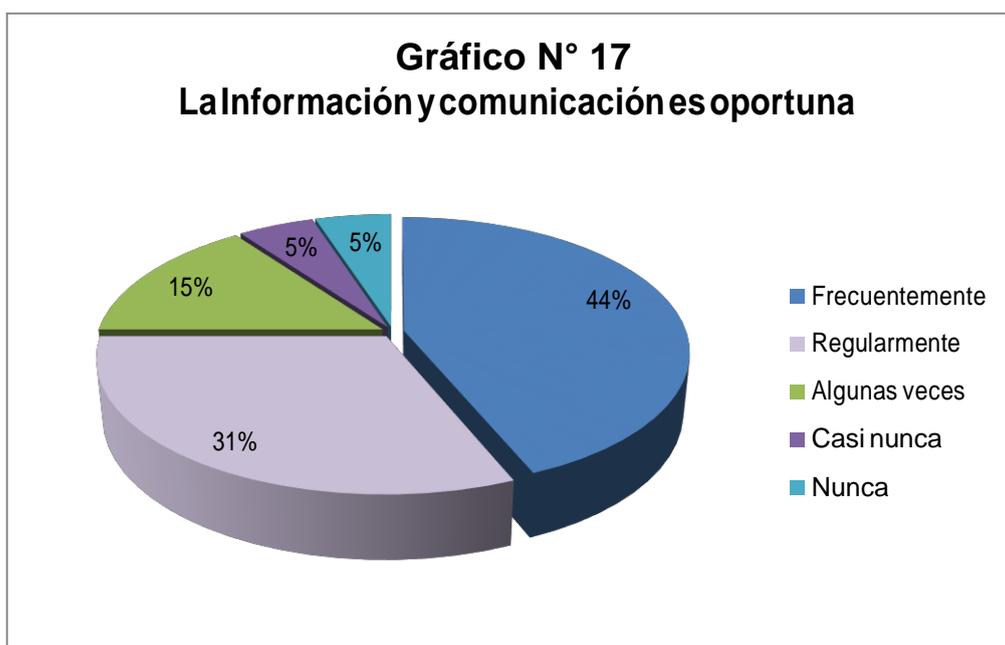
Podemos apreciar que los encuestados indican que el 37% de los entrevistados eligieron la alternativa “siempre”, lo que es importante para validar la capacitación y el entrenamiento de todos los trabajadores y sus desempeños, el 8% de los encuestados nos da a entender que “nunca” existe una adecuada capacitación y un adecuado entrenamiento a todo el personal de las empresas hoteleras, esto es muy preocupante dentro de una gestión empresarial, el 36% de los encuestados afirman que “con frecuencia”, el 11 % indica que “a veces” y el 8% de los encuestados afirman que “casi nunca”.

Tabla N° 19			
Capacidad gerencial en el logro de objetivos			
	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	27	33.8	33.8
Con frecuencia	27	33.8	67.5
A veces	16	20.0	87.5
casi nunca	4	5.0	92.5
Nunca	6	7.5	100.0
Total	80	100.0	



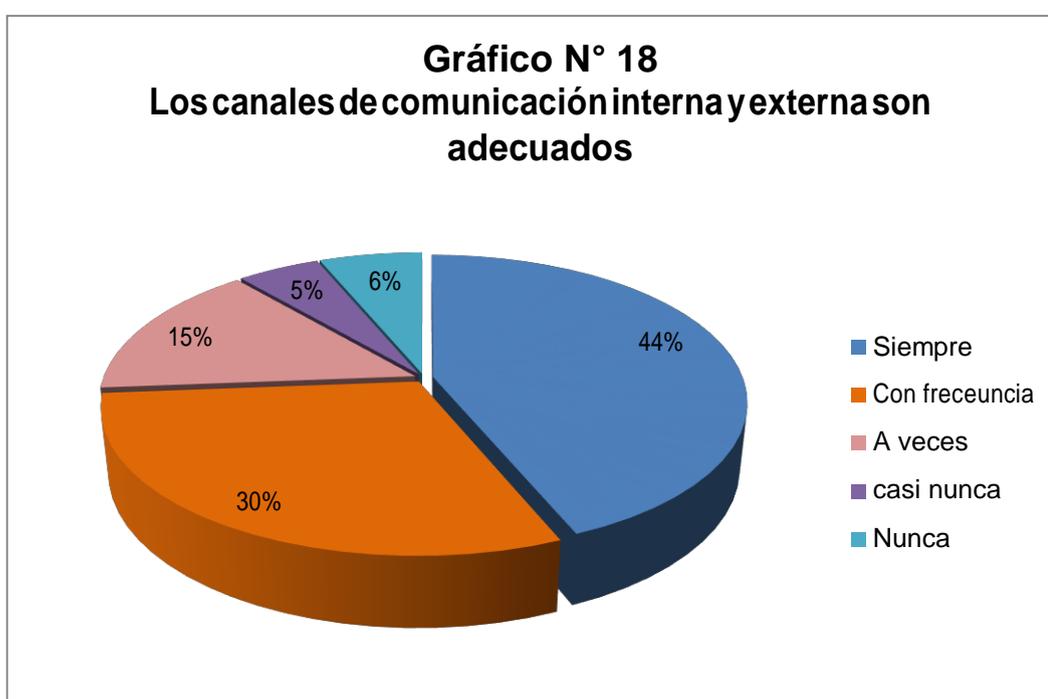
De todos los encuestados podemos apreciar que el 34% de los encuestados asignaron la alternativa “siempre”, es importante y valioso esta información ya que ayuda a tomar decisiones correctas a la gerente de los hoteles en estudio, también hay una mayoría de los entrevistados afirman que “con frecuencia” un 34% nos da a entender que los representantes de las empresas tienen buena gestión de mando, 20% afirman que “a veces”, el 7% indica que “casi nunca” y finalmente el 5% de los encuestados indican “nunca” el desempeño gerencial logra objetivos que se propone la empresa.

Tabla N° 20				
La Información y comunicación es oportuna				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	35	43.8	43.8
	Regularmente	25	31.3	75.0
	Algunas veces	12	15.0	90.0
	Casi nunca	4	5.0	95.0
	Nunca	4	5.0	100.0
	Total	80	100.0	



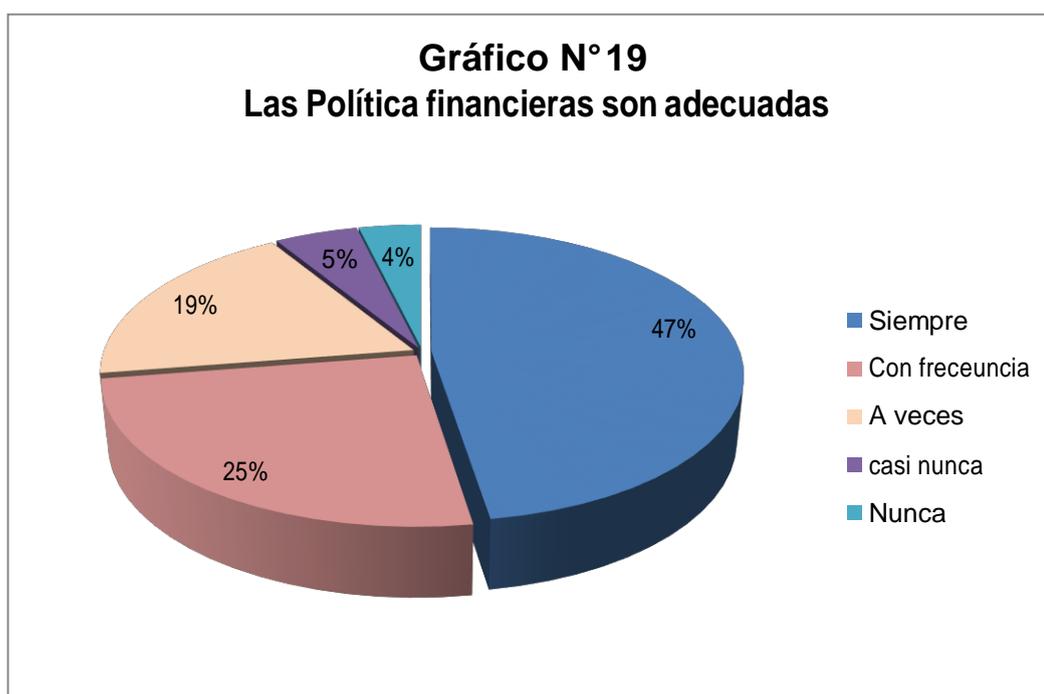
Podemos apreciar en esta pregunta que los encuestados afirmaron que el 44% de los encuestados afirma que “frecuentemente” el 31% de los encuestados “regularmente”, el 15% afirma que “algunas veces”, el 5% “casi nunca” y el 5% indica que “nunca”, esto es un total del 100% de encuestados. Es importante y necesario y concientizar a todos los representantes de las empresas que toda información y la comunicación tiene que ser oportuna para el desempeño de las funciones de la empresa.

Tabla N° 21				
Los canales de comunicación interna y externa son adecuados				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	35	43.8	43.8
	Con frecuencia	24	30.0	73.8
	A veces	12	15.0	88.8
	casi nunca	4	5.0	93.8
	Nunca	5	6.3	100.0
Total		80	100.0	



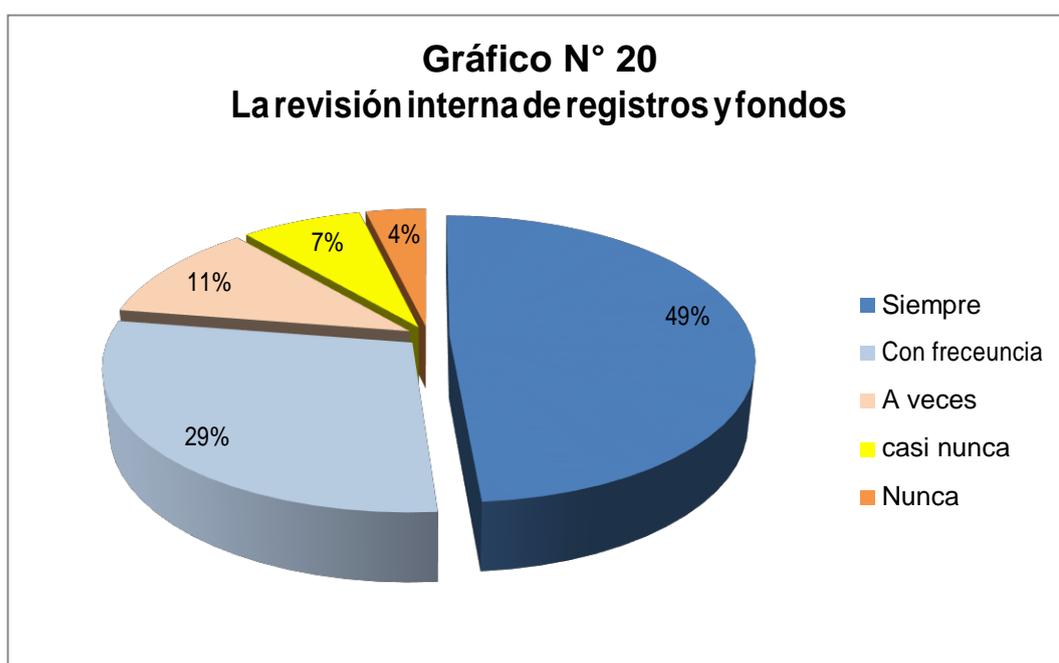
Podemos apreciar del total de encuestados afirman que el 44% opinan “siempre”, esto indica que si hay buenos canales de comunicación interna y externa en las empresas, el 30% afirma que con “frecuencia” el 15% afirma “a veces” y el 5% de los encuestados afirma que “nunca” las empresas hoteleras en la provincia de canta cuentan con buenos canales de información y comunicación interna ni externa, lo que no permitirá el desarrollo adecuado de la gestión hotelera en la provincia de Canta.

Tabla N° 22				
Las Política financieras son adecuadas				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	38	47.5	47.5
	Con frecuencia	20	25.0	72.5
	A veces	15	18.8	91.3
	casi nunca	4	5.0	96.3
	Nunca	3	3.8	100.0
	Total	80	100.0	



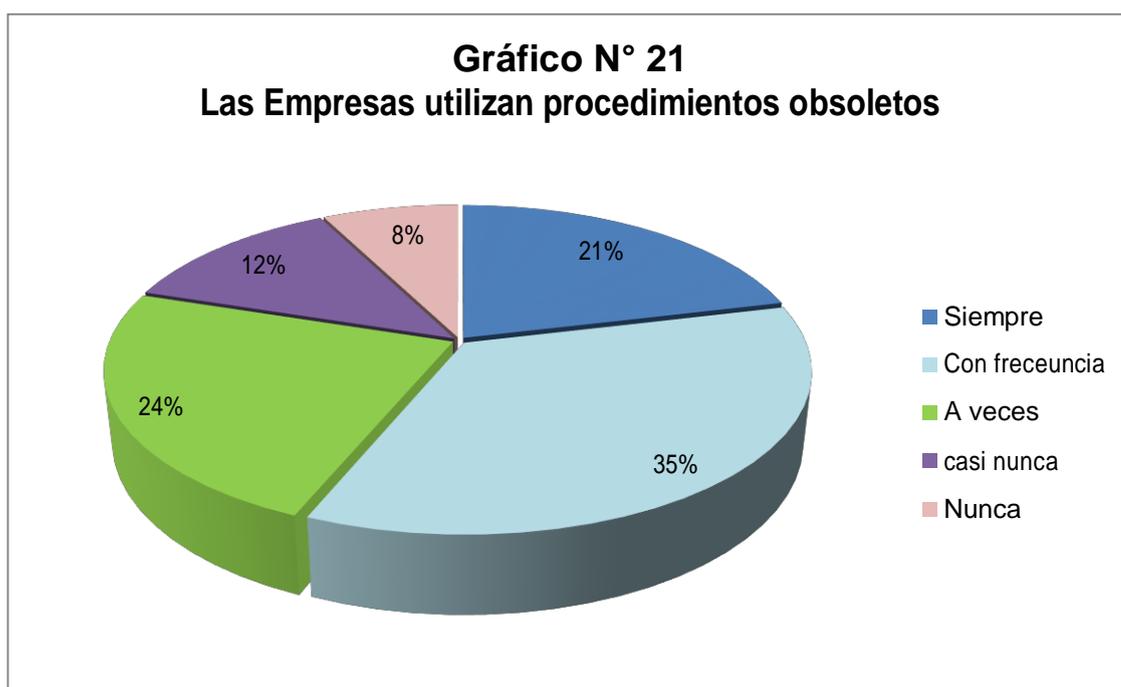
Tenemos una información de los entrevistados encontramos que el 47% de los encuestados opinaron que se aplican políticas financieras en las empresas en estudio esta es una de las alternativas de solución para poder ayudar a superar deficiencias financieras en estas empresas, el 25% indica que “con frecuencia”, el 19% indica que “a veces” lo contrario a estas alternativas tenemos que el 4% de encuestados afirman que “nunca” las políticas financieras en las empresas hoteleras son adecuadas, confiables y oportunas.

Tabla N° 23				
La revisión interna de registros y fondos				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	39	48.8	48.8
	Con frecuencia	23	28.8	77.5
	A veces	9	11.3	88.8
	casi nunca	6	7.5	96.3
	Nunca	3	3.8	100.0
	Total	80	100.0	



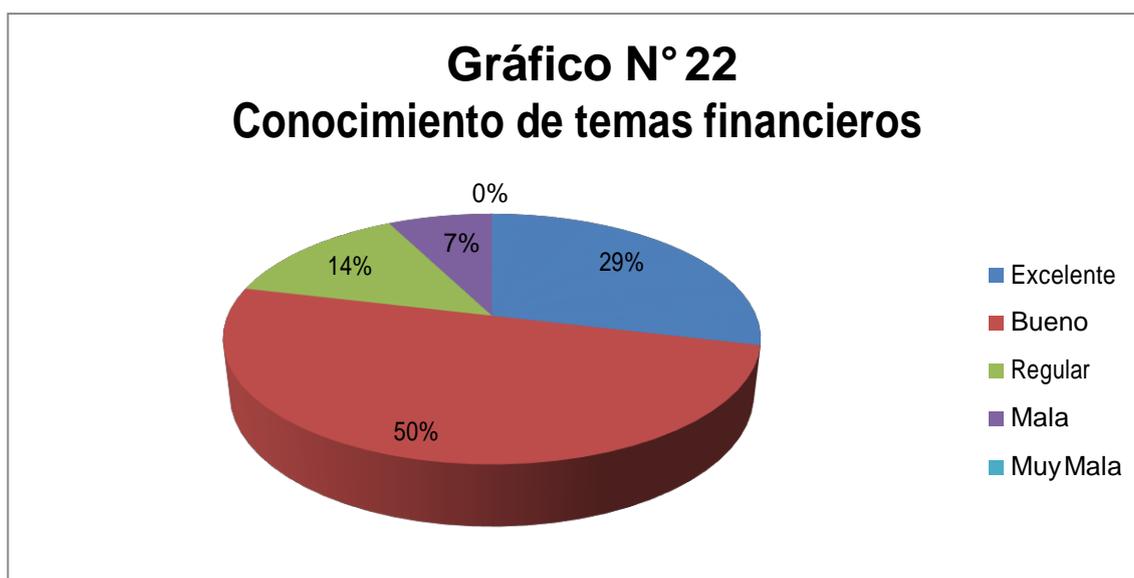
Se tiene la información de los encuestados en estudio, que el 49% de los entrevistados afirman que “siempre” se realiza revisión interna de los registros y de los fondos en la empresa, de todas maneras es una de las mejores estrategias con que la empresa cuenta, esta es una buena acción para la empresa ya que podrá sacar conclusiones favorables de sus fondos, lo contrario a estas alternativas tenemos el 29% de encuestados afirman que “con frecuencia”, 11% indica que “casi nunca”, finalmente, el 4% indica que “nunca se gestionan un registro de fondos de las empresas hotelera.

Tabla N° 24				
Las Empresas utilizan procedimientos obsoletos				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	21.3	21.3
	Con frecuencia	28	35.0	56.3
	A veces	19	23.8	80.0
	casi nunca	10	12.5	92.5
	Nunca	6	7.5	100.0
	Total	80	100.0	



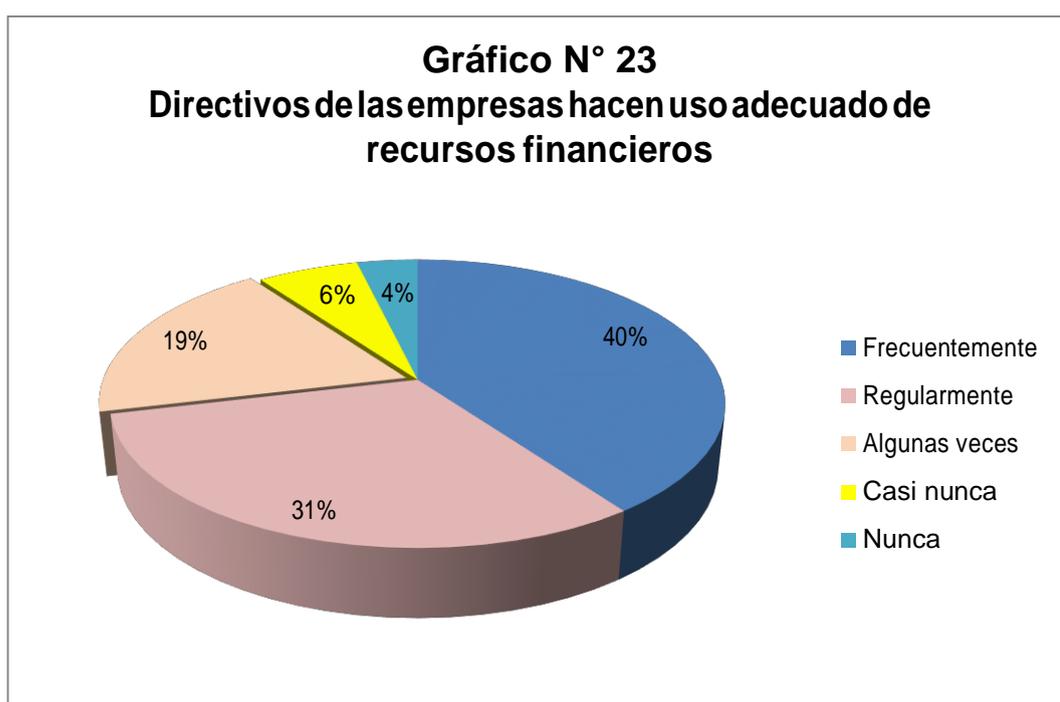
Lo que podemos apreciar en la información de las encuestas realizadas, 35% de los entrevistados afirman que “con frecuencia”, 25% de los encuestados afirman que las empresas usan procedimiento obsoletos de control, el 21% de los encuestados afirman que “a veces”; el 12% de los encuestados afirma que “casi nunca” y el 8%, es necesario indicar que las empresas hoteleras siguen utilizando procedimientos obsoletos de control en la empresa.

Tabla N° 25 Conocimiento de temas financieros				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	23	29%	28.8
	Bueno	40	50%	78.8
	Regular	11	14%	92.5
	Mala	6	8%	
	Muy Mala	0	0%	100.0
Total		80	100%	



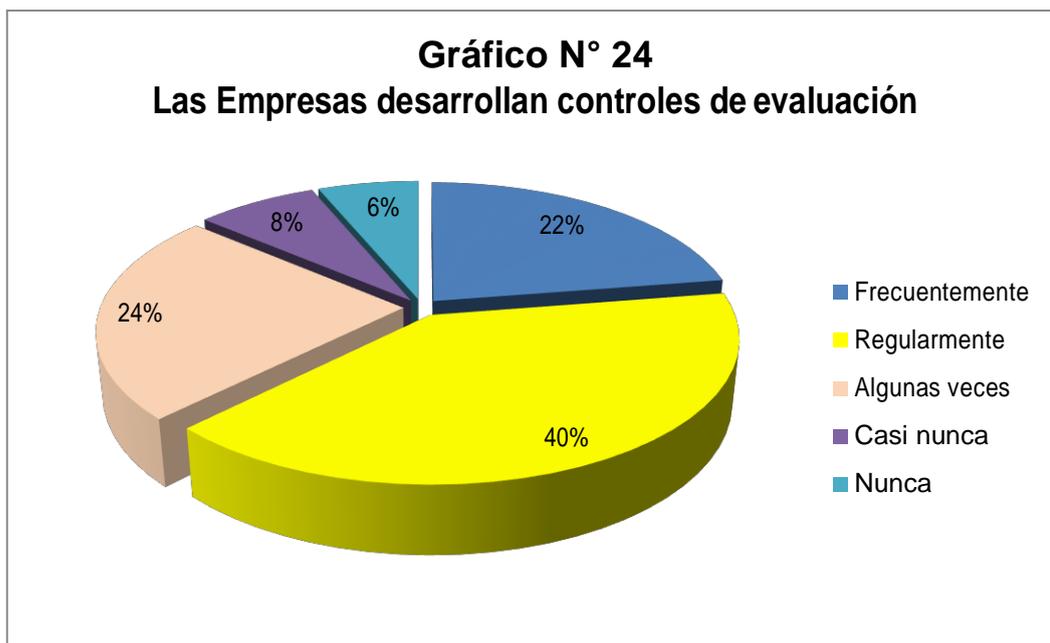
De la información encontrada de todos los encuestados tenemos que el 50% afirma que es “bueno”, es un indicador que las empresas siguen utilizando procedimientos obsoletos de control en la empresa, esto no hace posible que los representantes puedan tomar buenas decisiones. Lo más importante es que los representantes de las empresas tengan conocimiento de gestión, el 14% afirma que “regular” y el 7% eligió la alternativa “mala”.

Tabla N° 26				
Directivos de las empresas hacen uso adecuado de recursos financieros				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	32	40.0	40.0
	Regularmente	25	31.3	71.3
	Algunas veces	15	18.8	90.0
	Casi nunca	5	6.3	96.3
	Nunca	3	3.8	100.0
	Total	80	100.0	



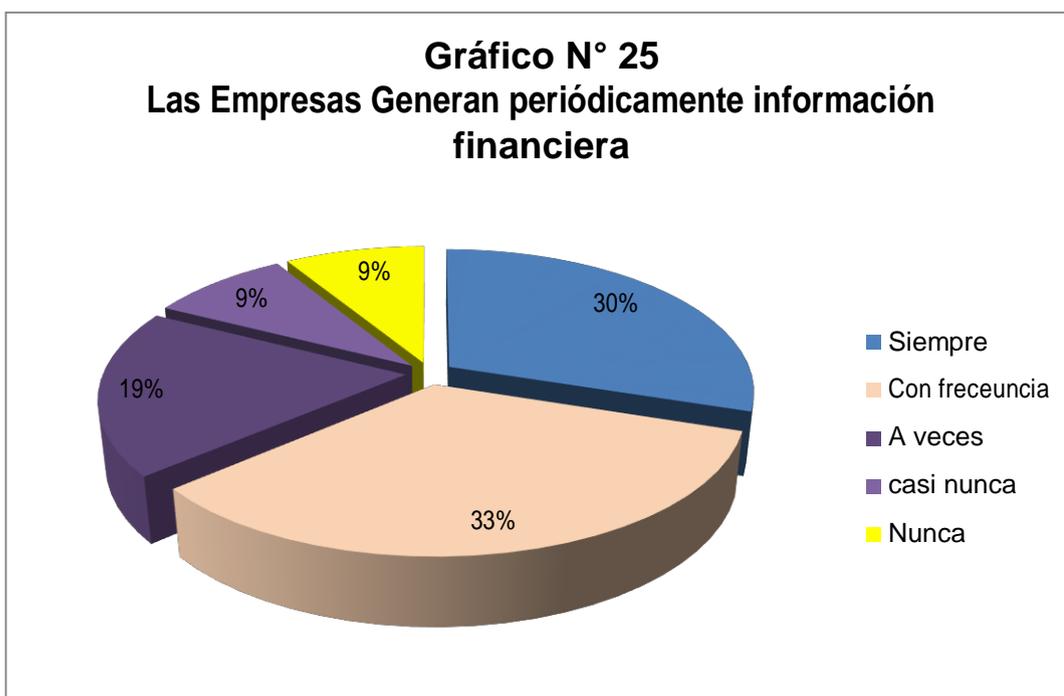
De la información que se tienen de los encuestados se aprecia que el 42% de encuestados afirman que con mucha frecuencia hay acciones de supervisión y validación de ayudan a tener a que los empresarios tengan herramientas necesarias para poder gestionar la parte administrativa y financiera, también el 31% de los entrevistados afirman que “regularmente”; 19% de los entrevistados indica que “algunas veces”; el 6% de encuestados afirma que “casi nunca” y el 4% indica que “nunca” que nunca se usan bien los recursos.

Tabla N° 27				
Las Empresas desarrollan controles de evaluación				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	18	22.5	22.5
	Regularmente	32	40.0	62.5
	Algunas veces	19	23.8	86.3
	Casi nunca	6	7.5	93.8
	Nunca	5	6.3	100.0
	Total	80	100.0	



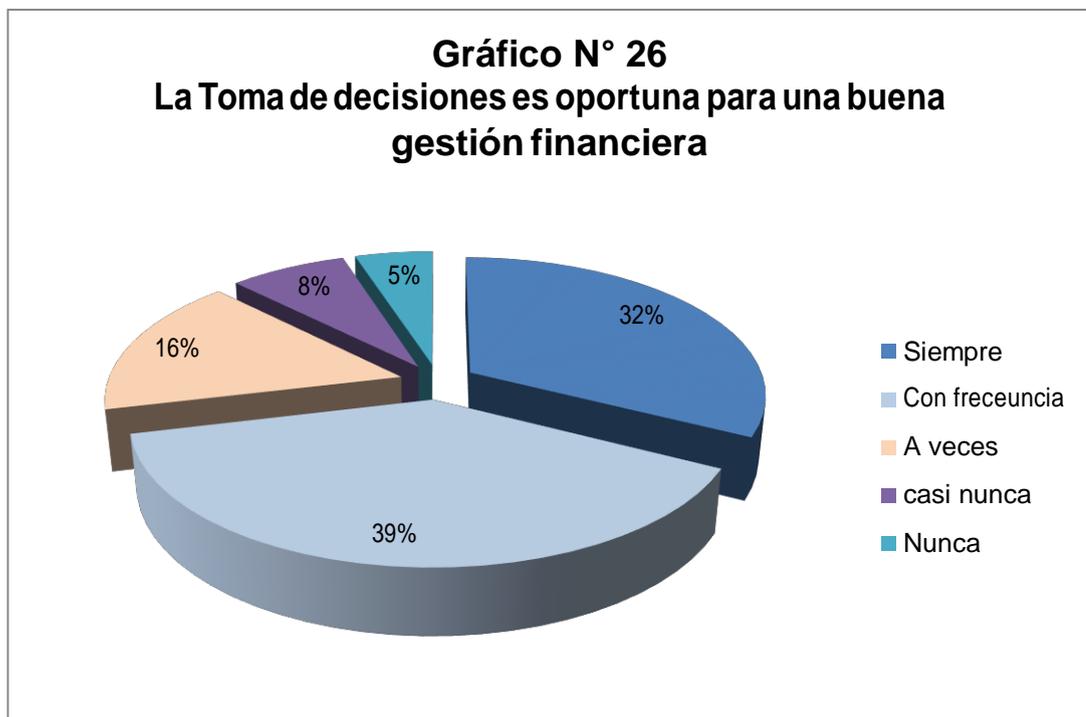
Podemos encontrar en esta pregunta que los encuestados afirman que el 22% de los encuestados afirman que “frecuentemente” las empresas hoteleras desarrollan controles y evaluación, un 40% manifestó que “regularmente”, un 24% opinó que “algunas veces”, un 8% indica que “casi nunca” y un 6% manifiesta que “nunca”, se indica que las empresas hoteleras no pueden cumplir con sus objetivos por falta de apoyo de los recursos humanos.

Tabla N° 28				
Las Empresas Generan periódicamente información financiera				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	24	30.0	30.0
	Con frecuencia	27	33.8	63.8
	A veces	15	18.8	82.5
	Casi nunca	7	8.8	91.3
	Nunca	7	8.8	100.0
	Total	80	100.0	



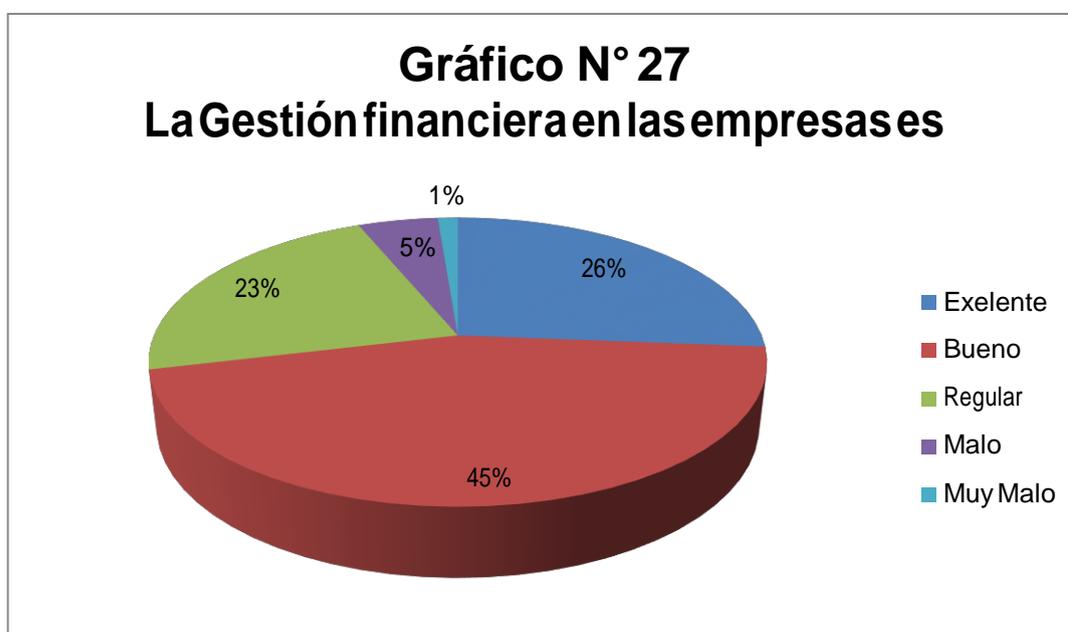
De todos los encuestados en estudio podemos apreciar que el 30% de encuestados afirmo que “siempre”, las empresas generan periódicamente su información financiera, el 33% de los entrevistados indica que “con frecuencia”, se puede apreciar que un 19% que opina que “a veces”, el 9% afirma que “casi nunca” y el 9% menciona que “nunca”. Muchas veces las empresas generan periódicamente información financiera, pero por falta de conocimiento de controles las decisiones financieras son deficientes.

Tabla N° 29				
La Toma de decisiones es oportuna para una buena gestión financiera				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	26	32.5	32.5
	Con frecuencia	31	38.8	71.3
	A veces	13	16.3	87.5
	Casi nunca	6	7.5	95.0
	Nunca	4	5.0	100.0
	Total	80	100.0	



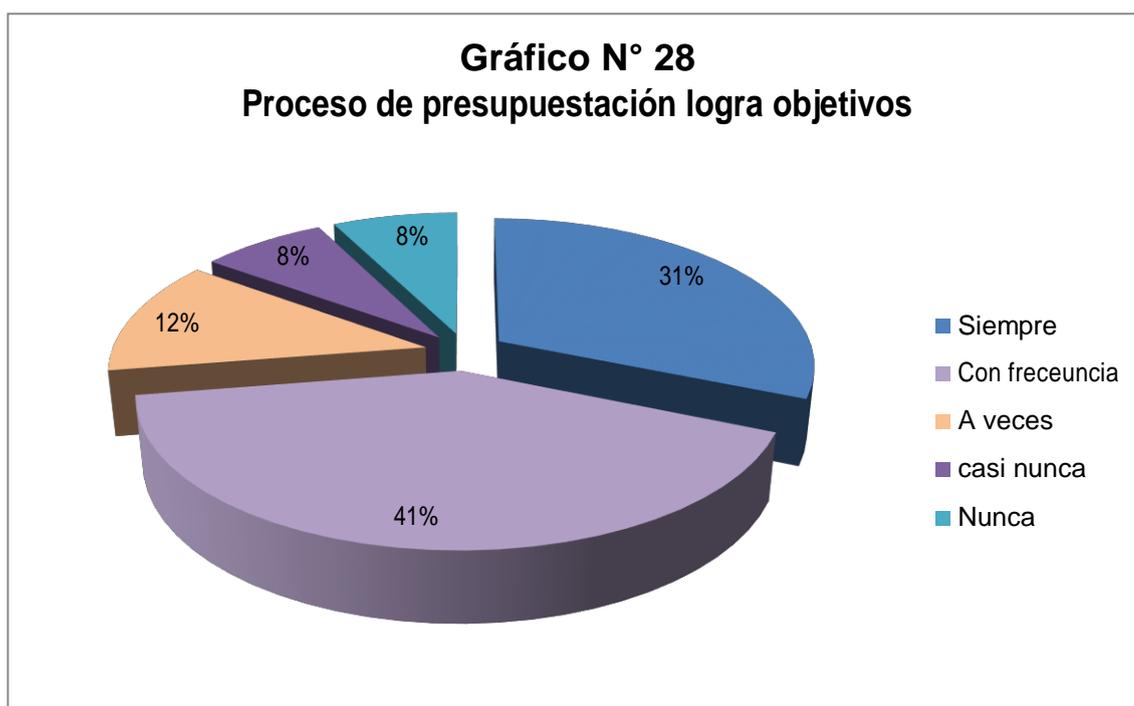
De todos los encuestados en estudio podemos apreciar que el 39% afirma que “con frecuencia” se toman decisiones oportunas para una buena gestión financiera, el 32% afirma que “siempre”, el 16% indica que “a veces”, el 8% indica “casi nunca” y el 5% afirma que “nunca”. Estos indicadores nos pueden dar una idea que desconociendo de control interno las empresas hoteleras gestionan una buena decisión en mejora de su gestión financiera.

Tabla N° 30				
La Gestión financiera en las empresas es				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	21	26%	26.3
	Bueno	36	45%	71.3
	Regular	18	23%	93.8
	Malo	4	5%	71.5
	Muy Malo	1	1%	100.0
	Total	80	100%	



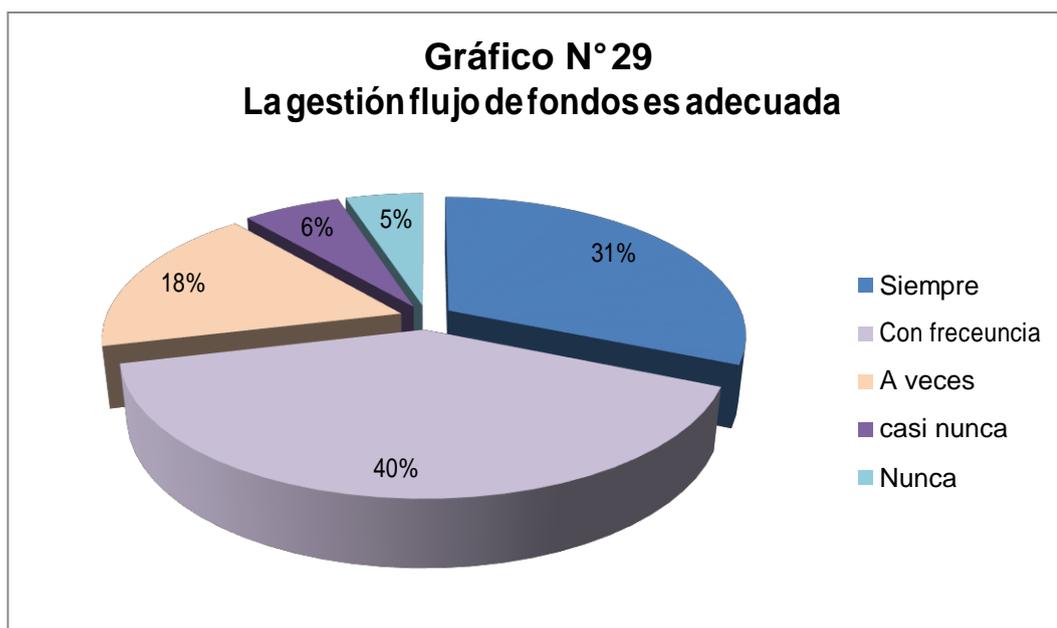
Como se puede observar el 26% de los encuestados manifestó que la gestión de las empresas es “excelente”, un 45% menciona “bueno”, que es un indicar bastante interesante sabiendo que estas empresas no existe controles internos, un 23% de los encuestados afirma que los pocos controles que tienen en su gestión financiera son “regulares” y un 6% indica que “malo”, esta afirmación es relevante ya que estas empresas no evaluación sus ingresos financieros, no elaboran estados financieros periódicos para poder terne ruan realidad económica financiera.

Tabla N° 31				
El Proceso de presupuestación logra objetivos				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	25	31.3	31.3
	Con frecuencia	33	41.3	72.5
	A veces	10	12.5	85.0
	casi nunca	6	7.5	92.5
	Nunca	6	7.5	100.0
Total		80	100.0	



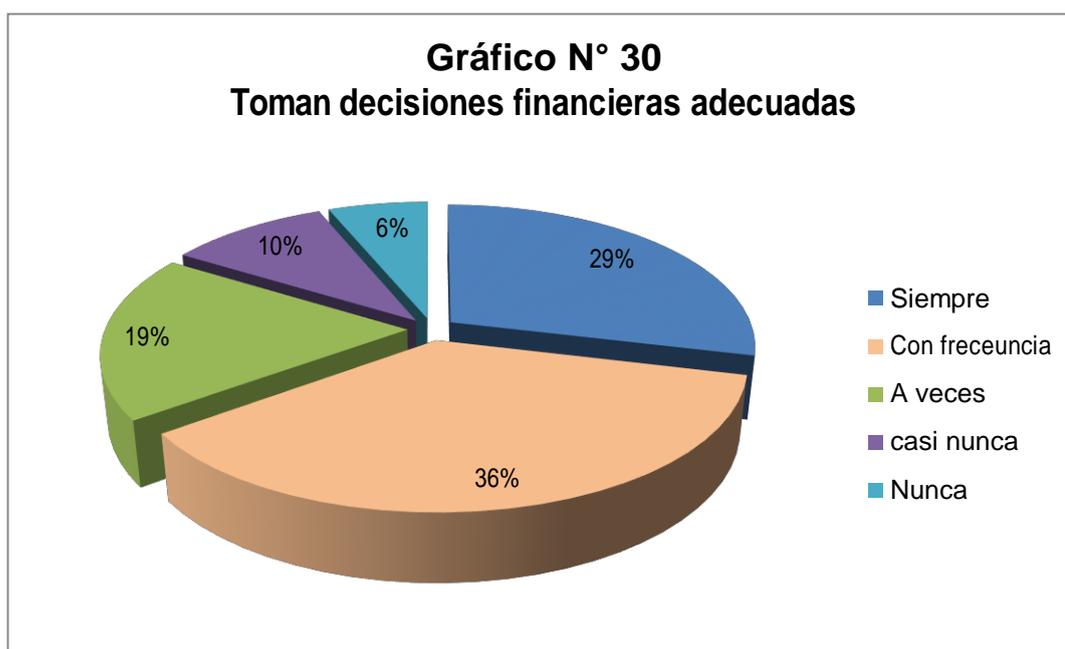
Como podemos observar un 41% opina que “con frecuencia” existen presupuestos en las empresas hoteleras y por ende si logran sus objetivos. En la actualidad las empresas hoteleras en la provincia de Canta no elaboran una presupuestación anual, con proyectos iniciales, planificados, estos ayudaran a que las empresas mejoren y lograr su permanencia en el tiempo en el mercado, el 31% indica que “siempre”, el 12% afirma que “a veces”, el 8% indica que “casi nunca” y el 8% afirma que “nunca” las empresas hoteleras ejecutan su presupuestación para lograr sus objetivos trazados.

Tabla N° 32				
La gestión flujo de fondos es adecuada				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	25	31.3	31.3
	Con frecuencia	32	40.0	71.3
	A veces	14	17.5	88.8
	casi nunca	5	6.3	95.0
	Nunca	4	5.0	100.0
	Total	80	100.0	



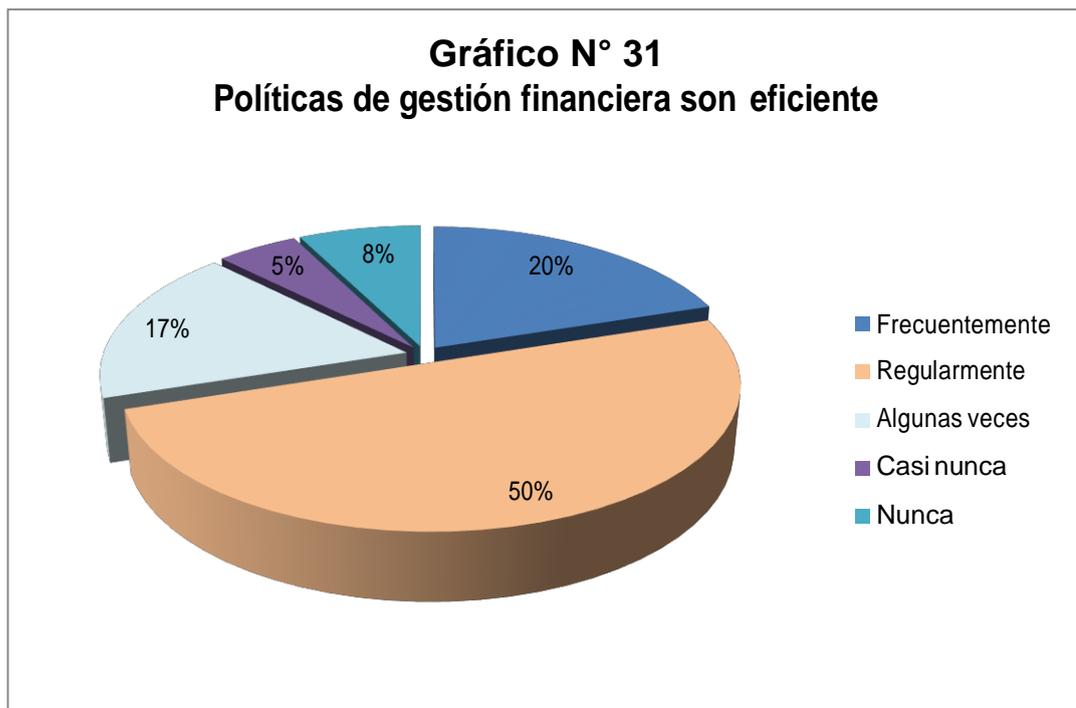
Como se puede observar un 31% de los encuestados afirma que “siempre” piensa que la gestión de los flujos de fondos es adecuado, esto ayuda a tener bien claro los objetivos en la empresa para poder optimizar la gestión financiera. A todo los encargados de la parte operativa se les otorga las pautas mesarías para llegar un excelente flujo de fondos, dependerá mucho de la iniciativa de las empresas para ejecutar esta alternativa. El 40% afirman que “con frecuencia”, el 18% manifiesta que “a veces”, el 6% indica que “casi nunca” y el 5% de los encuestados indican que “nunca” los fondos de las empresas hoteleras es adecuada y oportuna.

Tabla N° 33				
Toman decisiones financieras adecuadas				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	23	28.8	28.8
	Con frecuencia	29	36.3	65.0
	A veces	15	18.8	83.8
	casi nunca	8	10.0	93.8
	Nunca	5	6.3	100.0
	Total	80	100.0	



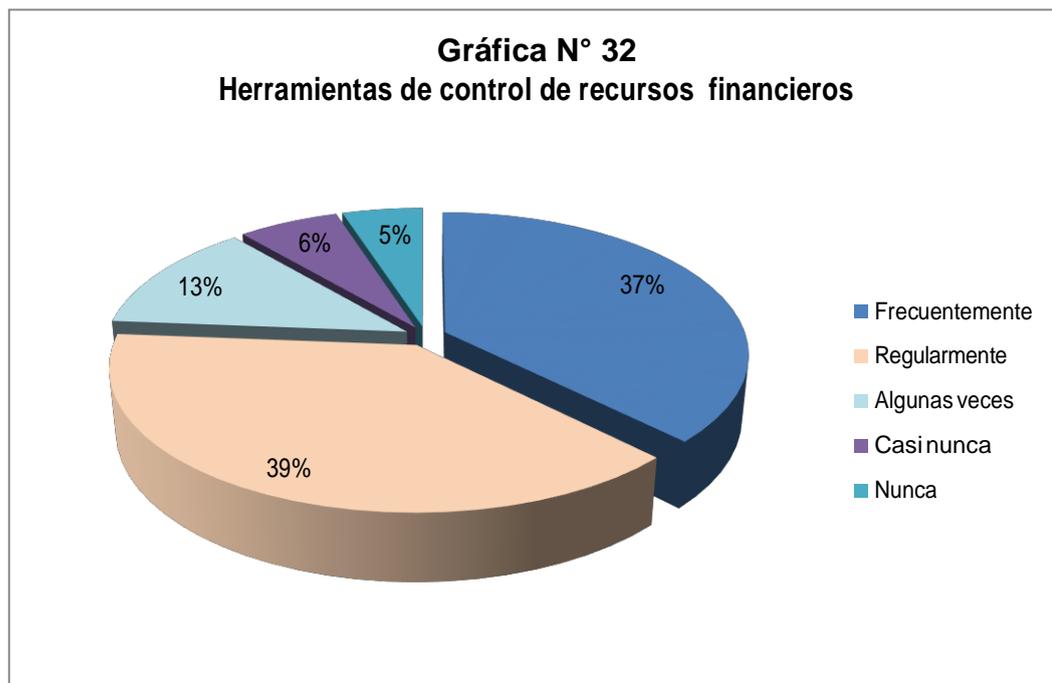
Se puede apreciar en esta pregunta formulada a los entrevistados que el 36% de los encuestados afirman que “con frecuencia” las decisiones financieras en las empresas hoteleras son adecuadas, es importante que se aplique una participación constante del personal para que se pueda cumplir con efectividad los controles internos en la gestión financiera en las empresas, el 29% de encuestados afirma que “siempre”; el 19% señaló que “a veces”, el 10% indica que “casi nunca” y el 6% afirma que “nunca”. Debería existir, en su totalidad siempre la mejor toma de decisiones en la gestión financiera adecuada.

Tabla N° 34				
Políticas de gestión financiera son eficiente				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	16	20.0	20.0
	Regularmente	40	50.0	70.0
	Algunas veces	14	17.5	87.5
	Casi nunca	4	5.0	92.5
	Nunca	6	7.5	100.0
	Total	80	100.0	



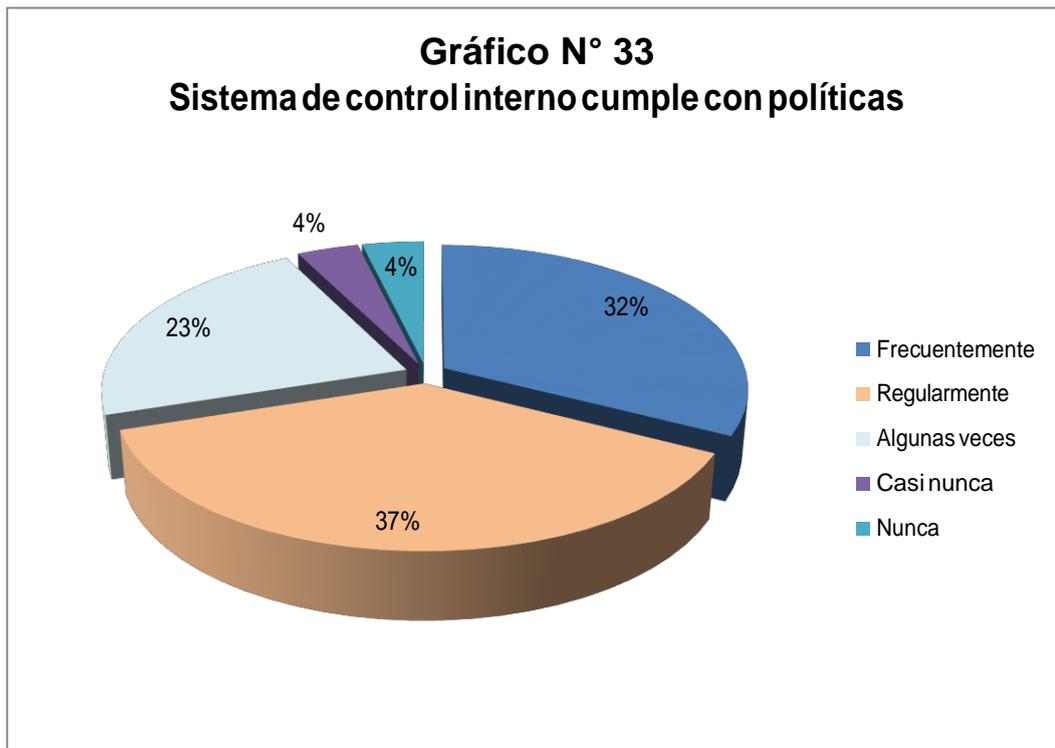
De acuerdo al cuadro un 50% opina que “regularmente” existen políticas de gestión financiera eficientes en las empresas hoteleras. Usualmente políticas financieras no son reconocidas por estas empresas ya que ni cuentan con controles adecuados, estas empresas pequeñas quizá adolezcan de políticas financieras. Sin embargo, queda el 20% de los encuestados que afirman que “frecuentemente”, 17% “algunas veces”, 8% “casi nunca” y el 5% afirma que “nunca” existen políticas de gestión financiera eficiente.

Tabla N° 35				
Herramientas de control de recursos financieros				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	30	37.5	37.5
	Regularmente	31	38.8	76.3
	Algunas veces	10	12.5	88.8
	Casi nunca	5	6.3	95.0
	Nunca	4	5.0	100.0
	Total	80	100.0	



De acuerdo al cuadro un 37% de los encuestados afirman que “frecuentemente”, el 39% afirma que “regularmente” 13 % afirma que “algunas veces”, el 6% afirma que “casi nunca” y el 5% manifiesta que “nunca”. Como podemos apreciar la tendencia de que si las empresas hoteleras cuentan con herramientas de control de recursos financieros, es favorable ya que la mayoría de encuestados por lo menos conocen herramientas como Excel para tener un buen control de recurso en la empresas.

Tabla N° 36				
Sistema de control interno cumple con políticas				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	26	32.5	32.5
	Regularmente	30	37.5	70.0
	Algunas veces	18	22.5	92.5
	Casi nunca	3	3.8	96.3
	Nunca	3	3.8	100.0
	Total	80	100.0	



De acuerdo al cuadro un 32% opina que “frecuentemente” las empresas hoteleras cumplen con sistemas de control interno y estas cumplen con políticas, el 37% afirma que “regularmente”, el 23% afirma que “algunas veces”, el 4% de encuestados afirma que “casi nunca” y el 4% de indica que “nunca”. Esta tendencia nos indica que las evaluaciones constantes en las empresas hoteleras de sus políticas internas reflejan que existe deficiencias en los controles financieros.

4.2. Contrastación de hipótesis

Formulación de hipótesis específica N° 1

- **Prueba de normalidad**

Ho: Distribución Normal

Ha: Distribución no es Normal

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Ambiente de control	Estados Financieros	
N	80	80	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,8250	2,1375
	Desviación estándar	1,01601	1,11086
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,257	,262
	Positivo	,257	,262
	Negativo	-,208	-,153
Estadístico de prueba	,257	,262	
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c	,000 ^e	

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el estadístico obtenido es de 0.257 con un p-value de 0.262 que es inferior al 0.05; se concluye que, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto se acepta hipótesis alternativa.

- **Prueba de hipótesis**

Ho: El tipo de ambiente de control no incide favorablemente en los estados financieros de la industria hotelera en la Provincia de Canta.

Ha: El tipo de ambiente de control incide favorablemente en los estados financieros de la industria hotelera en la Provincia de Canta..

Correlaciones

		Ambiente de control	Estados Financieros
Rho de Spearman	Ambiente de control	1.000	,332**
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)		.003
	N	80	80
Rho de Spearman	Estados Financieros	,332**	1.000
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.003	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados de la prueba de hipótesis es significativa porque p valor igual 0,003 menor que 0,01 razón por la cual se rechaza hipótesis nula a un nivel de significancia del 1% por lo que concluimos que existe una relación positiva y débil entre las variables ambiente de control y los estados financieros.

Toma de decisión:

Dado que el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para variables cualitativas es de 0.332 con un margen de error de 0.01, queda comprobada la hipótesis específica 1 que afirma que el ambiente de control índice favorablemente en los estados financieros de la industria hotelera en la Provincia de Canta.

Además este resultado es corroborado por la prueba de significación bilateral cuyo cifra es de 0.003 menor que la probabilidad de 0.01.

Formulación de Hipótesis específica N° 2

- **Prueba de normalidad**

Ho: Distribución Normal

Ha: Distribución no es Normal

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Evaluación de Riesgo	Análisis Financiero
N	80	80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,1375
	Desviación estándar	1,11086
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,268
	Positivo	,268
	Negativo	-,153
Estadístico de prueba	,268	,262
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el estadístico obtenido es de 0.268 con un p-value de 0.262 que es inferior al 0.05; se concluye que, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto se acepta hipótesis alternativa.

- **Prueba de hipótesis**

Ho: La evaluación de riesgo no incide favorablemente en el análisis financiero de la industria hotelera en la provincia de Canta.

Ha: La evaluación de riesgo incide favorablemente en el análisis financiero de la industria hotelera en la provincia de Canta.

Correlaciones

		Evaluación de Riesgo	Análisis Financiero
Rho de Spearman	Evaluación de Riesgo	Coeficiente de correlación 1.000	Sig. (bilateral) ,292**
		N 80	.009 80
	Análisis financiero	Coeficiente de correlación ,292**	Sig. (bilateral) 1.000
		N 80	.009 80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados de la prueba de hipótesis es significativa porque p valor igual 0,009 menor que 0,01 razón por la cual se rechaza hipótesis nula a un nivel de significancia del 1% por lo que concluimos que existe una relación positiva y débil entre las variables evaluación de riesgo y el análisis financiero.

Toma de decisión:

Dado que el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para variables cualitativas es de 0.292 con un margen de error de 0.01, queda comprobada la hipótesis específica 2 que afirma que la evaluación de riesgo incide favorablemente en el análisis financiero de la industria hotelera en la provincia de Canta.

Además este resultado es corroborado por la prueba de significación bilateral cuyo cifra es de 0.009 menor que la probabilidad de 0.01.

Formulación de Hipótesis específica N° 3

- **Prueba de normalidad**

Ho: Distribución Normal

Ha: Distribución no es Normal

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Actividades de Control	Gestión Empresarial
N	80	80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,1125
	Desviación estándar	1,10228
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,303
	Positivo	,303
	Negativo	-,156
Estadístico de prueba	,303	,262
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el estadístico obtenido es de 0.303 con un p-value de 0.262 que es inferior al 0.05; se concluye que, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto se acepta hipótesis alternativa.

- **Prueba de hipótesis**

Ho: Las actividades de control no inciden favorablemente en la gestión empresarial de la industria hotelera en la Provincia de Canta.

Ha: Las actividades de control inciden favorablemente en la gestión empresarial de la industria hotelera en la Provincia de Canta.

Correlaciones

			Actividades de Control	Gestión Empresarial
Rho de Spearman	Actividades de Control	Coeficiente de correlación	1.000	,363**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	80	80
	Gestión empresarial	Coeficiente de correlación	,363**	1.000
Sig. (bilateral)		.001		
N		80	80	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados de la prueba de hipótesis es significativa porque p valor igual 0,001 menor que 0,01 razón por la cual se rechaza hipótesis nula a un nivel de significancia del 1% por lo que concluimos que existe una relación positiva y débil entre las variables actividades de control y gestión empresarial.

Toma de decisión:

Dado que el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para variables cualitativas es de 0.292 con un margen de error de 0.01, queda comprobada la hipótesis específica 3 que afirma que las actividades de control incide favorablemente en la Gestión empresarial de la industria hotelera en la provincia de Canta.

Además este resultado es corroborado por la prueba de significación bilateral cuyo cifra es de 0.001 menor que la probabilidad de 0.01.

Formulación de Hipótesis específica N° 4

- **Prueba de normalidad**

Ho: Distribución Normal

Ha: Distribución no es Normal

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Información y Comunicación	Presupuesto Financiero
N	80	80
Parámetros normales ^{a,b}		
Media	2,2375	2,1375
Desviación estándar	1,18261	1,11086
Máximas diferencias extremas		
Absoluta	,267	,262
Positivo	,267	,262
Negativo	-,148	-,153
Estadístico de prueba	,267	,262
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el estadístico obtenido es de 0.267 con un p-value de 0.262 que es inferior al 0.05; se concluye que, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto se acepta hipótesis alternativa.

- **Prueba de hipótesis**

Ho: La información y comunicación no incide favorablemente en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.

Ha: La información y comunicación incide favorablemente en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.

Correlaciones

		Información y Comunicación	Presupuesto Financiero
Rho de Spearman	Información y Comunicación	1.000	,353**
	Coeficiente de correlación		.001
	Sig. (bilateral)		80
	N	80	80
Rho de Spearman	Presupuesto financiero	,353**	1.000
	Coeficiente de correlación		.001
	Sig. (bilateral)		80
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados de la prueba de hipótesis es significativa porque p valor igual 0,001 menor que 0,01 razón por la cual se rechaza hipótesis nula a un nivel de significancia del 1% por lo que concluimos que existe una relación positiva y débil entre las variables información y comunicación y el presupuesto financiero.

Toma de decisión:

Dado que el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para variables cualitativas es de 0.353 con un margen de error de 0.01, queda comprobada la hipótesis específica 4 que afirma que la información y comunicación incide favorablemente en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta

Además este resultado es corroborado por la prueba de significación bilateral cuyo cifra es de 0.001 menor que la probabilidad de 0.01.

Formulación de Hipótesis específica N° 5

- **Prueba de normalidad**

Ho: Distribución Normal

Ha: Distribución no es Normal

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Actividades de Supervisión	Control Financiero
N	80	80
Parámetros normales ^{a,b}		
Media	2,1125	2,1375
Desviación estándar	1,21169	1,11086
Máximas diferencias extremas		
Absoluta	,274	,262
Positivo	,274	,262
Negativo	-,179	-,153
Estadístico de prueba	,274	,262
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el estadístico obtenido es de 0.274 con un p-value de 0.262 que es inferior al 0.05; se concluye que, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto se acepta hipótesis alternativa.

- **Prueba de hipótesis**

Ho: Las actividades de supervisión no inciden favorablemente en el control financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.

Ha: Las actividades de supervisión inciden favorablemente en el control financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.

Correlaciones

		Actividades de Supervisión	Control Financiero
Rho de Spearman	Actividades de Supervisión	Coeficiente de correlación 1.000	Coeficiente de correlación ,302**
		Sig. (bilateral) .006	Sig. (bilateral) .006
		N 80	N 80
	Control financiero	Coeficiente de correlación ,302**	Coeficiente de correlación 1.000
		Sig. (bilateral) .006	Sig. (bilateral) .006
		N 80	N 80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados de la prueba de hipótesis es significativa porque p valor igual 0,006 menor que 0,01 razón por la cual se rechaza hipótesis nula a un nivel de significancia del 1% por lo que concluimos que existe una relación positiva y débil entre las variables actividades de supervisión y el control financiero.

Toma de decisión:

Dado que el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para variables cualitativas es de 0.302 con un margen de error de 0.01, queda comprobada la hipótesis específica 5 que afirma que las actividades de supervisión inciden favorablemente en el control financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta

Además este resultado es corroborado por la prueba de significación bilateral cuyo valor es de 0.006 menor que la probabilidad de 0.01.

4.3. **Discusión de los resultados**

Se ha podido probar que el Control Interno incide favorablemente en la Gestión Financiera en la industria hotelera en la Provincia de Canta; para corroborar dicha afirmación es necesario complementarlo a través de sustento teórico relacionado al tema de investigación, tal como se detalla a continuación:

El 27% de los encuestados acepta la información y la comunicación es oportuna para el desempeño de las funciones del personal. Este resultado es similar al 24% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por **Crisologo Llallihuaman Marleni Flor (2013)** Tesis: CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS GOBIERNOS LOCALES DEL CALLEJÓN DE HUAYLAS-ANCASH. Presentado para optar el Grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas con mención en Auditoría y Control de Gestión en la Universidad San Martín de Porres.

“La comunicación estratégica aporta a las organizaciones un nuevo conocimiento, la transformación hacia una comunicación organizacional, que hace énfasis en la capacidad de escuchar. Por medio de esta metodología la función del comunicador organizacional evoluciona y se transforma; se integra al proceso estratégico de acuerdo con el entorno, se enfoca en la estrategia y se transforma para recuperar al ser humano, es decir, ser más relacional que racional con el medio”. Las estrategias de comunicación en este nuevo modelo aspiran a ofrecer al receptor elementos que le faciliten la oportuna toma de decisiones.

38% de encuestados afirma que existe capacitación y entrenamiento del personal de la empresa para el desempeñar sus actividades. Este resultado es similar al 37% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por **Gámez Peláez, Isabel (2010)** Tesis: CONTROL INTERNO EN LAS ÁREAS DE APROVISIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS SANITARIAS DE ANDALUCÍA. Presentado para optar el Grado de Doctor en Contabilidad en la Universidad de Málaga.

Ambos resultados son razonables y favorecen la investigación desarrollada.

Las constantes capacitaciones y el entrenamiento del personal de las empresas hoteleras ayudara a mejorar la administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la empresa. Esto proporciona a los trabajadores la oportunidad de adquirir mayores alternativas de desarrollo, tener mejor conocimientos y muchas habilidades que ayudaran a aumentar sus competencias, para tener mejor desempeñarse. Esto resultara una importante herramienta motivadora.

31% de encuestados afirma que “frecuentemente” en la actualidad el sistema de control interno en las empresas hoteleras promueve la efectividad y eficiencia. Este resultado es similar al 27% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal,

BARBARÁN (2013) Tesis: IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ. Presentado para optar el Grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas con mención en Auditoría y Control de Gestión en la Universidad San Martin de Porres.

Tal como se observa en la información presentada y en la tabla y grafico correspondiente, demuestra que no existe eficiencia ni eficacia; no se fomenta la formación y capacitación en gestión por procesos, lo cual no permite la participación del personal hacia la mejora continua.; sin embargo, también encontramos que un porcentaje similar respondieron afirmativamente de lo cual se desprende en el análisis que hay personal que si está comprometido y cuenta con el conocimiento eficiencia y eficacia institucional.

Eficacia es "hacer las cosas correctas", es decir, hacer lo que se debe hacer para lograr los objetivos buscados. Se trata de determinar, entre todos los rumbos posibles, cuál se va a buscar, y de orientar los medios para alcanzar resultados. Ser eficaz en las empresas implica direccionar los esfuerzos hacia metas que tengan sentido y que ayuden a la supervivencia y crecimiento de la empresas hoteleras.

Eficiencia, en tanto, es "hacer correctamente las cosas", es decir, no importa lo que se haga, concentrarse en el uso adecuado de los recursos. Se trata de lograr los resultados con la menor cantidad posible de tiempo y dinero o, con los mismos recursos, lograr resultados superiores. En las empresas hoteleras la falta de recursos suele ser sistemática siempre hay más cosas por hacer que tiempo y dinero disponible y, por lo tanto, el uso eficiente de los recursos es imprescindible.

38% de los encuestados afirman que en las empresas siempre existen capacitaciones constantes y permanentes al personal de las empresas, para poder desempeñar mejor sus funciones. Este resultado es similar al 27% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por **Sotomayor Casas, Juan Alberto (2009)** Tesis: EL CONTROL GUBERNAMENTAL Y EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PERÚ. Presentado para optar el Grado Académico de Doctor en Contabilidad y Fianzas en la Universidad San Martín de Porres. Ambos resultados son razonables y favorecen la investigación desarrollada.

33% de encuestados afirma que siempre la gestión de flujo de fondos de la empresa hoteleras es adecuada. Este resultado es similar al 37% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por **Jorge Luis Prado Palomino (2015)** Tesis: LA AUDITORÍA INTEGRAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE A NIVEL DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR PESQUERO EN EL PERÚ. Presentado para optar el Grado Académico de Doctor en Contabilidad y Fianzas en la Universidad San Martín de Porres.

El flujo de efectivo es uno de los pilares en la administración de cualquier empresa, debido a que representa las entradas y salidas de efectivo, producto de la operación diaria de una compañía, por ello es importante lograr un buen control en su manejo y evitar posibles errores.

Este elemento es una herramienta vital para controlar los ingresos y egresos, de tal forma que permite enfrentar las obligaciones diarias, al tiempo que sirve para medir los fondos con los que dispone la entidad.

Asimismo, el flujo de efectivo está completamente vinculado con la rentabilidad del negocio, principalmente porque marca la pauta para poder enfrentar contingencias no previstas y tener dinero disponible para las inversiones que pudieran presentarse.

55% de encuestados afirma que el control interno en la empresa busca eficiencia en las organizaciones. Este resultado es similar al 54% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por **JOSÉ DOMINGO ROJAS GARCÍA (2014)** Tesis: LA AUDITORÍA DE CONTROL DE LA CALIDAD Y LOS NIVELES DE AUTO-EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA.

Presentado para optar el Grado Académico de Doctor en Contabilidad y Fianzas en la Universidad San Martín de Porres.

El Control Interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones del hotel, y está diseñado para facilitar la consecución de los siguientes objetivos: la eficacia y las eficiencias de las operaciones; la confiabilidad de la información financiera; y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas internas. Dicho proceso es ejecutado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal del hotel, por lo que todas las áreas del hotel deben contar con este tipo de controles, desde la reservación de las habitaciones hasta el mantenimiento, brindando así un grado de seguridad razonable a la conducción del negocio.

Capítulo V:

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- a. El Control Interno incide favorablemente en la gestión financiera en la industria hotelera en la Provincia de Canta; el Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable en las empresas hoteleras que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.
- b. El tipo de ambiente de control incide favorablemente en el análisis financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta; por lo que se obtuvo un diagnóstico situacional actual sobre los planes trabajos en la organización que dieron como resultado un déficit en cuanto a entorno laboral como los planes organizacionales.
- c. El grado de evaluación de riesgo incide favorablemente en la gestión empresarial de la industria hotelera en la provincia de Canta; cuyos resultados se basan en cuanto a la confiabilidad de información y los cargos del personal mostrando un nivel bajo cuanto a este componente y al desempeño financiero.
- d. Las actividades de control inciden favorablemente en la gestión empresarial de la industria hotelera en la Provincia de Canta; cuyo resultado es un proceso regular en cuanto a los manejos contables como conciliaciones, aprobaciones y las normas y políticas contables que desarrollan en la empresa.

- e. El grado de información y comunicación para mejorar el control interno incide favorablemente en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta; por lo que se manifiesta que la confiabilidad de la información financiera es de suma importancia ya que si existe este objetivo específico no hubiera consecuencias desfavorables.

- f. Las actividades de supervisión de control interno inciden favorablemente en el control financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta; cuyos resultados se brinda al área contable un control y monitoreo de los ingresos contables y delegación de funciones llegando a la conclusión que existes una supervisión regular.

5.2. Recomendaciones

- a. Para comenzar en relación al objetivo general, el cual pide “Determinar la incidencia del Control Interno en la Gestión Financiera de la industria hotelera en la Provincia de Canta.”, mi propuesta es la de llevar a cabo la aplicación de los cinco componentes del control interno para de esta manera iniciar una reestructuración de los diferentes criterios de gestión de la empresa como ya se mostró anteriormente, el fin de mejorar el área contable, que en mi opinión es la más importante de una empresa ya que maneja el área financiera y la rentabilidad entre otros.
- b. En relación al primer objetivo específico, se requirió “Determinar la incidencia del ambiente de control en los estados financieros de la industria hotelera en la Provincia de Canta.”, se propone implementar la jerarquización y toma de decisiones por parte de gerencia con planes de trabajos diarios en la organización para así tomar consideración de la importancia de las decisiones que se dan en la entidad.
- c. En cuanto al segundo objetivo específico, donde se buscó “Precisar la incidencia de la evaluación de riesgo en el análisis financiero de la industria hotelera en la provincia de Canta.”, se propone realizar capacitaciones para reforzar la evaluación de riesgo ya que de esta forma poder obtener una información financiera totalmente confiable para la toma de decisiones y presentación de Estados Financieros.
- d. En relación al tercer objetivo específico, el cual se solicitó “Establecer la incidencia de las actividades de control en la Gestión empresarial de la industria hotelera en la Provincia de Canta.”, se propone reforzar las actividades de control realizando reuniones laborales para manifestar las normas y políticas contables que la empresa tiene actualmente y si sehan ido modificado con el tiempo.
- e. En cuanto al cuarto objetivo específico, se requirió “Demostrar la incidencia de la información y comunicación en el presupuesto financiero de

la industria hotelera en la Provincia de Canta.”, se propone la rotación periódica (bimestrales) al encargado del área de contabilidad para que haya una mejor confiabilidad de información financiera

- f. En cuanto al quinto y último objetivo específico, donde se buscó “Determinar la incidencia de las actividades de supervisión en el control financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.”, se propone estipular normas de supervisión constantemente para mejorar el control interno de la empresa dando delegación de funciones a trabajadores que gerencia autorice para que de esta forma evalúe las decisiones tomadas.

Bibliografía

- Abello, R. (2006, Febrero 13). *www.estrategiafinanciera.es*. Retrieved from <http://docplayer.es/4849114-Coso-ii-y-la-gestion-integral.html>
- Altman, E. (1968). *Financial ratios, discriminant analysis and the prediction of corporate bankruptcy*: Journal of Finance.
- Anthony, R. (2013). *Accounting and Business Administration*. New York: McGraw Hill.
- Arcia, V. &. (2013). Historia y el arte de control interno. Retrieved from *Universidad San Buenaventura*, http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4144/1/Historia_Arte_Control_Arcia_2015.pdf. Retrieved from (2013). Historia del arte del control interno. Retrieved from Universidad San Buenaventura: http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4144/1/Historia_Arte_Control_Arcia_2015.pdf.
- Armendáriz, E. (2013). Un Modelo para Predecir la Insolvencia. *Revista FENopina Escuela Superior Politécnica del Litoral.*, 44-1-5.
- Bakunin, M. (2007, Junio 13). Retrieved from " Principal Ideólogo del Anarquismo ": <http://1814bakunin.blogspot.pe/2007/06/contexto-historico.html>
- Bakunin, M. (2008). *Dios y el Estado*. enedito: Editorial El Viejo Topo.
- Benitez, C. (2014). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferreteria my fiend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de ibarra, provincia de imbabura*. Imbabura: s/e.
- Bernal, C. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Bogotá: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2003). *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Borrero, A. y. (2016). *Implementación de Normas de Información Financiera Internacional*. Bogotá: Javeegrat.
- Bradley, M. (1984). *the existence of an optimal capital structure: theory and evidence*. Mexico: Mrodf.
- Bravo, M. (2001). *Auditoría Integral*. LIMA-PERU: Editorial Fecat.
- Bravo, M. (2001). *Auditoría Integral*. Lima: Editorial Fecat.
- Brealey, & R. Myers, S. (2005). "*Principios de Finanzas Corporativas*". México: McGrawHill.
- Brigham, & E. Houston, J. (2006). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Thomson Learning.
- Briones, G. (1990). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales* (2 ed.). Mexico: Trillas.
- Bunge, M. (2000). *La investigación científica: su estrategia y su Filosofía*. Editorial. Limusa: Buenos Aires.

- Cabrera, G. y. (2011, Diciembre 12). <https://www.eumed.net/>. Retrieved from http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009
- Campos, C. (2013). *La auditoría interna en las universidades públicas de España y México. Memoria de Tesis Doctoral de la Universidad de Cantabria. Santander - Cataluña: Universidad de Cantabria. Santander - España: .*
- Cañada, E. (2005). *Viajar a Todo Tren, Turismo, Desarrollo y Sostenibilidad*. Barcelona: Editorial Icaria.
- Cardenas, J. (2012). *Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (meci) como herramienta de gestión para algunas entidades de palermo*. Palermo: s/e.
- Cashin, J. (1996). *Enciclopedia de Auditoría*. Barcelona: Oceano.
- Cashin, J. N. (1996). *Enciclopedia de Auditoría*. Barcelona: Oceano.
- Catacora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables* (1 ed.). Caracas: McGraw/Hill.
- Cepeda, A. (2000). *Auditoría de Control Interno*. Bogota: MCGRAW-HILL.
- Cepeda, A. (2000). *Auditoría de Control Interno*. Bogota: Mccgraw-hill.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno* (1 ed.). Mexico: McGran-Hill.
- Chapman, W. G. (1954). *Las comedias mitológicas de Calderón*. alterno: Revista de literatura.
- Commission., C. o. (2016, Noviembre 04). www.emaze.com. Retrieved from <https://www.emaze.com/@AWFLQTOR/Diferencias-de-COSO-I,-II-y-III-competencia>, P. 4. (2014, Setiembre 29). <https://auditoool.org/>. Retrieved from <https://auditoool.org/blog/control-interno/2987-principio-4-de-coso-iii-demuestra-compromiso-para-la-competencia>
- Contreras, E. (2001). *Manual del Auditor*. Lima: Editorial Concytec.
- Contreras, E. (2001). *Manual del Auditor*. Lima - Perú: Editorial Concytec.
- Cooper & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno*. España: Díaz Santos, S.A.
- Cordova, A. (2011). *Valores Éticos*. Madrid: Graficas Dejon.
- Córdova, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogota: Imagen Editorial.
- Córdova, M. (2012). *Gestión Financiera. Bogotá: Imagen Editorial*. Imagen Editorial.: Bogotá.
- Correa, J. M. (2006). *Componentes mínimos para la gestión integral de pequeñas empresas*. Medellín: Preparación y Evaluación de Proyectos. Facultad de Economía, Universidad.
- COSO, C. I. (2016, Junio 01). <https://auditoool.co/>. Retrieved from <https://auditoool.co/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- COSO. (2013). *Control Interno*. Mexico: Resumen Ejecutivo.
- Cuadros, J. (1986). *Auditoría administrativa. México. Limusa*. Mexico: Editorial Limusa.
- Cuadros, J. (1986). *Auditoría administrativa. México. Limusa*. Mexico: Editorial Limusa.

Díez, F. &. (2009). *Análisis de la estructura económica y financiera de la empresa en situaciones*. Madrid: Catedra Madrid.

Domingo, S. (2007, junio 25). *www.acisamedu.obolog.com*. Retrieved from <http://acisamedu.obolog.com/informe-coso-8723>

Domingo, S. (2007, junio 25). *www.acisamedu.obolog.com*. Retrieved from Retrieved from <http://acisamedu.obolog.com/informe-coso-8723>

Dueñas, N. (2007). *El Sistema de Control Interno y el aseguramiento de la Calidad*. Loja: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Enrique, Z. G. (2001). *Equilibrio Financiero de la Empresa*. Mexico: Editorial Porrúa.

Estupiñan, R. (2012). *Control Interno y Fraudes* (2 ed.). Bogota: Xpress Estudio Grafico y Digital S.A.

Estupiñan, R. (2012). *Control Interno y Fraudes* (2 ed.). Bogota: Xpress Estudio Grafico y Digital S.A.

Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraude analisis del Informe COSO I, II y III* . (3 ed.). Bogota: Eco. Ediciones Ltda.

Fernández, M. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. . Mexico: Esic Editorial.

Flores Soria, J. (2013). *Analisis e Interpretacion de Estados Financieros* (4 ed.). Lima: Grafica Santo Domingo.

Flores, J. (2013). *Analisis e Interpretacion de Estados Financieros* (4 ed.). Lima: Grafica Santo Domingo.

Flores, J. (2013). *Analisis e interpretacion de Estados Finncieros* (4 ed.). Lima: Grafica Santo Domingo.

Flores, J. (2014). *Costos y Presupuestos* (5 ed.). Lima: Grafica Santo Domingo.

Flores, J. (2015). *Analisis Financiero para contadores y su influencia en las NIIF*. Lima: Pacifico Editores SAC.

Flores, J. (2017). *Finanzas Aplicadas a la Gestion Empresarial*. Lima: Grafica Santo Domingo.

Flores, J. (2017). *Finanzas Aplicadas a la Gestion Empresarial*. Lima: Grafica Santo Domingo.

Fonseca, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Moderna*. Lima: Enlace Gubernamental SAC.

Fonseca, R. (2004). *Auditoría Interna: Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*. Guatemala: Artes Graficas Acrópolis.

Fonseca, R. (2004). *Auditoría Interna: Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*. Guatemala: Artes Graficas Acrópolis.

Foster, D. L. (1994). *Introducción a la industria de la hospitalidad*. Mexico: et al.

García C., A. L. (2006). *Administracion Moderna de la Gestion Publica*. Lima - Peru: Editorial Ediciones.

García, A. (2010). *Investigación y Tecnologías de la Información al servicios de la Innovación Educativa*. . Salamanca : Graficas Cervantes S.A. .

García, C. (2006). *Administracion Moderna de la Gestion Publica*. Lima: Editorial

Ediciones.

García, S.:Nájera, & R. García, J. (2001). *Organización y Administración de Empresas*. Madrid: ESIC Editorial.

Gene, J. y. (2001). *Gestión en atención primaria incorporación de la práctica directiva en el liderazgo asistencial*. Barcelona: Masson.

Genice, C. (2010). *Hotelería tradicional versus nuevas modalidades de alojamiento*. Palermo: s/e.

Gironella, M. (1976). *El Control Interno y la Censura de Cuentas*. Madrid: Ice.

Gitman, L. (2007). *Principios de administración financiera*. México: Pearson educación.

Gómez, G. (1994). *Planeación y organización de Empresa* (8 ed.). México: Mc. Graw.

Gómez, G. (1994). *Planeación y organización de Empresa* (8 ed.). México: Mc. Graw.

Gómez, M. (2013). *La reforma de la Gestión Pública en Latinoamérica: su impacto en la transparencia y la divulgación de la Información Financiera*. Bogotá: s/e.

González, M. (2014). Importancia del control interno en las pymes. Retrieved from *Gestiópolis*, <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>.

González, R. (2013, Enero 09). *Rafael González Martínez*. Retrieved from Marco Integrado de Control Interno: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Gutiérrez, R. (2006). *Introducción a la Filosofía*. México: Esfinge S.A.

Guzmán, K. &. (2015, Marzo 01). *El control Interno como parte de gestión administrativa*. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9947/1/UPS-GT001072.pdf>

Haward, B. U. (1953). *Introducción a los Negocios Financieros*. Buenos Aires: CCPRT.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Printed in Mexico.

Hernández, R. F. (2004). *Metodología de la Investigación*. (3 ed.). Bogotá: McGraw-Hill.

Holmes, A. (1994). *Auditorías Principios y Procedimientos*. México: Limusa.

Holmes, A. (1994). *Auditorías Principios y Procedimientos* (5 ed.). México: Hispanoamérica.

Integrado, C. I. (2013, Mayo 01).

<https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2014/02/08/2-1-informe-coso/>. Retrieved from

<https://drive.google.com/file/d/0B5q5UluGnmwodTA4bWRtV2ZFMDA/view>

Interno, E. C. (2006, 12 1). *www.gestiopolis.com/%2Ccontabilidad*. Retrieved from *gestiopolis.com.Ccontabilidad*.

Interno, H. d. (2005, Enero 11).

http://www.mincit.gov.co/publicaciones/imprimir/14015/historia_del_control_interno. Retrieved from <http://www.mincit.gov.co/index.php>:

http://www.mincit.gov.co/publicaciones/imprimir/14015/historia_del_control_interno

Kaplan, R. y. (2001). *El Cuadro de mando Integral*. Buenos Aires: Gestión.

- Kerlinger, N. y. (2002). *Investigación del Comportamiento*. (4 ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Klimovsky, G. (1997). *Las desventuras del conocimiento científico*. . Buenos Aires : AZ Editora.
- Kotler, F. (2009). *El Marketing segun Kotler*. Barcelona: Ediciones Paidos Iberica S.A.
- Kotler, P., & Caslione, J. (2009). *The business of managing and marketing in the age of turbulence*. America: AMACOM Div American Mgmt Assn.
- Ladron, R. (2011). *Innovación y Exito en la Gerencia Cooperativa*. Buenos Aires: Glodix.
- Lamelas, G. (2012). *Friedrich Engels y el materialismo histórico*. enedito: Revista de Claseshistoria.
- Lara, A. (2012). *Toma el Control de tu Negocio* . Monterrey: Lid Editorial mexicana.
- Laski, J. (2013). *El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional*:. Buenos aires: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Leonard, W. (1991). *Auditoria Administrativa* (18 ed.). Mexico: Diana.
- Lopéz, G. (2003, junio 10). <http://www.dumrauf.com.ar/spanish/ppt.htm>. Retrieved from http://www.ucema.edu.ar/u/gl24/nc/Nota_4._DCF_caso_general.pdf
- Lopez, M. &. (2004). *Analisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar aprobado en el hotel stauffer maturin en el 1- semestre del 2004*. maturin: s/e.
- Lybrand, C. (1992, Junio 25). Retrieved from <http://monografias.com/trabajosl2dcoso/coso.shtml>
- Lybrand, C. (1992, JUNIO 25). <http://www.monografias.com/trabajosl2dcoso/coso.shtml>. Retrieved from <http://monografias.com/trabajosl2dcoso/coso.shtml>
- Machuca, D. (2007, Marzo 15). *La auditoria*. Retrieved from <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaAuditoriaConceptoActualOAntiguo-2534049.pdf>
- Macmillan, J. y. (2005). *Investigación Educativa: Una Introducción Conceptual*. (5 ed.). Madrid: Pearson.
- Mahner, M. &. (2000). *Fundamentos de Biofilosofía*. Buenos aires: En linea.
- Mainou, J. (1999). *Enciclopedia de la Auditoría* (2 ed.). Mexico: Oceano.
- Mallo, C. M. (1995). *Control de gestión y control presupuestario* . Madrid: McGraw-Hill.
- Mantilla, B. S. (2008). *Auditoría Financiera de PYMES*. Bogota: Ecoediciones.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe Coso* (4 ed.). Bogota: Kimpres.
- Mantilla, S. (2007). *Control Interno*. Mexico: Editorial internacional.
- Mantilla, S. (2007). *Control Interno*. Mexico: Editorial internacional.
- Marx, K., & Scaron, P. (1971). *El Capital*. inedito: inedito.
- Meigs, W. L. (1994). *Principios de Auditoría* (2 ed.). Mexico: Editorial Diana.
- Messie, J. (1979). *Essentials of Management*. Buenos Aires: esseng.
- Mill, J. (2016). *Utilitarianism*. Seven Masterpieces of Philosophy: Routledge.
- Mori, M. &. (2014). *Control interno del efectivo y su incidencia en la gestion financiera*

de la constructora a & j ingenieros SAC para el año 2014. lima: s/e.

Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 606-6028.

Navas, N. (2014, junio 26). *El mercado farmacéutico mantiene el crecimiento en enero.* Retrieved from https://cincodias.elpais.com/cincodias/2014/02/25/empresas/1393331762_967043.html

Ochoa, B. (2012, Enero 17). *www.itson.mx/pacioli.* Retrieved from Año XII Número 76 : <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Paginas/pacioli.aspx>

Oliver, E. (2012). *La gestion financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados en la entidades del Perú.* Lima: s/e.

Perdomo, A. (2011). *Fundamentos del Control Interno.* Mexico: Editorial Porrúa.

Prieto, G. (2011, Enero 20). <https://javierprietogonzalez.com>. Retrieved from <https://javierprietogonzalez.blogspot.pe/2011/01/emilio-durkheim-resumen.html>

Proudhon, P. (1868). *El principio federativo.* . Librería de Alfonso Durán: Librería de Alfonso Durán.

Rabago, E. (2010). *Gestion por Competencias.* La Coruña: Gisbiblo.

Ramon, A. G. (2012). *Actualización COSO I: Análisis del borrador del Marco de Control Interno actualizado.* Madrid: centro de gobierno corporativo. Retrieved from <https://centrobuengobierno.ie.edu/wp-content/uploads/sites/87/2013/11/Inv-PubCGC2012-III.pdf>.

Reputacionales, I. a. (2011, Enero 08). <https://issuu.com>. Retrieved from https://issuu.com/marcoreyeswarthon/docs/estudio_de_reputaci_n_y_riesgos_re/34

Restrepo B, L. F., & González L, J. (2007, Abril-Junio 02). <http://www.redalyc.org>. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/2950/295023034010.pdf>

Rivas, G. (2011, 12 07). <http://www.redalyc.org>. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>

Rodriguez, D. (1996). *Gestion Organizacional.* Santiago: Glonfi.

Rubio, P. (2006). *"Introducción a la gestión empresarial"*. Madrid: Eumed.

Rubio, Ramon, A. (2006). COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio. *Consultoría de Negocio de PWC*, 24.

Ruiz, A. (2007). *Control de gestion en la administracion de riesgo en el area de colocaciones de la cooperativa de ahorro y credito abierta san sose de bermejo lta .* san jose de bermejo: s/e.

Rusenias, R. (1999). *Manual de Control Interno.* Buenos Aires: Macchi.

Rusenias, R. O. (1999). *RUSENAS R. O. (1999) Manual de Control Interno,(Buenos Aires): Ed. Macchi.* Buenos Aires: Macchi.

Salazar, L. (2014). *El control interno: herramienta indispensables para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy.* lima: s/a.

Salkind, N. (1999). *Métodos de Investigación.* (3 ed.). Mexico: Prentice Hall.

Salomon, E. (1965). *Teoria de la Adminsitracion financiera.* Buenos Aires: LUZ.

Samaniego, C. (2011). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestion de las micro empresas en el distrito de chaclacayo.* Lima: s/e.

- Sandoval, R. &. (2012). *evaluacion del sistema de control interno perteneciente al departamento financiero de una direccion de educacion media superior*. gogota: s/e.
- Santandreu, P. (2009). La gestión del circulante como política empresarial. *Revista de*, 11-26.
- Santandreu, P. (2009). La gestión del circulante como política empresarial. *Revista de*, 11-26.
- Schuster, J. (1999). *Control Interno*. Buenos Aires: MACCHI.
- Schuster, J. (1999). *Control Interno*. Buenos Aires: MACCHI.
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social*. (14 ed.). Madrid: Paraninfo.
- Smith, A. (2011). *Las Riqueza de las naciones*. Valladolid: Alianza Editorial.
- Soto, M. (2012). *La Funcion Financiera* (2 ed.). Bogota: Eco ediciones.
- Sotomayor, A. (2002). *Control Interno y la Auditoria* . Mexico: Universidad Autonoma nueva leon.
- Torres, A. (2015, Febrero 4). <http://www.milenio.com>. Retrieved from http://www.milenio.com/firmas/alfonso_torres_hernandez/Teorias-sociedad-educacion_18_458534205.html
- Trelles, B. (2004). *Auditoría un enfoque práctico*. Mexico: Editorial International Thomson Editores.
- Van Horne, J. &. (2003). *Fundamentos de Administración Financiera 11 edición*. México: Prentice Hall.
- Vera, M. (2010). *Guía para el estudio del curso Finanzas Corporativas*. . Bogota: Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Colombia.
- Viscarra, E. (2005). *Auditoria Financiera*. Lima - Perú: Editoria san Marcos.
- Viscarra, M. J. (2005). *Auditoria Financiera*. Lima -Perú: Editorial San Marcos.
- Weston, J. B. (1998). *Fundamentos de la Administracion Financiera*. Buenos Aires: cicotri.

Anexos

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>General</p> <p>¿En qué medida el Control Interno incide en la gestión financiera de la industria hotelera en la Provincia de Canta?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la incidencia del Control Interno en la gestión financiera de la industria hotelera en la Provincia de Canta.</p>	<p>General</p> <p>El Control Interno incide favorablemente en la gestión financiera en la industria hotelera en la Provincia de Canta.</p>	<p>VI:</p> <p>Control Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente control • Evaluación riesgo • Actividades Control • Información Comunicación • Actividades Supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad y valores éticos • Competencia • Cumplimientos de los objetivos establecidos por la Administración. • Cultura organizacional • Eficiencia de la empresa • Información Financiera • Efectividad y eficiencia • Cumplimiento • Salvaguarda de recursos • Segregación de funciones • supervisión y entrenamiento adecuado • Capacidad gerencial • Información adecuada y oportuna • canales de comunicación externa • Políticas apropiadas • Medios de revisión interna • Procedimientos obsoletos 	<p>Población: 100 de la empresa</p> <p>Muestra: 80</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Diseño: Descriptivo Correlacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Prueba de Hipótesis. correlación de Spearman</p>

<p>Específicos</p> <p>a. ¿De qué manera el tipo de ambiente de control incide en los estados financieros de la industria hotelera en la Provincia de Canta?</p> <p>b. ¿De qué manera la evaluación de riesgo incide en el análisis financiero de la industria hotelera en la provincia de Canta?</p> <p>c. ¿De qué manera las actividades de control</p>	<p>Específicos</p> <p>a. Determinar la incidencia del ambiente de control en los estados financieros de la industria hotelera en la Provincia de Canta.</p> <p>b. Precisar la incidencia de la evaluación de riesgo en el análisis de estados financieros de la industria hotelera en la provincia de Canta.</p> <p>c. Establecer la incidencia de las actividades de control en la Gestión empresarial</p>	<p>Específicos</p> <p>a. El tipo de ambiente de control incide favorablemente en los estados financieros de la industria hotelera en la Provincia de Canta.</p> <p>b. La evaluación de riesgo incide favorablemente en el análisis de estados financieros de la industria hotelera en la provincia de Canta.</p> <p>c. Las actividades de control incide</p>	<p>VD: La Gestión Financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros • Análisis financiero • Gestión Empresarial • Presupuesto Financiero • Control Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos financieros • Medición y evaluación permanente • Métodos y procedimientos • Capacitación en manejo financiero • Flujo de caja • Recursos Monetarios • Presupuestación • Gestión Financiera • Indicadores de gestión financiera • Juicios de evaluación 	
--	---	--	--	---	--	--

<p>Incide en la Gestión empresarial de la industria hotelera en la Provincia de Canta?</p> <p>d. ¿De qué manera la información y comunicación incide en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta?</p> <p>e. ¿De qué manera las actividades de supervisión incide en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta?</p>	<p>de la industria hotelera en la Provincia de Canta.</p> <p>d. Demostrar la incidencia de la información y comunicación en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.</p> <p>e. Determinar la incidencia de las actividades de supervisión en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.</p>	<p>favorablemente en la Gestión empresarial de la industria hotelera en la Provincia de Canta.</p> <p>d. La información y comunicación incide favorablemente en el presupuesto financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.</p> <p>e. Las actividades de supervisión incide favorablemente en el control financiero de la industria hotelera en la Provincia de Canta.</p>				
---	---	---	--	--	--	--

d. Casi nunca

e. Nunca

7. ¿La dirección difunde la cultura organizacional de la institución?

a. Frecuentemente

b. Regularmente

c. Algunas veces

d. Casi nunca

e. Nunca

8. ¿Se efectúa el seguimiento y evaluación de los objetivos establecidos en la empresa?

a. Frecuentemente

b. Regularmente

c. Algunas veces

d. Casi nunca

e. Nunca

9. ¿La empresa procura el mantenimiento de un clima organizacional?

a. Frecuentemente

b. Algunas veces

c. Ocasionalmente

d. Nunca

e. Casi Nunca

10. ¿El control interno en la empresa busca eficiencia en la organización?

a. Frecuentemente

b. Algunas veces

c. Ocasionalmente

d. Nunca

e. Casi Nunca

Evaluación de riesgo

11. ¿Se adoptan procedimientos y controles adecuados sobre la información financiera en la empresa?

a. Frecuentemente

b. Regularmente

c. Algunas veces

- d. Casi nunca
- e. Nunca

12. El actual sistema de control interno promueve la efectividad y eficiencia?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

13. ¿se cumplen las políticas, leyes y reglamentos emitidos por la organización?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

Control

14. ¿Existe un sistema de control para salvaguardar los recursos de la empresa?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

15. ¿Existen procedimientos de comprobación de los registros y la revisión para salvaguardar los fondos de la empresa?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

16. ¿Existe capacitación y entrenamiento del personal de la empresa para el desempeñar sus actividades.

- a. Siempre

- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

Información y comunicación

17. ¿La capacidad gerencial logra objetivos que se propone la empresa?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

18. ¿la información y la comunicación es oportuna para el desempeño de las funciones del personal?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

19. ¿Los canales de comunicación interna y externa son adecuados?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

20. ¿Las políticas financieras de la empresa son adecuadas, confiables y oportunas?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

21. ¿Se realiza revisión interna de los registros y de los fondos en la empresa?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

22. ¿Se siguen utilizando procedimientos obsoletos de control en la empresa?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

23. ¿Cuál es su apreciación del conocimiento en temas financieros?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Mala
- e. Muy Mala

24. ¿Los directivos de la empresa hacen uso adecuado de los recursos financieros?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

25. ¿En la empresa se desarrolla control y evaluación?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

26. ¿Se genera periódicamente información financiera?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

27. ¿La toma de decisiones es oportuna para la gestión financiera?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

28. ¿En su opinión la gestión financieros es?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Mala
- e. Muy Mala

29. ¿en su opinión el proceso de presupuestación facilita el logro de los objetivos?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

30. ¿ En su opinión la gestión de flujo de fondos de la empresa es adecuada?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

31. ¿Se toman decisiones financieras de la empresa en forma adecuada?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

32. ¿Las políticas de gestión financiera son eficientes?

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

33. ¿Cuenta con herramientas que controlan los recursos financieros?

- a. Siempre
- b. Con frecuencia
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

34. El sistema de control interno cumple con las políticas, normas, métodos y procedimientos.

- a. Frecuentemente
- b. Regularmente
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

ANEXO N° 2

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | Menos de | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
|--|----|----|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | () | () | <input checked="" type="checkbox"/> | () | () | () |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | () | () | () | () | <input checked="" type="checkbox"/> | () |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | () | () | () | () | <input checked="" type="checkbox"/> | () |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | () | () | () | () | <input checked="" type="checkbox"/> | () |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | () | () | () | () | <input checked="" type="checkbox"/> | () |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | () | () | () | <input checked="" type="checkbox"/> | () | () |

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....

.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....

.....

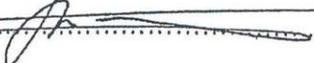
3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....

.....

Fecha: 28-03-2017

Validado por: DR. JOSE LUGO ARSAN

Firma: 

ANEXO N° 2
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | | Menos de | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
|--|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | | () | () | () | () | (X) | () |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | | () | () | () | () | (X) | () |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | | () | () | () | (X) | () | () |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | | () | () | () | () | (X) | () |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | | () | () | () | () | (X) | () |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | | () | () | () | () | (X) | () |

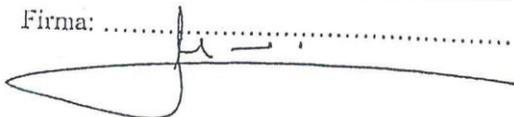
SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?
.....
.....
2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?
.....
.....
3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?
.....
.....

Fecha: 31.10.2017.

Validado por: EL DR. FERNANDO OCHOA PARRALES.

Firma:



ANEXO N° 2

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | Menos de | 50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100 |
|--|---|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | () () () () <input checked="" type="checkbox"/> () |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | () () () () <input checked="" type="checkbox"/> () |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | () () () () <input checked="" type="checkbox"/> () |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | () () () () <input checked="" type="checkbox"/> () |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | () () () () <input checked="" type="checkbox"/> () |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | () () () () <input checked="" type="checkbox"/> () |

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....

Fecha: 28. MAR. 2017

Validado por: DR. JUAN SAavedra Jarama Pardo.

Firma: 