



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN
LAS EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA
CIUDAD DE HUARAZ - 2013**

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

AUTORA

MINAYA DIAZ, PILAR AMELIA

ASESOR

**SUAREZ SANCHEZ, JUAN DE DIOS
ORCID: 0000-0002-5204-7412**

HUARAZ – PERÚ

2015

**El control interno y la Rentabilidad en las
Empresas de Servicios Turísticos de la
Ciudad de Huaraz - 2013**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Minaya Diaz, Pilar Amelia

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Huaraz, Perú

ASESOR

Suarez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Huaraz, Perú

JURADO

Broncano Díaz, Alberto

ORCID: 0000-0002-5204-5874

Rubina Lucas, Félix

ORCID: 0000-0002-5204-6582

Rashta Lock, María

ORCID: 0000-0002-5202-9874

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la vida,
dejarme recorrer un camino
iluminado de enseñanza y
alegría, y la bendición para poder
culminar mi carrera profesional.

A la ULADECH por haberme aceptado
ser parte de ella, y permitirme estudiar
mi carrera profesional.

A mis profesores, en especial a mi
asesor de tesis el Dr. CPCC. Juan de
Dios Suárez Sánchez por su apoyo
incondicional y su paciencia para
guiarme durante todo el desarrollo
de la tesis.

A mis amigos(as) y todos mis
compañeros que de una u otra manera
me apoyaron durante mi formación
profesional.

Pilar.

DEDICATORIA

A mi madre Olga Elisa, por darme su apoyo incondicional, económica y anímicamente, por sus enseñanzas, sus consejos, por estar a mi lado siempre dándome fuerzas para poder alcanzar mis metas. A mis hermanos Ana y Junior, por su cariño y apoyo. A mi sobrinita Estefany, a mi abuelo Julian por sus sabiosconsejos y su apoyo económica y anímicamente. A mis primas, Flor y Magdalena que son un ejemplo a seguir, por sus consejos, su apoyo y su amistad incondicional. A mi padre Rubén Isaías, por darme la educación necesaria para poder ser una persona de bien y enseñarme a ser fuerte. A mis padrinos John e Iris, quienes siempre me apoyan en todo y por su inmenso cariño.

Pilar.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el control interno y la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz - 2013. La metodología fue de tipo cualitativo y nivel descriptivo ya que no se manipularon las variables sino se las describió con un diseño no experimental descriptivo de corte transversal. Se trabajó con una población de 23 empresas y la muestra fueron los trabajadores de las 8 empresas de servicios más representativas de la ciudad de Huaraz. Se utilizó como técnicas la investigación bibliográfica y documental. Se tomó como instrumentos de recolección de datos los fichajes de libros, páginas web, revistas, tesis similares, etc. Se obtuvo como resultados que en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz existe un control interno poco implementado teniendo como consecuencia una rentabilidad poco considerable. Se obtuvo como conclusión: La relación que existe entre la rentabilidad y el control interno en las empresas de servicios turísticos es significativa e importante ya que para obtener mayor rentabilidad se tiene que tener un control interno razonable. En el análisis de rentabilidad que llevan estas empresas no es el adecuado debido a que se basan en la relación costo beneficio.

Palabras claves: Control interno, Rentabilidad.

ABSTRACT

The present research had as general objective: To determine the relationship between internal control and profitability in companies of tourist services in the city of Huaraz - 2013. The methodology was qualitative and descriptive level as no variables are manipulated but he described them with a non experimental descriptive cross-sectional design. We worked with a population of 23 companies and the sample were workers of the 8 most representative business services Huaraz. Bibliographic and documentary research was used as techniques. It was used as data collection instruments signings of books, websites, magazines, similar thesis, etc. It was obtained as results that companies of tourist services in the city of Huaraz there is an internal control bit having implemented following an inconsiderable profitability. It was obtained as conclusion: The relationship between profitability and internal control in companies of tourist services is significant and important because for higher returns you have to have a reasonable internal control. In profitability analysis leading these companies is not appropriate because it is based on the cost-benefit ratio.

Keywords: Internal Control, Profitability.

Índice

| | |
|---|-----|
| 1. Título de la tesis | ii |
| 2. Hoja de firma del jurado evaluador | iii |
| 3. Agradecimiento | iv |
| 4. Dedicatoria | v |
| 5. Resumen | vi |
| 6. Abstract | vii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Revisión de literatura | 3 |
| 2.1. Antecedentes | 3 |
| 2.2. Bases teóricas | 16 |
| 2.3. Marco conceptual | 22 |
| 2.4. Marco normativo | 50 |
| III. Metodología | 50 |
| 3.1. Diseño de la investigación | 50 |
| 3.2. Universo o población y muestra | 51 |
| A. Población | 51 |
| B. Muestra | 51 |
| 3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores | 52 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 54 |
| 3.5. Plan de análisis | 54 |
| 3.6. Matriz de consistencia | 54 |
| 3.7. Principios éticos | 55 |
| IV. Resultados | 56 |
| 4.1. Resultados | 56 |

| | |
|---------------------------------|----|
| 4.2. Análisis de resultados | 80 |
| V. Conclusiones | 88 |
| VI. Recomendaciones | 89 |
| VII. Referencias bibliográficas | 90 |
| VIII. Anexos | 93 |

I. Introducción

El presente trabajo de investigación deriva de la línea de investigación aprobada por la ULADECH-CATÓLICA y comprende la investigación en tres campos de acción de la ciencia contable que son: las Finanzas, los Mecanismos de Control y la Tributación, donde las finanzas está orientado a la investigación de todas actividades que tiene que ver con el financiamiento que realizan las organizaciones económicas para la consecución de recursos económicos y poder desarrollar sus actividades organizacionales. Los Mecanismos de Control que se encuentran orientado a la investigación de todos los elementos que intervienen en el campo del Control Interno, siendo una de ellos la Auditoría como un conjunto de procesos que van a permitir el cumplimiento de las normas tanto Contables, laborales, tributarias y administrativas las cuales están detalladas en los instrumentos de gestión aplicadas en cada organización económica. El objeto de estudio en nuestra línea de investigación en el área de auditoría comprende al aporte que brinda los elementos de información contable para la labor de control interno. Y en Tributación se encuentra Orientado a la investigación del aspecto tributario de las organizaciones económicas como contribuyente beneficiario y obligado. Comprende estudios muy amplios teniendo en cuenta que existe una diversidad de tributos considerados como impuestos, tasas y contribuciones.

El control interno es un proceso integrado efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones,

Confiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas y la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. La rentabilidad es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado. En tal sentido, se formuló el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera el control interno se relaciona con la rentabilidad? y, para responder a dicho problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el control interno y la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz - 2013; y, para lograr el objetivo general, se formuló los siguientes objetivos específicos:

- Determinar el control interno en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz - 2013.
- Analizar la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz - 2013.

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

eficiencia operativa podrán mantenerse firmes y sólidas dentro de un marco de competencia y así obtener mayor rentabilidad.

El presente trabajo se realizó con una metodología de tipo cualitativo y nivel descriptivo ya que no se manipularon las variables sino se las describió con un diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó como técnicas las referencias bibliográficas y documentales con los siguientes instrumentos: revistas, tesis referidas al tema, libros, y demás instrumentos que nos brindaron la información suficiente.

La investigación se realizó en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz en el año 2013, donde se tomó como población a los trabajadores de las 23 empresas existentes, con una muestra de las 8 empresas más representativas. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO (1992) y la rentabilidad.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

William (2012) en su tesis titulada: Procedimientos de Auditoría en el Colegio de Graduados en ciencias económicas de la Capital Federal, Buenos Aires, estableció que por Control Interno se entiende al 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 debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

Adnely (2012) en su investigación titulada: "Evaluación del sistema de control interno en la empresa de servicios el Tablón" en la universidad de Holguín hace un estudio sobre la evaluación del control interno donde ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. La importancia de tener un buen Sistema de Control Interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.
2. La revisión bibliográfica desarrollada permitió analizar la evolución de la definición del Control Interno al manifestar que el mismo ya no solo se limita al área contable sino que abarca a todas las áreas de la organización.
3. La evaluación a través de la guía de control interno permitió a la Empresa conocer en detalle cuáles eran los aspectos positivos así como las

deficiencias en cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno.

4. Realizar los diagnósticos y evaluación del Sistema de Control Interno periódicamente en aras de detectar cualquier deficiencia que el mismo pueda presentar.

5. Analizar y discutir las deficiencias identificadas del Control Interno para lograr la comunicación, difusión y seguimiento de las mismas a todos los niveles, lo que propiciará el desarrollo de acciones de control más precisas y toma de decisiones acertadas.

Medina (2011) en su tesis sobre evaluación de los procedimientos de control interno del proceso de compras en MINFRA estado Falcón-Venezuela; Estableció que el propósito fundamental de su investigación es evaluar el control interno aplicado al proceso de compras que se llevan a cabo en el Ministerio del Poder Popular para la Infraestructura (Minfra) y de esta manera diagnosticar la situación del mismo. La situación estuvo enmarcada dentro de una investigación de campo de tipo descriptiva de carácter evaluativo apoyada en una revisión documental y de investigación acción, dado que se llevó a cabo por medio de un proceso de observación directa, procediéndose a la recogida y análisis de información suministrada por los responsables de compras, obteniéndose la información para lograr los objetivos. Los resultados obtenidos arrojaron como resultados debilidades en los procedimientos de control interno aplicados, por lo que se recomienda fortalecer los mismos para garantizar la eficacia y la eficiencia en el proceso de compras y por ende del Minfra Flacón.

Ankara (2011) nos dice que la actividad turística se ha desarrollado de una manera tan espectacular en las últimas décadas que por ellos se le llama fenómeno, esto viene favoreciendo a las empresas de servicios turísticos que vienen obteniendo mayor rentabilidad, para lograr que esta rentabilidad sea mayor al paso de los años, las empresas necesitan fortalecer sus debilidades y minimizar sus amenazas, ya que el mundo de los negocios es cada día más competitivo, de manera interna es necesario llevar una continua evaluación del desarrollo de las actividades en la empresa ya que de forma administrativa y contable se debe establecer planes de vigilancia operativamente viables, es por ello de la necesidad de contar con un sistema de control interno. Es notable la inestabilidad empresarial que tiene nuestro país, esto se debe a la falta de cumplimiento de las normas de regulación en cuanto a contabilidad y auditoría, núcleo principal del control interno en las empresas. Sin control no tenemos en nuestras manos la ventaja absoluta de tomar buenas decisiones en cualquier ámbito, ya que de la vigilancia y estudio de las actividades depende el resultado absoluto de nuestros objetivos.

Cashin (2010) mencionó que la continua expansión de las actividades modernas ha añadido pesadas cargas a la dirección de las entidades a la hora de mantener el control sobre operaciones extensas y complejas y como consecuencia un descontrol en la supervisión. El incremento en las actividades regulares, la descentralización, y la mayor dispersión geográfica han puesto por sí mismas serios retos al sistema de control interno. Hay que añadir, además los nuevos problemas relacionados con las fusiones y

adquisiciones, la diversificación de bienes y servicios, la informática y otras tecnologías, el grado de complejidad alcanzado reclama una ejecución sobresaliente en todos los niveles.

Pérez (2009) en su investigación titulada: “Los Cinco componentes del Control Interno” presenta una caracterización conceptual, señalando:

1. Que los controles internos, fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos, y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. El control interno, se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos.

2. Los controles internos, no son elementos restrictivos, sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos. En este sentido, el control interno es un proceso efectuado por el directorio, 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 los objetivos dentro de las siguientes categorías: - Eficacia y eficiencia de las operaciones - Fiabilidad de la información financiera - Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

3. El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concientización de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa,

la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

4. Las actividades de control “Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

5. Esta manera de ver los controles, da valor a las tareas de evaluación y perfeccionamiento de los controles internos y se convierten en responsabilidad de todos. El nuevo enfoque de control interno, aporta elementos que deben ser de dominio de todos los trabajadores de las organizaciones empresariales, y se enmarcan dentro de los cinco elementos que analizaremos a continuación. La Conclusión general es: El nuevo enfoque de control interno puede verse un poco riguroso, pero por su actualidad, puede ser asimilado, de forma provechosa por la economía de las entidades. Sus cinco componentes, son nuevos elementos que se aportan al sistema, se integran entre sí, y se implementan de forma interrelacionada, influenciados por el estilo de dirección. Sirven para determinar, si el sistema es eficaz. Marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera. Dichos componentes, se enmarcan en el sistema de gestión. Permiten prever los riesgos y tomar las medidas

pertinentes para minimizar o eliminar su impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Suarez (2010) en su libro “Rentabilidad y ventaja comparativa” nos menciona que la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

En la literatura económica, aunque el término de rentabilidad se utiliza de forma muy variada, y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina a la rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medio utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de la acciones realizadas.

Ariamna (2011) nos dice que el Control Interno es el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobarla 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".

En 1971 se define el Control Interno en el Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria, bajo el patrocinio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) como:

"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: 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".

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Intosai 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: 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. Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible.

Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquéllas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento. Por consiguiente, siguiendo los lineamientos de INTOSAI, incumbe a la autoridad superior la

responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica.

A nivel nacional

Álvarez (2010) en su estudio realizado ha llegado a concluir que el ambiente o entorno de control, “constituye el punto fundamental para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso”. Asimismo, afirman que la evaluación de riesgos en: “El control interno ha sido pensado esencialmente, para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello, debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes, como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad”.

Por otra parte, sostienen, que las actividades de control “son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección. 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, conociendo los riesgos,

se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos”.
Recomiendan, que El sistema de información, abarca información cuantitativa, por ejemplo, los informes de desempeño que utilizan indicadores, y cualitativa, lo concerniente a opiniones y comentarios.

Garay (2012) en su libro “El control interno en las decisiones empresariales para obtener mayor rentabilidad, Trujillo – Perú”, concluye que: El control Interno es un sistema esencial en toda institución, es necesario que las empresas cuenten con adecuado y eficiente control interno para la toma de decisiones en la vida empresarial. El proceso de toma de decisiones por parte de la gerencia y los informes de auditoría interna cumplen un rol importante en la medida que permite el conocimiento de la evaluación de la organización a través de la evaluación del sistema de control Interno. Un buen Sistema de control Interno, permite un mejor nivel operativo y por consiguiente trasciende en los resultados.

Winkle (2010) en el Tomo I del libro "Auditoría a las empresas de Servicios" define el Control Interno como un sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados: para proteger los activos; obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y de otros datos operativos; promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía; y comunicar las políticas administrativas, estimular y medir el cumplimiento de las mismas".

Sánchez (2013) en su tesis titulado: Medición contable de los factores determinantes de la rentabilidad empresarial un modelo integrado para análisis externo. Tiene como objetivo analizar el estudio de la rentabilidad empresarial cobra la mayor importancia en la medida en que es una manifestación de creación de valor para el socio, accionista o partícipe. La creación de valor, como supremo objetivo de la gerencia, es algo en lo que, actualmente, coinciden académicos y profesionales. El trabajo, en suma, diseña un modelo inductivo, piramidal e integrado por cuarenta ratios que ponen en relación las magnitudes contables primarias con un indicador sintético de la posición económica de la empresa: la rentabilidad financiera, indicador que se hace función de seis variables inmediatas, operando en cuatro sumandos cuyo mensaje permite conocer la rentabilidad económica, el efecto apalancamiento producido por deudas no retribuidas, el mismo efecto del endeudamiento explícitamente retribuido y la contribución de los resultados extraordinarios a la rentabilidad financiera. El modelo hace posible: optimizar la información contable externa contenida en el modelo legal vigente en España, tener una visión del proceso de transformación, según lo recoge la contabilidad financiera.

A nivel local

Quesada (2013) en su tesis titulado: “Grado de aplicación de la estructura del Control Interno en la gestión de la Empresa Prestadora de Servicios CHAVIN S.A. Periodo 2004-2005”, presenta las siguientes conclusiones: 1. El control interno es eficaz en la gestión de la Empresa

Prestadora de Servicios Chavín S.A. de Huaraz, dándole seguridad razonable para el logro de sus objetivos.

2. El ambiente de control donde se práctica el principio de autoridad y responsabilidad, los valores éticos, la integración de los trabajadores y las funciones bien definidas favorece la gestión de la Empresa Prestadora de Servicios Chavín S.A. de Huaraz.

3. La evaluación del riesgo sobre la definición correcta de los objetivos, los cambios de ambiente, la aplicación de nuevas tecnologías, la ejecución de nuevas actividades y la información financiera confiable favorece la gestión de la Empresa Prestadora de Servicios Chavín S.A. de Huaraz, excepto la evaluación del riesgo del crecimiento rápido de la empresa.

Domínguez (2012), en su tesis titulada "sistema de control interno, instrumento para la efectividad " nos dice que el control eficaz, es un proceso integral efectuado por los trabajadores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales: Promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la empresa, así como la calidad de los servicios que presta, Cuidar y resguardar los recursos y bienes de la empresa contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos, Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones, Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la

información, Fomentar e impulsar la práctica de valores, Promover el cumplimiento de los trabajadores de rendir cuentas por los fondos y bienes a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

2.2 Bases

teóricas:

Bases

teóricas:

Principio

de control

El principio es controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo efectuado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto. La gerencia debe cooperar con los empleados para que la ejecución sea lo mejor posible.

Principio de amplitud del control:

“El control como principio, pero en este caso le llama principio de amplitud del control y este principio destaca que cada superior no debe tener más que un cierto número de subordinados que varía según el nivel de los cargos y la naturaleza de los mismos, indica también que el supervisor no solo supervisa personas sino también, y principalmente las relaciones entre esas personas”.

(Lyndall, 2011)

“El mejor método para examinar una organización y determinar las mejoras necesarias, es estudiar el mecanismo administrativo para determinar si la planeación, la organización, el mando, la coordinación, y el control están adecuadamente atendidos”. (Laneado 2008)

El enfoque de Laneado (2008) estaba hecho específicamente hacia la evaluación del proceso administrativo con el objeto de detectar las fallas y determinar mejoras generales en la organización.

Teoría del control interno

“Esta teoría tiene inequívocas conexiones con el Psicoanálisis y la cibernética. Para el autor, la delincuencia es el resultado de una relativa falta de normas y reglas internalizadas, de un desmoronamiento de controles erigidos con anterioridad y/o de un conflicto entre reglas y técnicas sociales. La desviación social se entiende como la consecuencia funcional de controles personales y sociales débiles fundamentalmente por el fracaso de los grupos primarios” (Reiss 2010),

Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos define en un sentido más amplio, que el Control Interno “es el sistema por el cual se da efecto ala 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, distribucióny 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”.

Historia del Control Interno

El origen del Control Interno, se ubicó en el tiempo con la aparición de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero fue hasta

finis del siglo XIX que los dueños de negocios se preocuparon por formular sistemas que les permitan asegurar el éxito de sus negocios.

A finales de este siglo, producto del notable aumento de la producción, dueños de negocios encontraron dificultades para continuar solucionando los problemas productivos, comerciales y administrativos, teniendo la necesidad de delegar funciones al interior de la organización asimismo se hizo necesario la creación de sistemas y procedimientos que evitaran la presencia de robos y fraudes, debido a esto se hizo necesario llevar un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había brindado más atención a las etapas de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, creándose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades. Así nace el control como una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y las políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas.

Teoría de la anticipación diferencial:

“La decisión de cometer o no cometer un delito se halla determinada por las consecuencias que el autor anticipa, por las expectativas que se derivan de su ejecución o no-ejecución. El individuo se inclinaría por el comportamiento criminal si de su comisión se derivan más ventajas que desventajas, considerando sus vínculos con el orden social, relaciones con otras personas y experiencias precedentes” (Glaser, 2008). Ahora bien, tales expectativas, a su vez, dependerían del mayor o menor contacto de cada individuo con los modelos delictivos, esto es, del aprendizaje o asociación diferencial.

Las diversas teorías del control explican por qué el individuo se abstiene de cometer el delito, qué vínculos sociales o qué mecanismos le aíslan y protegen positivamente frente al comportamiento criminal; no explican, sin embargo, con la misma convicción el hecho positivo, esto es, por qué entonces hay personas que delinquen. Dejan, además, numerosas cuestiones sin respuesta.

La Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales recomienda que “Para la evaluación del Sistema de Control Interno, de cualquier empresa o Entidad, tanto del sector público como privado, en un país como Colombia, a fin de evaluar su situación actual y de acuerdo con sus resultados proceder a tomar los reconocimientos, alternativas y producir las recomendaciones que lleven al mejoramiento continuo del Sistema, que se está aplicando en la fecha de la evaluación en la empresa, utilizando herramientas como la teoría de la calidad total, que indiscutiblemente beneficiarán en general a los funcionarios, su jefes de áreas así como de toda la Entidad y sus usuarios externos, en el futuro inmediato”. La Metodología Aplicable a las Evaluaciones se basará técnicamente mediante la utilización de planillas, con sus principios, reglas, normas, procedimientos, sistemas, manuales, cuestionarios y calificaciones, con las cuales se puede evaluar la empresa en su conjunto, sus unidades, sus actividades, en una fecha o período determinado, según diseño que se describe en el presente documento, para lo cual se utilizará las siguientes herramientas: El Muestreo Estadístico como técnica de control. Método de Cuestionario o Preguntas.

Rentabilidad

Es la capacidad que tiene la organización o entidad para generar suficiente utilidad o ganancia; es decir, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos.

Precisando la definición de la rentabilidad podemos decir que es un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla

El concepto de rentabilidad ha ido evolucionando y ha sido usado de distintas maneras, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de una empresa, o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos.

La rentabilidad es el cociente entre la utilidad y la inversión necesaria para obtenerla, dado que evalúa tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, presentada por las utilidades resultado de las ventas y el uso de inversiones, su dimensión y regularidad es la orientación de las utilidades. Estas utilidades representan la conclusión de una administración competitiva, una planificación integral de costos y gastos y en general de la observancia de la medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es definida como una noción que se aplica a toda actividad económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener

los resultados esperados.

En la economía, el término rentabilidad se utiliza de forma muy diversa, y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otro enfoque de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo producen los capitales utilizados en la actividad o proceso. Esto supone “la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de la acciones realizadas, según que el análisis sea a priori o a posteriori” (Sánchez, 2013).

Historia de la rentabilidad

La rentabilidad nace cuando se obtiene mayor utilidad, lucro en cualquier comercialización o servicios, es la capacidad que tiene una organización para producir la adecuada utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos. Pero una definición más exacta de la rentabilidad es la de un índice que evalúa la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se aplicaron para obtenerla.

2.3 Marco conceptual:

El Control Interno nace con el objeto de proporcionar y aportar un grado razonable de confianza en: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad

de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Ayudando así junto con ciertas actividades de gestión a evitar que los riesgos a los que está sujeta la entidad se lleguen a materializar y producir efectos negativos en ésta; así como también proporciona seguridad a la administración acerca de la confiabilidad de los datos contables que se usan para la toma de decisiones, la administración también tiene la responsabilidad directa de llevar y mantener los registros contables, y de producir unos estados financieros que sean adecuados y confiables.

Objetivos del Control Interno

Entre sus objetivos, el Control Interno busca:

- a. Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- b. Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.

- c. Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- d. Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- e. Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- f. Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- g. Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

El Estudio de **Caballero (2002)** en su Informativo Auditoría de la 1ra. Quincena de Julio, cuando habla del control interno indica que a partir de la segunda mitad del siglo pasado el control interno se ha hecho imprescindible para llevar a cabo una gestión eficaz de las empresas, y como consecuencia se ha tornado en un instrumento óptimo para la auditoría. La profundización en control interno como herramienta de la gestión ha sido posible gracias a los logros conseguidos por los administradores, Contadores Públicos, los especialistas en información y comunicación, los expertos en sistemas y los técnicos en informática y cibernética. A partir de las definiciones anteriores destaca tres clases de control interno atendiendo a sus objetivos:

- 1) Control interno operacional:
- 2) Control interno contable; y
- 3) verificación interna.

De acuerdo con el Instituto Americano de Contadores (American Institute of Accountants), el control interno articula los planes de organización de la empresa y todos los métodos, procedimientos y sistemas que se siguen en una organización para el conocimiento y protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y fidedigna y la motivación a la eficacia de la gestión y el desarrollo de las políticas surgidas en la dirección.

Control: Es un proceso en el cual identificamos diferentes elementos; Hechos, criterios, desviación, análisis de las causas, efecto de impacto. De su acción se debe desprender acciones correctivas y de seguimiento.

Actividad dirigida a verificar el cumplimiento de planes, programas, políticas, normas y procedimientos, detectar desviaciones e identificar posibles acciones correctivas.

Control Interno: Es un sistema integrado por el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados en la organización sujeta a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, rentabilidad y calidad en sus operaciones, motivar la observación de las políticas establecidas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

Sistema de control: Proceso efectuado por los órganos directivos y el resto del personal de las empresas de servicios turísticos, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

Eficacia: Es la consecución de objetivos y metas referidas a la permanencia de misión y visión de la cantidad, esta relación permite comprobar si los servicios o productos generales se corresponden con los objetivos y metas programadas.

Eficiencia: Es la relación entre los bienes y servicios producidos y el manejo racional de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades.

Efectividad: La medida en la cual los usuarios pueden alcanzar sus metas de tareas.

Gestión: Es el proceso de coordinar los recursos necesarios para establecer y alcanzar objetivos y metas precisas.

Políticas: Son enunciados o criterios generales que orientan o encausan el pensamiento en la toma de decisiones. Decisiones de alto nivel que buscan unificar conductas y orientar procesos hacia el logro de una estándar objetivo.

Rentabilidad: Es el indicador que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla.

Supervisión: Es la acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad y siempre es ejercida por parte de un profesional superior ampliamente capacitado para tal efecto.

Seguridad razonable: Un sistema de control interno efectivo representa un nivel de seguridad no absoluta, pero sí provee a la persona competente en materia de control interno con una base sólida para concluir si es probable que los objetivos de la organización sean logrados.

Economía: la ciencia que estudia cómo se organiza una sociedad para producir sus medios de existencia que, distribuidos entre sus miembros y consumidos por ellos, permiten que la sociedad pueda producirlos de nuevo y así sucesivamente, proveyendo con ello, de una forma constantemente renovada, la base material para el conjunto de la reproducción de la sociedad en el tiempo.

Riesgos de control interno

En la actualidad el riesgo es todo aquello (positivo y negativo, de origen interno o externo) que puede (probabilidad) afectar (impacto) un negocio. El riesgo en contabilidad se puede definir como la posibilidad de que en el trabajo propiamente contable se den errores, omisiones, incertidumbres o fraudes. En términos de auditoría existe el riesgo de que los errores, omisión, incertidumbres y/o fraudes no sean detectados en el proceso de la ejecución de la auditoría.

El riesgo de control interno puede considerarse como una combinación entre las posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades en los estados financieros y el hecho de que los mismos no sean descubiertos.

Diseño del sistema de control interno

considerando que el Sistema de Control Interno no es un objetivo en sí mismo, sino un criterio fundamental, al momento de crear o establecer dichos sistemas, es importante considerar permanentemente la relación costo-beneficio. Es importante diferenciar el costo del Sistema de Control Interno con el beneficio general, los riesgos que reduce al mínimo y el impacto que tiene en el cumplimiento de las metas de la organización. El objetivo es hallar el equilibrio en el diseño del Sistema de Control Interno; un excesivo control puede ser costoso y contraproducente.

Es conocido que las regulaciones innecesarias frenan la iniciativa y la creatividad de los colaboradores. Es el gerente de la organización, con ayuda de sus colaboradores, quien es el responsable de definir y poner en marcha dentro de los parámetros legales y sistemáticos, el Sistema de Control Interno coherente con la misión, las necesidades y la naturaleza de la organización

Relación entre riesgo y rentabilidad en las empresas

Como gestores de negocios, la rentabilidad es uno de los factores que diariamente se busca en el accionar de una empresa, sin embargo, su relación con el riesgo debe ser uno de los objetivos fundamentales que debemos perseguir para lograr su optimización. Por supuesto que debemos buscar minimizar el riesgo pero sin olvidar que "no hay rentabilidad sin riesgo"; el logro del balance en esta ecuación le permitirá a la empresa tomar ventaja competitiva dentro de los mercados en los que se desenvuelve.

Potencialidad del control interno

Las virtudes de un adecuado sistema de control interno se sustentan en su capacidad de dar confianza prudente para la ejecución de los objetivos intrínsecos de este sistema, de propiciar límites sensatos para la cobertura de contingencias, de proteger apropiadamente el acatamiento a las políticas y procedimientos establecidos, de promover la veracidad e integridad de su base de datos, de favorecer el desempeño formal de sus actividades funcionales dentro del marco regulatorio del sector al cual pertenece, y de patrocinar medidas conducentes a la cultura organizacional de evaluaciones de desempeño eficaz expuestas en memorias, reportes, informes o actas pertinentes.

Organización del control interno

La organización del control interno compete a cada entidad. Sin embargo, existe la opción de su revisión para medir su efectividad. Así, en el Perú contamos con unidades orgánicas internas y externas encargadas de la evaluación a ese control interno. Esta visión organizacional es más clara en el sector público, donde se garantiza la estabilidad de las OCI (Órganos de Control Institucional), a diferencia de estas mismas unidades en el sector privado. En uno u otro sector, la organización interna y externa se hace imprescindible. Internamente, la estabilidad se hace necesaria para asegurar la permanencia apropiada del control interno. Para tal fin, los Manuales de Organización y Funciones (MOF) garantizan mantener los aspectos óptimos y tenerlos como parámetro para mejorar o retroalimentar lo perfectible.

Externamente, los aspectos legales son elementos coadyuvantes para llevar a cabo las revisiones competentes al control interno de las entidades sujetas bajo su jurisdicción.

Eficacia del sistema de control interno

La efectividad del sistema de control interno es efectivo si apoya a la autoridad de la organización brindándole una seguridad razonable en la información sobre el avance en el logro de los objetivos y metas y en la aplicación de criterios de economía y eficiencia, la confiabilidad y validez de los informes y estados financieros, el cumplimiento de la normativa vigente, teniendo en cuenta las políticas y procedimientos propios de la organización, esta norma establece el criterio para determinar la eficacia de un sistema de control interno, considerando los tres rubros del control:

- Las operaciones
- La información financiera
- El cumplimiento con las leyes, decretos, reglamento y cualquier tipo de normativa.

Claves para la implantación de sistemas de control interno

La incorporación de Sistemas de Control Interno puede ser abordada de dos maneras: desde una perspectiva normativa, que se limite a cumplir la norma, o como una ventaja competitiva. Aquellos que establezcan Sistemas de Control Interno desde este segundo punto de vista podrán obtener beneficios tangibles para su organización, tanto desde el punto de vista interno (mejora de

procesos, control de riesgos, gestión de deficiencias, etcétera) como externo (clientes y accionistas entre otros). En cualquier caso, lo que no se le escapa a nadie es que es que todo lo que sea mantener el control de todos los ámbitos de la empresa supone garantizar un mejor servicio-producto.

La implantación de un Sistema de Control Interno ya supone, en sí misma, un cambio cultural, pero adicionalmente supone trabajar de forma diferente. Dado el número de aspectos que involucra y sus condicionantes, abordar desde un objetivo ambicioso una implantación integral del sistema supone un alto riesgo de no alcanzar el objetivo marcado.

Principios de control interno

El control interno implica que éste se debe diseñar tomando en cuenta los siguientes principios:

- **El principio de 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.
- **El principio de moralidad:** Todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad. Los valores morales surgen primordialmente en el individuo por influjo y en el seno de la familia, y son valores como el respeto, la tolerancia, la honestidad, la lealtad, el trabajo, la responsabilidad, etc. Los valores morales

perfeccionan al hombre en lo más íntimamente humano, haciéndolo más humano, con mayor calidad como persona.

- **El principio de 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.
- **El principio de economía:** Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.
- **El principio de 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.
- **Los principios de imparcialidad y publicidad:** Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.
- **El principio de valoración de costos ambientales:** Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un valor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales sus operación pueda tenerlo.

- **El principio del doble control:** Consiste en que una operación realizada por un trabajador en determinado departamento, sólo puede ser aprobada por el supervisor del control interno, si esta operación ya fue aprobada por el encargado del departamento. Cuando se efectúa la asignación de funciones, hay que tener presente que el trabajo que ejecuta un individuo, sea el complemento del realizado por otro, el objetivo es que ninguna persona debe poseer el control total.

Potencialidad del Control Interno

Las virtudes de un adecuado sistema de control interno se sustentan en su capacidad de dar confianza prudente para la ejecución de los objetivos intrínsecos de este sistema, de propiciar límites sensatos para la cobertura de contingencias, de proteger apropiadamente el acatamiento a las políticas y procedimientos establecidos, de promover la veracidad e integridad de su base de datos, de favorecer el desempeño formal de sus actividades funcionales dentro del marco regulatorio del sector al cual pertenece, y de patrocinar medidas conducentes a la cultura organizacional de evaluaciones de desempeño eficaz expuestas en memorias, reportes, informes o actas pertinentes. En esta línea, el Lic. Andrés Ramos Álvarez, Profesor Asistente, del Departamento Ciencias Contables, de la Universidad de Cienfuegos, señala que el Control Interno pretende:

- “Aumentar la probabilidad de realización de los objetivos.
- Reducir o prevenir los riesgos.
- Disminuir las sorpresas en los procesos.

- Asegurar la credibilidad de la información.
- Cumplir las leyes y normas.
- Rendir cuentas.”

Propósitos del 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 los objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones; fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables”. (Informe COSO 1992),

El uso de una acepción amplia del control interno produce un efecto inmediato: desborda el contexto contable para ubicarse en una posición más general que cubre toda la organización, dejando de lado el uso de los términos control interno contable y control interno administrativo, reafirmando el deseo de aportar nuevos conceptos y romper con paradigmas funcionales de pronunciamientos procedentes principalmente de la contabilidad y la auditoría.

En el informe COSO existe una preeminencia del objetivo de información financiera con relación a cualquier otro tipo de información, hecho que puede resultar problemático en las organizaciones públicas y sin ánimo de lucro en las que la información no financiera tiene una gran relevancia.

Clasificación del control interno:

Control interno administrativo: consiste en promover la eficiencia en las actividades de la empresa, que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa, se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes, normalmente solo influyen indirectamente en los registros contables. Se basa en los pasos generales de Planeación, Control, Supervisión y Promoción, con un plan de organización basado en métodos y procedimientos relacionados con eficiencia de operación, con adhesión a políticas y usar como medio de control el análisis estadístico.

Control interno contable: Protege los activos de la empresa, obtiene información financiera veraz, confiable y oportuna. Se basa en los pasos generales de la Planeación, Valoración, Ejecución y Monitoreo, incluye en su plan de organización métodos y procedimientos relacionados con la protección de activos, confiabilidad de los registros contables y uso como medio de control de los sistemas de autorización.

Control Interno Operacional: Los controles operacionales comprenden la estructura de la organización, la elección de las medidas tecnológicas, la selección de los empleados, la fijación de metas y políticas y además todos

los métodos y medidas coordinados adoptados dentro de un negocio para promover la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas administrativas establecidas. Se han definido también como una combinación de los objetivos, de los planes las políticas, los procedimientos, las técnicas y las normas, en adición a la medición apreciación o evaluación de los resultados.

La implantación y mantenimiento de un sistema de control interno es responsabilidad de la dirección de la entidad, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito.

Todo sistema de control interno tiene unas limitaciones. Siempre existe la posibilidad de que al aplicar procedimientos de control surjan errores por una mala comprensión de las instrucciones, errores de juicio, falta de atención personal, fallo humano, etc.

Políticas de control interno

Se establecen los principios, bases, normas, reglas, procedimientos y guías de acción que dan lugar a la implementación de las estrategias, definiendo los límites y parámetros útiles para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos. Las políticas de Control Interno determinan así mismo las acciones y mecanismos coherentes con los procesos que permiten reducir los riesgos, que pueden inhibir el cumplimiento de las metas y sus resultados.

Componentes del control interno

Puesto que el Control Interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en uno o más puntos a través del tiempo.

El Control Interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la Administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de Administración. Aunque los componentes se aplican a todas las Entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente que grandes. Sus Controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante lo cual una compañía pequeña pueda tener un Control Interno efectivo.

Los componentes son:

1. **Ambiente de Control.-** “presenta la imagen de una organización, sensibilizando a sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del Control Interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente producen impacto en la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la organización; la filosofía y el estilo de operación de la Administración; la manera como la Administración asigna y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el Consejo de Directores”. (Martinez, 2009)
2. **Evaluación de Riesgos.-** “Las entidades afrontan una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la identificación de riesgos es el establecimiento de objetivos, articulados en distintos niveles y articulados sistemáticamente. La valoración

de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos, estableciendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continúan cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio” (Martinez, 2009)

3. **Actividades de Control.-** “Las actividades de Control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la ejecución de los objetivos de la Entidad. Las actividades de Control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyendo un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones”. (Martinez, 2009)

4. **Información y Comunicación.-** “Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace operar y Controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización”. (Martinez, 2009)

Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia respecto a que las responsabilidades de Control deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de Control Interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

5. **Monitoreo.**- “Los sistemas de Control Interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo, evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de Administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo”. (Martinez, 2009)

Las deficiencias del Control Interno deberán presentarse a lo largo de la organización, comunicando a la alta gerencia y al Consejo únicamente los asuntos importantes.

Existe sinergia y articulación entre esos componentes, formando un sistema integrado que responde dinámicamente al contexto cambiante. Los sistemas de Control Interno están interrelacionados con las actividades de operación de la organización y existen por razones fundamentales de negocios. El Control Interno es más efectivo cuando los elementos de control se construyen al interior de la Entidad y son elementos esenciales de la empresa. Construir en los controles contribuye a la calidad y las iniciativas de empoderamiento, no se incurre en costos innecesarios y se emiten respuestas rápidas a las condiciones cambiantes.

Existe una relación directa entre las tres categorías de objetivos, los cuales son: qué se esfuerza una Entidad en conseguir, y los componentes, los cuales representan lo requerido para conseguir los objetivos. Todos los componentes son relevantes para cada categoría de objetivos. Cuando revisamos la categoría- la efectividad y eficiencia de las operaciones, por ejemplo - todos los cinco componentes deben estar presentes y funcionar efectivamente para concluir que el Control Interno sobre las operaciones es efectivo.

Limitaciones de un sistema de control interno

No existe un sistema de control interno que garantice el cumplimiento de sus objetivos efectivamente, en ese sentido, el control interno brinda una

seguridad razonable en función de:

- Costo beneficio
- El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.
- La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias.
- Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder
- El factor de error humano
- Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles.

Turismo: es la suma de las relaciones y prestaciones de servicios que se derivan de los desplazamientos humanos voluntariamente efectuados, de una manera temporal y por razones diferentes, tantos de los negocios como de las consideraciones profesionales.

Es el conjunto de integraciones humanas como: transportes, hospedaje, diversión, enseñanza derivadas de los desplazamientos humanos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población, con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones.

El turismo es la actividad que se realiza, según las motivaciones que experimenta el individuo para satisfacer sus necesidades y en busca de la consumación de sus deseos. Este concepto nos permite un enfoque completo de

la actividad, o funciones que se puedan desempeñar al mismo tiempo que se recrea o se disfruta en un momento dado, exista o no desplazamiento.

Turismo Social: es el conjunto de relaciones y fenómenos que proviene de la participación en el campo del turismo de estratos sociales económicamente débiles, participación que se hace posible o se facilita por medidas de carácter bien definido, pero que implican un predominio de la vida de servicio y no la del lucro.

Empresas de servicio turístico:

Son organizaciones estructuradas en variedad de comercio, Empresa es la unidad económica de producción, la cual tiene como objetivo primordial crear la utilidad de los bienes, es decir, hacer que los bienes produzcan y sirvan los fines del hombre.

Las empresas turísticas son sociedades u organizaciones estructuradas en variedades de comercio, las cuales tienen como objetivo comercializar personales de servicios que satisfagan las necesidades del turista.

Objetivo: comercializar servicios que satisfagan a los turistas.

Clasificación:

1. Empresas de transporte terrestre.
2. Empresas de alojamiento.
3. Agencias de turismo.
4. -Empresas turísticas de alimentación.

La rentabilidad:

“Mide la efectividad de la gerencia de una empresa demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades”. (Zamora, sf)

El análisis de la rentabilidad: se puede medir la eficiencia general de la dirección de la empresa.

- De las condiciones de ventas a crédito, pues una inversión excesiva en cuentas por cobrar pueden ser consecuencia de:
 - Demasiada libertad para otorgar créditos
 - Falta de registros especiales que muestren la antigüedad de los créditos.
 - Carencia de actividad del área de cobranza.
- De la rotación de mercancías o de inventarios, ya que un movimiento demasiado lento durante el ejercicio puede acarrear una inversión excesiva en inventarios, lo cual demuestra:
 - Mala calidad de las mercancías compradas o producidas, o falta de planeación en las compras o en la producción
 - Existencia de mercancías obsoletas cuya venta difícilmente se realiza.
 - Políticas de ventas carentes de competitividad, lo cual restringe las mismas.

Factores que influyen en la rentabilidad

Existen 9 factores primordiales que influyen en la rentabilidad.

- Intensidad de la inversión
- Productividad
- Participación de Mercado
- Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores
- Calidad de producto/servicio
- Tasa de crecimiento del mercado
- Integración vertical
- Costos operativos
- Esfuerzo sobre dichos factores

De la Hoz, De la Hoz, & Ferrer, (2008) “La rentabilidad económica o de inversión es categoría, correspondiente a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos”.

“La rentabilidad económica se establece como indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos”. (De la Hoz, De la Hoz, & Ferrer, 2008)

asimismo, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

El origen de este concepto, también conocido como return on investment (ROI) o return on assets (ROA), si bien no siempre se utilizan como sinónimos ambos términos, se sitúa en los primeros años del s. XX, cuando la Du Pont Company comenzó a utilizar un sistema triangular de ratios para evaluar sus resultados. En el vértice del mismo se encontraba la rentabilidad económica o ROI y la base estaba integrada por el margen sobre ventas y la rotación de los activos.

La rentabilidad financiera

“La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una categoría, sobre un determinado periodo de tiempo, del rendimiento producto de esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más observable por los accionistas o propietarios que la rentabilidad, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más conocida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos de la organización buscan maximizar en interés de los propietarios”. (Fernandez, 2022)

asimismo, una rentabilidad financiera escasa significa una limitación por dos canales en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es ratio de los fondos generados económica e

internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

En este contexto, la rentabilidad financiera debería mostrar coherencia con lo que el inversionista puede obtener en el mercado más una prima de riesgo como accionista. Sin embargo, esto permite ciertas matizaciones, dado que la rentabilidad financiera sigue no está referida al accionista sino a la empresa, teniendo en cuenta que aunque los fondos propios representen la participación de los socios en la empresa, considerando que el cálculo de la rentabilidad del accionista debería realizarse incluyendo en el numerador magnitudes tales como beneficio distribuible, dividendos, variación de las cotizaciones, etc., y en el denominador la inversión que corresponde a esa remuneración, lo que no es el caso de la rentabilidad financiera, que, por tanto, es una rentabilidad de la empresa.

La rentabilidad financiera es considerada un concepto de rentabilidad final que al observar la estructura financiera de la empresa (en el concepto de resultado y en el de inversión), viene determinada tanto por los factores incluidos en la rentabilidad económica como por la estructura financiera consecuencia de las decisiones de financiación.

En cuanto a la rentabilidad social es perseguida por las empresas de servicios turísticos en ocasiones porque la legislación les obliga a ello. Se distinguen tres tipos de responsabilidad:

- **Responsabilidad social primaria:** Hace referencia a la necesidad de reparar los daños causados por su operación; en el caso de las empresas

de servicios turísticos fomentan el cuidado del medio ambiente evitando la contaminación ambiental.

- **Responsabilidad social secundaria:** Depende ya de la situación económica de las empresas y tiene que ver con el otorgamiento directo de beneficios a la sociedad, La responsabilidad social secundaria es usada a menudo como propaganda o lavado de cara cuando la empresa está acusada de algo que daña su imagen. Las empresas de servicios turísticos dan a conocer a las personas del exterior los atractivos turísticos de esta manera generan más trabajo a los pobladores cercanos a estos.
- **Responsabilidad social terciaria:** se extiende a actuaciones de la empresa encaminadas a mejorar determinados aspectos de su entorno social más allá de su actividad específica.

La rentabilidad puede verse como una medida, de cómo una compañía invierte fondos para generar ingresos. Se suele expresar como porcentaje.

$$ROE = \frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Patrimonio Neto}}$$

Por ejemplo si se coloca en una cuenta un millón y los intereses generados son 100 mil, la rentabilidad es del 10%. La rentabilidad de la cuenta se calcula dividiendo la cantidad generada y la cantidad que se ha necesitado para generarla.

Los indicadores de rentabilidad

“Los indicadores referentes a rentabilidad, tratan de evaluar la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las originó, ya sea considerando en su cálculo el activo total o el capital contable. Se puede decir

entonces que es necesario prestar atención al análisis de la rentabilidad porque las empresas para poder sobrevivir necesitan producir utilidades al final de un ejercicio económico, ya que sin ella no podrán atraer capital externo y continuar eficientemente sus operaciones normales” (Fernandez, 2022)

“Con relación al cálculo de la rentabilidad se describe que los analistas financieros utilizan índices de rentabilidad para juzgar cuan eficientes son las empresas en el uso de sus activos. En su expresión analítica, la rentabilidad contable va a venir expresada como cociente entre un concepto de resultado y un concepto de capital invertido para obtener ese resultado”. (De la Hoz, De la Hoz, & Ferrer, 2008) .

A este respecto, es necesario tener en cuenta una serie de cuestiones en la formulación y medición de la rentabilidad para poder así elaborar una ratio o indicador de rentabilidad con significado:

1. Las magnitudes cuyo cociente es el indicador de rentabilidad han de ser susceptibles de expresarse en forma monetaria.
2. Debe existir, en la medida de lo posible, una relación causal entre los recursos o inversión considerados como denominador y el excedente o resultado al que han de ser enfrentados.
3. En la determinación de la cuantía de los recursos invertidos habrá de considerarse el promedio del periodo, pues mientras el resultado es una variable flujo, que se calcula respecto a un periodo, la base de comparación, constituida por la inversión, es una variable stock que sólo informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo. Por ello, para aumentar la

representatividad de los recursos invertidos, es necesario considerar el promedio del periodo.

4. También es necesario definir el periodo de tiempo al que se refiere la medición de la rentabilidad (normalmente el ejercicio contable), pues en el caso de breves espacios de tiempo se suele incurrir en errores debido a una periodificación incorrecta.

Por otra parte, el estado de resultados “es el principal medio para medir la rentabilidad de una empresa a través de un periodo, ya sea de un mes, tres meses o un año. En estos casos, el estado de ganancias y pérdidas debe mostrarse en etapas, ya que al restar a los ingresos los costos y gastos del periodo se obtienen diferentes utilidades hasta llegar a la utilidad neta. Esto no quiere decir que se excluirá el balance general a la hora de hacer un análisis financiero, puesto que para evaluar la operación de un negocio es necesario analizar conjuntamente los aspectos de rentabilidad y liquidez, por lo que es necesario elaborar tanto el estado de resultados como el estado de cambios en la posición financiera o balance general” (De la Hoz, De la Hoz, & Ferrer, 2008).

En nuestra opinión, tanto el Estado de resultados como el Estado de situación financiera son necesarios para construir indicadores de rentabilidad, ya que no sólo se requiere de información relacionada con resultados, ingresos o ventas, sino también es necesario disponer de información relacionada con la estructura financiera, básicamente con los activos y el capital invertido. Todos los índices de rentabilidad que se construyan a partir de los Estados Financieros ya mencionados, permitirán medir la eficiencia con que se ha manejado la empresa en sus operaciones, principalmente en el manejo del capital invertido

por los inversionistas. El numerador de los índices incluye la rentabilidad del período y el denominador representa una base de la inversión representativa.

Estrategias de rentabilidad

“la empresa debe utilizar por lo menos una de las estrategias siguientes para determinar su política de calidad que determinará su rentabilidad: **Cumplimiento de las especificaciones.**- El grado en que el diseño y las características de la operación se acercan a la norma deseada. Sobre este punto se han desarrollado muchas fórmulas de control: Sello Norven de calidad, normas ISO 9.000, ISO 14.000”. (Martinez 2009)

“**La durabilidad es** la medida de la vida operativa del producto. Por ejemplo, la empresa Ferrari garantiza que los vehículos que ellos fabrican tienen el promedio de vida útil más alto y por eso su alto precio y la seguridad de uso es la garantía del fabricante de que el producto funcionará bien y sin fallas por un tiempo determinado. Chrysler en Venezuela, da la garantía más amplia a sus vehículos: 2 años o 50.000 kilómetros, demostrando su confianza en la calidad de manufactura”. (Martinez, 2009)

Existen 9 factores primordiales que influyen en la rentabilidad y los cuales iremos analizando a lo largo del trabajo:

- Intensidad de la inversión
- Productividad
- Participación de Mercado
- Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores
- Calidad de producto/servicio
- Tasa de crecimiento del mercado
- Integración vertical

- Costos operativos
- Esfuerzo sobre dichos factores

2.4 Marco normativo

- Ley N°24027, ley general de turismo
- Ley No 26961 “Ley para el desarrollo de la actividad turística”
- Ley general de ambiente ley No. 28611
- Ley organiza del sistema nacional de control y de la contraloría general de República- Ley No. 27785
- Constitución política del Estado
- Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público- Resolución de Contraloría No. 072-98-CG; ampliatorias y modificatorias.
- Normas Internacionales de Auditoría- NIAS.
- Ley No. 27790 -Ley de Organización y funciones del Ministerio de Comercio y Turismo.
- Reglamento de la Ley General de Turismo (Aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2010- MINCETUR del 16.01.2010)
- Modifican (R.M. N° 155-2001-ITINCI/DM) relativas a las actividades que operan los Prestadores de Servicios Turísticos (Resolución Ministerial N° 224-2005 - MINCETUR-DM, 27.07.05)

III. Metodología:

3.1 Diseño de la investigación:

El diseño de la investigación es no experimental descriptivo de corte transversal. No experimental, porque se realizó sin manipular

deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto, descriptivo porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado, donde se estudió la relación entre el control interno y la rentabilidad. La investigación se realizó con información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas parecidos al nuestro las cuales se analiza al determinar el resultado.

El Tipo de Investigación

El tipo de investigación es cualitativo debido a que sólo nos limitamos a la investigación de datos de las fuentes originales sin entrar en detalle de cantidades. (Hernández, 2008)

Nivel de la investigación de la tesis

El nivel de estudio es descriptivo ya que se realizará un estudio de características, cualidades y atributos del tema de investigación sin entrar en análisis cuantitativos.

3.2 Población y muestra:

a. Población

De acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable a una determinada población. Pero se trabajó con los trabajadores de las empresas de servicios turísticos existentes en la ciudad de Huaraz que son un total de 23 empresas.

$$N = 23$$

b. Muestra

La muestra fue los trabajadores de las 8 empresas de servicios más representativas de la ciudad de Huaraz.

n = 8

3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|-----------------|---|------------------------|---|--|
| Control interno | Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar que se alcancen los objetivos gerenciales. (COSO, 1992). | Ambiente de control | Filosofía de la dirección Integridad y valores éticos Administración estratégica Estructura organizacional Competencia profesional Asignación de responsabilidades | ¿Cuenta con misión y visión? ¿Se practican valores éticos en el ambiente de trabajo? ¿Se practica la administración estratégica? ¿Cuenta con un organigrama funcional? ¿Se tiene en cuenta el perfil profesional de sus trabajadores? ¿Las responsabilidades son asignadas equitativamente? |
| | | Evaluación de riesgos | Identificación de los riesgos Valoración de los riesgos Respuesta al riesgo | ¿Cuenta con mecanismos para identificar el tipo de riesgo? ¿Se tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que puedan afectar a la empresa? ¿La empresa está preparada para enfrentar los riesgos? |
| | | Actividades de control | Segregación de funciones Evaluación del costo - beneficio Control sobre el acceso a la información Evaluación de desempeño Rendición de cuentas | ¿La segregación de funciones es la adecuada? ¿El costo - beneficio contribuye a la mejora de la empresa? ¿Existe una política de control para el acceso a la información de la empresa? ¿Se realiza evaluaciones permanentes a los trabajadores? ¿Se lleva a cabo la rendición de cuentas del uso de los bienes de la empresa? |

| | | | | |
|--------------|--|----------------------------|---|--|
| | | Información y comunicación | <p>Funciones y características de la información</p> <p>Calidad y suficiencia de la información</p> <p>Sistema de información</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Comunicación externa</p> | <p>¿La transmisión de la información a los clientes es de manera oportuna?</p> <p>¿Cómo es la información que brinda la empresa?</p> <p>¿Para el logro de los objetivos y metas se han establecido sistemas de información?</p> <p>¿La comunicación dentro de la empresa es clara y constante?</p> <p>¿Es correcta la información que se brinda sobre los servicios que ofrece la empresa?</p> |
| | | Supervisión y monitoreo | <p>Normas básicas para las actividades de prevención y monitoreo</p> <p>Normas básicas para el seguimiento de resultados</p> <p>Normas básicas para los compromisos de mejoramiento</p> | <p>¿Existen adecuadas actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones?</p> <p>¿Se lleva a cabo actividades de seguimiento de resultados?</p> <p>¿Existe compromiso personal para el mejoramiento de los resultados?</p> |
| Rentabilidad | La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de los servicios prestados y la utilización de inversiones (Sánchez, 2013) | Rentabilidad económica | <p>El manejo de los bienes de la empresa</p> <p>La utilidad que obtiene la empresa</p> <p>Beneficio económico</p> | <p>¿Se maneja los bienes de la empresa de la mejor manera?</p> <p>¿La utilidad que obtiene la empresa es la adecuada?</p> <p>¿Tener este tipo de empresas de servicios turísticos genera beneficio económico suficiente para mantener la empresa?</p> |
| | | Rentabilidad financiera | <p>Relación entre beneficio económico y recursos necesarios para obtenerlo</p> <p>Recursos propios</p> <p>Servicios prestados</p> | <p>¿Existe relación entre el beneficio económico y los recursos necesarios para obtenerlo en la empresa?</p> <p>¿La empresa tiene recursos propios para brindar sus servicios?</p> <p>¿Cuánto se gana al prestar los servicios diarios?</p> |

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

a. **Técnica.-** investigación bibliográfica y documental.

b. **Instrumentos.-** fichaje de libros, páginas web, revistas, tesis similares, etc.

3.5 Plan de análisis:

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se realizó teniendo en cuenta la comparación de los comentarios y estudios realizados en las informaciones recolectadas. Técnica de análisis documental analizado textos tesis etc.

3.6 Matriz de consistencia:

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | INDICADORES |
|--|---|--|--------------------------------|---|
| <p>GENERAL:</p> <p>¿De qué manera el control interno se relaciona con la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz-2013?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cómo es el control interno en las empresas de servicios turísticos de</p> | <p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el control interno y la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz-2013.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar el control interno en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz-2013.</p> <p>Analizar la rentabilidad</p> | <p>El control interno se relaciona significativamente con la rentabilidad.</p> | <p>Control interno:</p> | <p>Componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control. • Evaluación de riesgos. • Actividades de control. • Información y comunicación. • Supervisión y monitoreo. |

| | | | | |
|--|---|--|-----------------------------|--|
| <p>la ciudad de Huaraz-2013? ¿Cómo es la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz-2013?</p> | <p>en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz-2013.</p> | | <p>Rentabilidad:</p> | <p>Clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Económica. • Financiera. |
|--|---|--|-----------------------------|--|

3.7 Principios éticos:

Los principios éticos son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales, como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida, etc. Se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos del investigador científico:

Respeto a la dignidad humana.- la dignidad humana es el derecho que tiene cada ser humano, de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona. En esta investigación se respeta a los trabajadores de las empresas de servicios turísticos con los que se interactuó.

Justicia.- El principio de justicia universal trata de evitar la impunidad de los crímenes cometidos contra la humanidad. Los datos obtenidos en la presente investigación no fueron manipulados y son presentados tal cual fueron obtenidos.

Anonimato.- El anonimato es el carácter o la condición de anónimo, es decir, que la identidad de una persona o entidad es desconocida. Esto puede ser simplemente porque no se le haya pedido su identidad, como en un encuentro ocasional entre extraños, o porque la persona no puede o no quiere revelar su identidad.

Honestidad.- es el valor de decir la verdad, ser decente, reservado, razonable, justo y honrado. Desde un punto de vista importante es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente, en la presente investigación se trabajó sin alterar los datos obtenidos de las empresas de servicios turísticos existentes en la ciudad de Huaraz.

IV. Resultados

4.1 Resultados

El control interno de las empresas de servicios turísticos forma parte del Control de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos para proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna. El principal propósito del estudio fue diseñar un sistema de control interno eficaz para las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz como un sistema organizacional que experimenta cambios institucionales en un contexto social globalizado. En las empresas de servicios turísticos el control interno es un proceso integrado efectuado por el consejo de la administración,

la dirección y el resto del personal de las empresas, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos y la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido al brindar servicios al público en general. Entonces en una empresa de servicios para obtener mayor rentabilidad se tiene que tener un control interno razonable.

El control interno es practicado por las empresas de servicios turísticos, pero no de acuerdo a lo establecido en el informe COSO, esto afecta considerablemente a la rentabilidad obtenida por dichas empresas.

Componentes del control interno:

“Los componentes del control interno en las empresas de servicios turísticos son el cuerpo del sistema y existen por las funciones que desarrollan cada uno de ellos. Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por las empresas de servicios turísticos y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes” (Perez , 2018).

Debido a que los controles internos son útiles para la consecución de muchos objetivos importantes, cada vez es mayor la exigencia de disponer de mejores sistemas de control interno y de informes sobre los mismos.

El control interno es considerado cada vez más como una solución a numerosos problemas potenciales.

El control interno en las empresas de servicios turísticos esta integrado por cinco componentes relacionados entre sí integrados en el proceso de dirección. Los componentes son los siguientes:

A. Ambiente de control

“Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de las empresas de servicios turístico, la filosofía de la dirección y el estilo de gestión, la manera en la dirección asigna la autoridad y la responsabilidad y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el Directorio”. (Perez , 2018).

El entorno de control determina la imagen de la organización al influir en la conciencia de sus colaboradores. Este puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno.

La dirección de la organización y el auditor interno, de existir, pueden construir un clima adecuado si:

- Existe una estructura organizativa eficiente y efectiva.

- Se desarrollan pertinentes políticas de administración.
- Respeto de leyes y políticas que serán aceptadas de mejor forma si el personal las conoce y las tiene en físcico.

El Ambiente de Control es la base de todos los componentes para el desarrollo del resto de ellos y se basa en otros fundamentos, tales como:

- La filosofía y estilo de dirección.
- La estructura, el plan de organización, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los integrantes de la organización, así como su afiliación a las políticas y objetivos formulados.
- Los procesos de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- La documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

“La principal autoridad del organismo debe suscitar, difundir y vigilar la observancia de valores éticos y el Reglamento de los Cuadros del Estado y del Gobierno aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación” (Sotomayor , 2009).

Organigrama

Las empresas de servicios turísticos cuentan con una estructura organizativa que atiende al cumplimiento de la misión y objetivos, la que es formalizada en un organigrama. El organigrama más usado en las empresas de servicios es el vertical y horizontal, no muy amplios ya que en Huaraz casi todas las empresas de servicios turísticos son pequeñas.

“La estructura organizativa, formalizada en un organigrama, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas”. (Auditól, sf)

Lo importante es que su diseño se ajusta a sus necesidades, proporcionando el marco de organización adecuado para llevar a cabo la estrategia diseñada para alcanzar los objetivos fijados.

Según (Lopez, 2013) lo apropiado de la estructura organizativa depende, del tamaño de la entidad; estructuras estrictamente formales de acuerdo a las necesidades de una organización de gran tamaño, pueden no ser recomendables en una organización pequeña.

Estos valores deben orientar la conducta de directivos y colaboradores, guiando su integridad, compromiso personal y su sentido de pertenencia con su organización.

Los valores éticos son necesarios para el Ambiente de Control. El Sistema de Control Interno se fundamenta en los valores éticos, que determinan la conducta de quienes lo desarrollan. Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral y, por lo tanto, no solo se basan en el cumplimiento de las Leyes, Decretos, Reglamentos y otras disposiciones legales, sino que comprende elementos de formación del ser humano.

El comportamiento y la integridad moral encuentran su fundamento en la cultura de la organización, lo que define, en gran medida, cómo realizar las actividades, qué normas y reglas se observan y si estas se mal interpretan o no se toman en cuenta. La dirección de la organización desempeña un papel fundamental, en la creación de una cultura apropiada a estos fines desempeña un papel principal, ya que con su ejemplo contribuirá a desarrollar o destruir diariamente este requisito del control interno.

La visión en las empresas de servicios turísticos es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión. En la misión se define: la necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar.

Comité de Control: En cada entidad debe constituirse un comité de control integrado, al menos, por un dirigente del máximo nivel y el auditor interno

titular, siempre que las condiciones lo permitan.

Su objetivo general es la vigilancia del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo.

“La existencia de un Comité con tal objetivo refuerza el Sistema de Control Interno y contribuye positivamente al Ambiente de Control. Para su efectivo desempeño debe integrarse adecuadamente con miembros que generen respeto por su capacidad y trayectoria integral, que exhiban un apropiado grado de conocimientos y experiencia que les permita apoyar a la dirección de la entidad mediante su guía y supervisión”. (Guevara, 2008)

B. Evaluación de riesgos

“Todas las empresas de servicios turísticos se enfrentan a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre si e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos” (Perez , 2018).

“El Control Interno ha sido ideado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los

riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad”. (Solis, 2016)

Cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución.

Una vez identificados los riesgos, su análisis incluirá:

- Una estimación de su importancia y trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad y frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.
- Cambios en el entorno
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

Las normas que integran la evaluación de riesgos son:

- Identificación del Riesgo.
- Estimación del Riesgo.

- Determinación de los Objetivos de Control.
- Detección del Cambio.

Identificación del riesgo:

“Se deben identificar los riesgos relevantes que enfrenta una entidad en el logro de sus objetivos, ya sean de origen interno, es decir, provocados por la empresa teniendo en cuenta la actividad específica o sus características internas en el funcionamiento, como externos que son los elementos fuera de la organización que afectan, en alguna medida, el cumplimiento de sus objetivos”. (Solis, 2016)

La identificación del riesgo es un proceso interactivo, y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso es necesario partir de cero, esto es, no basarse en el esquema de riesgos identificados en estudios anteriores”. (Solis, 2016)

Su desarrollo implica la realización de un análisis del riesgo, que incluya la precisión de los dominios o puntos claves del organismo, la formulación de los objetivos generales y particulares y las amenazas y riesgos que se pueden presentar.

Las fuentes de riesgo son internas y externas.

Entre las externas podemos mencionar:

- Desarrollos tecnológicos, los cuales de no considerarse, producirían obsolescencia de la organización;

- Cambios en las necesidades y expectativas de la población;
- Modificaciones en la normatividad, que conduzcan a cambios forzosos en la estrategia y procedimientos;
- Cambios en el escenario económico financiero que impacten en el presupuesto de la entidad, sus fuentes de financiamiento y su posibilidad de expansión.

Entre las internas, podemos citar:

- La estructura de organización asumida, dada la existencia de riesgos inherentes típicos, tanto en los modelos centralizados y descentralizados;
- La calidad de los colaboradores incorporados, así como los métodos para su instrucción y motivación;
- Las actividades inherentes al funcionamiento de la organización.

Una vez reconocidos los riesgos en las áreas y en los procesos que realiza de la empresa. Se considerará, en consecuencia, un campo más limitado, enfocado a los componentes de las áreas y objetivos claves identificados en el análisis global de la entidad.

Determinación de los objetivos de control

Luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos, la máxima dirección y los responsables de otras áreas deben determinar los objetivos

específicos de control y, en relación con ellos, establecer los procedimientos de control más convenientes.

Una vez que la máxima dirección y los responsables de otras áreas han identificado y estimado el nivel de riesgo, deben adoptarse las medidas para enfrentarlo de la manera más eficaz y económica posible.

Se deberán determinar los objetivos específicos de control de la organización, que estarán debidamente articulados con sus propios objetivos globales y específicos.

En función de los objetivos de control determinados, se elegirán las medidas o disposiciones que se estimen más efectivas al menor costo, para hacer efectiva la exposición..

Evaluación del componente Evaluación de Riesgos

“Comprobar la existencia de procedimientos idóneos para anticipar los riesgos, identificarlos, estimar su importancia, evaluar su probabilidad o frecuencia y reaccionar ante los acontecimientos o cambios (rutinarios o no) que influyen en el logro de los objetivos previstos, tanto de fuentes internas como externas, así como a nivel de empresa y de las unidades o funciones más importantes (ventas, producción, finanzas, recursos humanos, etc.)”.
(Solis, 2016)

C. Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección.

“Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda organización, a todos los niveles y en todas sus funciones incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones”.

Las actividades de control son procedimientos que aseguran que las políticas de la dirección se desarrollan, y deben estar enfocadas a los riesgos que ha determinado y asume la dirección.

“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, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, en muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros”. (De la torre, 2013)

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivo y correctivos.
- Manuales automatizados o informáticos.
- Gerenciales o directivos.

En todos los niveles de la entidad existen responsabilidades de control y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuáles son las que les competen, para ello se les debe explicar claramente tales funciones.

Las cuestiones que se exponen a continuación muestran la amplitud abarcadora de las actividades de control, viéndolas en su sentido más general, aunque no constituyen la totalidad de ellas:

- Análisis efectuados por la dirección
- Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- Segregación de funciones.
- Aplicación de indicadores de rendimiento.

Se considera que en este componente “debe incluirse todas las normativas vigentes en el país referida a los Subsistemas de Control Interno. A continuación, mostramos un conjunto de actividades mínimas a incluir en un Manual de procedimientos de Control Interno a elaborar en las entidades, respetando la regla general de que debe tenerse en cuenta las características específicas de la entidad”. (Solis, 2016)

Las Normas que integran las Actividades de Control son:

- Separación de tareas y responsabilidades.
- Coordinación entre áreas.
- Documentación.
- Niveles definidos de autorización.
- Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.
- Acceso restringido a los recursos, activos y registros.
- Rotación del personal en las tareas claves.
- Control del sistema de información.
- Control de la tecnología de Información.
- Indicadores del desempeño.
- Función de auditoría interna independiente.
- Separación de tareas y responsabilidades

Las actividades y responsabilidades, principales, relativas al proceso, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, deben ser asignadas a personas diferentes.

El objetivo de esta norma es buscar un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad en la estructura de organización.

Al evitar los procesos de una transacción u operación queden concentradas en una misma persona o sector, se minimiza en gran medida el riesgo de errores, gastos excesivos e innecesarios o ilícitos y aumenta la probabilidad que, al producirse, sean detectados.

En las entidades pequeñas es necesario realizar un balance entre la separación de tareas y responsabilidades y el beneficio obtenido de ellas, sin dejar de evaluar el costo de delegar funciones, por lo que habría que habría que fortalecer la actividad de supervisión y monitoreo.

Coordinación entre áreas

“En una entidad, las decisiones y acciones de cada una de las áreas que la integran, requieren coordinación. Para que el resultado sea efectivo, no es suficiente que las unidades que lo componen alcancen sus propios objetivos; sino que deben trabajar mancomunadamente para que se alcancen, en primer lugar, los de la entidad”. (Solis, 2016)

“La coordinación mejora la integración, la consistencia y la responsabilidad y limita la autonomía. En ocasiones una unidad debe sacrificar en alguna medida su eficacia para contribuir a la de la entidad como un todo; es esencial, en consecuencia, que funcionarios y empleados consideren las implicaciones y repercusiones de sus acciones en relación con la entidad. Esto supone consultas dentro y entre las entidades”. (Lopez, 2013)

Documentación

La estructura de Control Interno y todas las operaciones y hechos significativos, deben estar debidamente documentados, y la documentación debe ser transparente y a disposición para su verificación.

Toda organización debe contar con la implementación de su Sistema de Control Interno y los procesos adecuados de las operaciones y hechos significativos.

La información sobre el Sistema de Control Interno puede presentarse en su formulación de políticas y, básicamente, en el manual, considera datos sobre objetivos, estructuras y procedimientos de control.

Evaluación del componente Actividades de Control

“Comprobar que esté debidamente precisada y diferenciada (en la medida de lo racionalmente posible) la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, teniendo en cuenta la necesaria coordinación entre las distintas áreas de responsabilidad definidas en la entidad y verificar el registro y clasificación oportuna de las transacciones y hechos importantes, atendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros”. (Solis, 2016)

“Comprobar la realización de conteos físicos, periódicos, de los activos y su conciliación con los registros contables y Evaluar la calidad y

cumplimiento de los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado. Verificar que la dirección efectúe análisis, periódicos y sistemáticos, de los resultados obtenidos, comparándolos con períodos anteriores, con los presupuestos y planes aprobados y otros niveles de análisis que les sean útiles”. (Solis, 2016)

D. Información y comunicación

En las empresas de servicios turísticos, hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada directivo, funcionario y trabajador con sus responsabilidades.

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan, ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

“La información relevante debe ser captada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales. La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer en tiempo, las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno” (Serrano, Señalin, Herrera Jonathan, & Vega, 201).

En la Resolución 297 del 2003 en su anexo 1 plantea: Los Informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente, y transversal.

El fomentar un ambiente adecuado para una comunicación abierta y efectiva está fuera de los manuales de políticas y procedimientos, depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección. “Los empleados deben saber que sus superiores desean enterarse de los problemas, y que no se limitan a apoyar las ideas sin comprometerse y después adoptaran medidas para los empleados que saquen a la luz cosas negativas”. (Solis, 2016)

Además de la comunicación interna debe existir una comunicación efectiva con el exterior. Lo que contribuye a que las entidades correspondientes comprendan lo que ocurre dentro de la organización.

Las Normas que integran la Información y comunicación son:

- Información y Responsabilidad.
- Contenido y Flujo de la Información.
- Calidad de la Información.
- Flexibilidad al Cambio.
- El Sistema de Información.
- Compromiso de la Dirección.

- Comunicación, Valores de la Organización y Estrategias.
- Canales de Comunicación.

Información y Responsabilidad

La información debe permitir a los funcionarios y empleados cumplir sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser identificados, captados, registrados, estructurados en información y comunicados, en tiempo y forma.

Una entidad debe disponer de una corriente fluida y oportuna información relativa a los acontecimientos internos y externos.

Por ejemplo, necesita tomar conocimiento con prontitud de los requerimientos de los usuarios para proporcionar respuestas oportunas o de los cambios en la legislación y reglamentaciones que le afectan. De igual manera, debe tener conocimiento constante de la situación de sus procesos internos.

Los riesgos que afronta una entidad se reducen en la medida que la adopción de las decisiones se fundamente en información relevante, confiable y oportuna.

La información es relevante para un usuario, en la medida que se refiera a cuestiones comprendidas dentro de su responsabilidad y que él cuente con la capacidad suficiente para apreciar su significación.

Calidad de la Información

“La información disponible en la entidad debe cumplir con los atributos de: contenido apropiado, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad. Esta norma plantea las cuestiones a considerar con vistas a formar juicios sobre la calidad de la información que utiliza una entidad y hace imprescindible su confiabilidad”. (Guevara, 2008)

Es deber de la autoridad superior, responsable del control interno, esforzarse por obtener un grado adecuado de cumplimiento de cada uno de los atributos mencionados.

Compromiso de la dirección

“El interés y el compromiso de la dirección de la entidad con los sistemas de información se deben explicitar mediante una asignación de recursos suficientes para su funcionamiento eficaz., es fundamental que la dirección de una entidad tenga cabal comprensión del importante rol que desempeñan los sistemas de información, para el correcto desenvolvimiento de sus deberes y responsabilidades y, en ese sentido, debe mostrar una actitud comprometida hacia estos” (Guevara, 2008).

Esta actitud debe expresarse en declaraciones y acciones que evidencien la atención a la importancia que se otorga a los sistemas de información.

Evaluación de Información y Comunicación

Existen mecanismos para conseguir la información externa pertinente sobre las condiciones de mercado, programas de competidores, novedades legislativas o de organismos de control y cambios económicos.

Se suministran, a los directores y jefes de departamentos, la información que necesitan para cumplir con sus responsabilidades.

La información está disponible, en tiempo oportuno, para permitir el control efectivo de los acontecimientos y actividades, posibilitando la rápida reacción ante factores económicos comerciales y asuntos de control.

Se ha desarrollado un plan informático, a largo plazo, vinculado con las iniciativas estratégicas.

Se aportan recursos suficientes, según sean necesarios, para mejorar o desarrollar nuevos sistemas de información.

Las vías de comunicación, sesiones formales o informales de formación, reuniones y supervisiones durante el trabajo, son suficientes para efectuar tal comunicación.

Existen mecanismos establecidos para que los empleados puedan aportar sus recomendaciones de mejora.

E. Supervisión o monitoreo

El sistema de control interno de las empresas de servicios turísticos requiere supervisión, es decir,

Es un proceso que comprueba que se mantienen el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas a una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberían ser informados de los aspectos significativos observados. (Perez , 2018)

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección por medio del Comité de Control que debe llevar sus funciones de prevención de los hechos que generan pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista humano y financiero.

La efectividad de los controles de supervisión sistemáticos también

debe incluirse dentro de las evaluaciones específicas:

- Concretar el alcance de la revisión dependiendo de los objetivos y componentes del control interno a cubrir.
- Identificar el sistema o partes del sistema a revisar obteniendo una descripción general del mismo, incluyendo las actividades recurrentes de supervisión del propio sistema.
- Analizar las áreas de riesgo más significativas e identificar aquellas que requieren atención preferente.
- Desarrollar un programa de la revisión y un plan de trabajo y discutir los mismos con las partes implicadas.
- Seguimiento del trabajo y obtención de conclusiones provisionales.
- Discusión de las conclusiones con las partes implicadas y establecimiento de: informes y seguimiento posterior de las conclusiones y recomendaciones.

Las Normas que integran la Supervisión o monitoreo son:

- Evaluación del Sistema de Control Interno.
- Eficacia del Sistema de Control Interno.
- Auditorias del Sistema de Control Interno.
- Tratamiento de las Deficiencias Detectadas.

Evaluación del Sistema de Control Interno

Perez , (2018) refiere que la dirección de la entidad y cualquier funcionario que tenga

a su cargo un área de segmento de organización, programa, proyecto o actividad, debe evaluar periódicamente la eficacia de su Sistema de Control Interno y comunicar los resultados ante quien es responsable.

Un análisis periódico de la forma en que ese sistema está operando le proporcionará, al responsable, la tranquilidad de un adecuado funcionamiento, o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento.

Clasificación de la rentabilidad:

.La rentabilidad en las empresas de servicios turísticos es suficiente y mantiene el valor de la inversión. Para determinar la rentabilidad es necesario conocer el valor invertido y el tiempo durante el cual se ha hechoo mantenido la inversión. La rentabilidad generada por una empresa de servicios se deja incrementar la inversión.

Rentabilidad económica.- en las empresas de servicios turísticos midela tasa de devolución producida por un beneficio económico respecto al capital total, incluyendo todas las cantidades prestadas y el patrimonio neto (que sumados forman el activo total). Es además totalmente independiente de la estructura financiera de las empresas.

Rentabilidad financiera.- Se relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Dentro de una empresa de servicios turísticos, muestra el retorno para los socios de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos.

Rentabilidad social.- Las empresas de servicios turísticos persiguen la rentabilidad social, en ocasiones porque la legislación les obliga a ello. Se distinguen tres tipos de responsabilidad:

- **Responsabilidad social primaria:** Hace referencia a la necesidad de reparar los daños causados por su operación; en el caso de las empresas de servicios turísticos fomentan el cuidado del medio ambiente evitando la contaminación ambiental.
- **Responsabilidad social secundaria:** Depende ya de la situación económica de las empresas y tiene que ver con el otorgamiento directo de beneficios a la sociedad, La responsabilidad social secundaria es usada a menudo como propaganda o lavado de cara cuando la empresa está acusada de algo que daña su imagen. Las empresas de servicios turísticos dan a conocer a las personas del exterior los atractivos turísticos de esta manera generan más trabajo a los pobladores cercanos a estos.
- **Responsabilidad social terciaria:** se extiende a actuaciones de la empresa encaminadas a mejorar determinados aspectos de su entorno social más allá de su actividad específica.

4.2 Análisis de Resultados:

El control interno en las empresas de servicios turísticos es un proceso que es efectuado por la administración de cada empresa, para que la información financiera sea fiable y acorde a las leyes, reglamentos vigentes para evitar multas, sanciones, etc. Esto coincide con lo que dice Laneado

(2008) quien dice que el mejor método para examinar una organización y determinar las mejoras necesarias, es estudiar el mecanismo administrativo para determinar si la planeación, la organización, el mando, la coordinación, y el control están adecuadamente atendidos. Y la rentabilidad es el beneficio obtenido por los servicios brindados. La relación que existe entre estas dos variables con respecto a las empresas de servicios turísticos es que gracias a un control razonable en las empresas de servicios se obtiene mayor rentabilidad, es por eso que se tiene que practicar el control interno constantemente y en todas las áreas de la empresa para así obtener mayor ganancia. Esto coincide con lo que menciona Ankara (2011) en su investigación sobre la actividad turística, su control interno y su relación con la rentabilidad.

Se encontró que el control interno comprende el plan de organización y los procedimientos y operaciones planificadas al interior de la empresa y en su entorno, una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia. “La problemática de esta investigación está comprendida por la deficiencia que se viene suscitando en el sistema de control interno en el área contable tanto en el aspecto organizacional como funcional, lo cual afecta a la rentabilidad de las empresas de servicios turísticos”. (William 2012)

Para seleccionar el problema se ha tenido en cuenta que en las empresas de servicios turísticos, las gestiones no son reportadas en el momento oportuno, lo cual desnaturaliza la información y no permite un adecuado control.

Por lo contrario Winkle (2010) tiene en su investigación que para tener un mayor control todo suceso tiene q ser comunicado a tiempo.

Asimismo el sistema de supervisión no es suficiente por tal motivo crea una dificultad en el control ya que no se establece responsabilidades precisas en el manejo de gestiones afectando así la rentabilidad de lasempresas de servicios turísticos. Esto se relaciona con lo que dice Cashin (2010) en su investigación, quien mencionó que la continua expansión delas actividades modernas ha añadido pesadas cargas a la dirección de las entidades a la hora de mantener el control sobre operaciones extensas y complejas y como consecuencia un descontrol en la supervisión

La presente investigación se llevó a cabo en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.

Para esta investigación se ha realizado un inventario de las problemáticas existentes en las empresas turística que de acuerdo a los criterios utilizados y que guarda relación con lo que menciona Medina(2011), se consideró los siguientes:

- Falta de capacitación a los empleados.
- No existe una buena organización administrativa.
- No cuenta con guías especializados y que conozcan bien la historia de la ciudad.

- Existe deficiencia en el manejo de los medios de transporte.
- Existe deficiencias en el control interno.
- Deficiencias en el área de información al cliente.

Esta investigación estuvo enfocada al estudio del Control Interno y su incidencia en la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, y se llevó a cabo tomando en consideración a la importancia que tiene el control interno en las actividades que realiza a nivel de su organización, motivo por el cual teniendo en cuenta dicha problemática este estudio busca determinar el nivel de control interno y su efecto en la rentabilidad de las empresas.

Esto guarda relación con lo que menciona Adnely (2012) en su investigación, quien dice: “la importancia de tener un buen Sistema de Control Interno en las empresas de servicios turísticos, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen paramantenerse en el mercado”.

Se considera que uno de los objetivos principales que busca alcanzar mayor rentabilidad en las empresas turísticas, es un Control Interno sólido y específicamente aplicado al área contable. Efectúen un análisis en su administración, para determinar si existen contrastes al aplicar dicha problemática, se espera que esas diferencias sean positivas para las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz. Esto coincide con lo que menciona Garay (2012), en su libro “El control interno en las decisiones

empresariales para obtener mayor rentabilidad donde dice que es necesario que las empresas cuenten con adecuado y eficiente control interno para la toma de decisiones en la vida empresarial.

El ambiente de control.- El ambiente de control es uno de los componentes más importantes para determinar el control interno de una entidad, incluye los valores éticos de todos los empleados para laborar de manera honesta, así como la comunicación entre los mismos, para tener un ambiente de trabajo ameno, ver la distribución de los trabajadores según sus conocimientos y brindarles capacitaciones para laborar mejor, tener comunicación con todos los trabajadores para poder estar informados sobre algún descontento y buscar solucionarlos oportunamente, así se puede tener un buen ambiente de control. Esto guarda relación con lo que dice Álvarez (2010) en su estudio realizado donde ha llegado a concluir que “el ambiente o entorno de control constituye el punto fundamental para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del control interno. En las empresas de servicios turísticos no existe un ambiente de control bien establecido debido a que no existe un código de ética para conocimiento de todos los trabajadores”.

Según la información obtenida de las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, se revela que no existe un código de ética escrito, sin embargo los contratantes de estas empresas desde el momento en que el trabajador entra a laborar se les inculca la práctica de los valores éticos, tales como: la honestidad, el respeto, la puntualidad, la calidad del servicio,

entre otros no menos importantes, todo ello de manera verbal, a través de reuniones de trabajo o charlas de capacitación.

Evaluación de los riesgos.- El control interno ha sido pensado para eliminar los riesgos que afectan las actividades de la organización, en las empresas de servicios turísticos se realiza una evaluación para poder obtener conocimientos de los puntos débiles de la empresa tanto internos como externos, es por eso que la evaluación de riesgos es muy importante para poder conocer no solo lo bueno de la organización sino también conocer las debilidades. Guarda relación con lo que dice Pérez (2009) en su investigación titulada los cinco componentes del control interno.

Actividades de control.- Las actividades de control están constituidas por los procedimientos establecidos para poder reasegurar el cumplimiento de los objetivos trazados y así eliminar los riesgos existentes, estas actividades de control. En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente. Esto guarda relación con lo que dice Reiss (2010) quien encontró que el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objetivo de la empresa.

En las empresas de servicios de la ciudad de Huaraz las decisiones que se toman son aprobadas por la junta directiva y se dejan en el libro de actas, sin embargo no se tiene un manual de funciones escrito donde se establezca

las responsabilidades de cada cargo en la Empresa, por lo que se podría decir que las actividades de aprobación se realizan de manera empírica ya que no hay nada escrito que respalde el buen seguimiento de la autorización. Esto no guarda relación con lo que dice Ariamna (2011) quien resalta la importancia del control en la empresa.

Información y comunicación.- Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. Guarda relación con lo que dice Domínguez (2012) en su tesis titulada "sistema de control interno, instrumento para la efectividad". En las empresas de servicios turísticos no se mantiene un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente.

Supervisión y monitoreo.- Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias. Esta teoría guarda relación con lo que dice Quesada (2013) en su tesis. En las empresas de servicios turísticos es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto.

Clasificación de la rentabilidad:

La rentabilidad en las empresas de servicios turísticos es una relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico que deriva de ellos. Esto coincide con lo que dice Suarez (2010), quien dice que rentabilidad es un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla, para hallar esta rentabilidad debemos dividir la utilidad o la ganancia obtenida entre la inversión, y al resultado multiplicarlo por 100 para expresarlo en términos porcentuales.

Rentabilidad económica.- Esta cifra obtenida de rentabilidad expresa la capacidad que una empresa tiene para realizar con el activo que controla, sea propia o ajena. Esto es, cuánto dinero gana por cada sol que tiene. La rentabilidad económica en las empresas de servicios turísticos es útil para comparar empresas dentro del mismo sector, pero no para empresas en distintos sectores económicos ya que cada sector tiene necesidades distintas de capitalización. Esto coincide con lo que dice Sánchez (2013).

Rentabilidad financiera.- La rentabilidad financiera es, para las empresas de servicios con ánimo de lucro, el ratio más importante, ya que mide el beneficio neto generado en relación a la inversión de los propietarios de la empresa. En las empresas de servicios turísticos a medida que el valor del ratio de rentabilidad financiera es mayor, es mejor.

Rentabilidad social.- La rentabilidad social es el valor que los proyectos aportan a la sociedad como beneficios a adquirir una vez se ejecuten y se

pongan en marcha. Esta rentabilidad puede ser positiva independientemente de si la rentabilidad económica del proyecto lo es o no. Las empresas de servicios turísticos para obtener mayor rentabilidad buscan generar beneficio a la población para tener más acogida en el mercado.

Conclusiones

La relación que existe entre la rentabilidad y el control interno en las empresas de servicios turísticos es significativa e importante ya que para obtener mayor rentabilidad se tiene que tener un control interno razonable. Se puede decir que los empleados no están encaminados con los objetivos porque no los conocen, también se debe dar a conocer una estructura organizacional a sus empleados por lo que las empresas están reduciendo la capacidad de establecer sistemas operacionales que le permitan manejar y controlar con profesionalismo, y así mismo a la toma de decisiones.

En las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, el control interno no es implementado de manera razonable lo que trae como consecuencia una baja rentabilidad, ya que para que exista mayor rentabilidad es necesario tener un control interno adecuado, razonable y bien establecido, en dichas empresa se encontró el problema de un control interno bajo en lo que respecta al ambiente de control se encuentra una mala segregación de funciones, la que provoca que no se detecten errores involuntarios, omisiones y exponiéndose a actos ilícitos, debido a que en las empresas de servicios turísticos existe una sola persona encargada de realizar la recepción de los pagos de las facturas por parte de los clientes y realizar los depósitos en la cuenta bancaria de dicha empresas, no se realizan

arqueos sorprendidos, situaciones como esta ocasionan que no exista una rentabilidad favorable. Al analizar detenidamente el control interno en este tipo de empresas se llegó a la conclusión que la información financiera, no está al día, y peor aún quien retrasa la información financiera es la misma junta directiva de la empresa pues ellos no hacen a tiempo sus rendiciones de cuentas lo que ocasiona que no se puede saber cómo están financieramente.

Habiendo efectuado el análisis de la rentabilidad en general las empresas de servicios turísticos tienen una rentabilidad baja en comparación a años anteriores, según los datos obtenidos en el periodo 2013 se obtuvo una rentabilidad media de 11% en la comparación de las 23 empresas existentes en dicho periodo, no se toma en cuenta la base para obtener mayor rentabilidad que es el control interno y que esto está trayendo graves consecuencias que al paso de los meses se ven reflejando. La actividad turística se ha desarrollado de una manera tan espectacular en las últimas décadas que por ellos se le llama fenómeno, esto viene favoreciendo a las empresas de servicios turísticos que vienen obteniendo mayor rentabilidad, para lograr que esta rentabilidad sea mayor, las empresas de servicios turísticos necesitan fortalecer sus debilidades y minimizar sus amenazas.

V. Recomendaciones

Se recomienda implementar un control interno razonable en la empresa para de esa manera obtener mayor rentabilidad del que ya se obtiene. Para ello se debe crear un área específica que se encargue del control en la empresa.

Implementar de manera adecuada los cinco componentes del control interno, en especial el ambiente de control ya que no se tiene una buena segregación de funciones lo que trae como consecuencia actos ilícitos que perjudican a la empresa.

Realizar capacitaciones a los trabajadores para que estén actualizados y así ellos puedan brindar un servicio de calidad, de esta manera obtener más clientes.

Mantener al día la información financiera para saber el estado actual de la empresa.

Tener mayor conocimiento en lo que respecta a rentabilidad, y no solo enfocarse a obtener mayor beneficio con el servicio que se brinda, sino analizar la parte administrativa de la empresa.

VI. Referencias bibliográficas:

Adnely, Y. (2012). Evaluación del sistema de control interno en la empresa pecuaria el Tablón Universidad de Holguín “Oscar Lucro Moya” de Cuba

Álvarez, E. (2010). El control interno a la economía empresarial - Componentes del control Interno. Monografía. Lima

Ankara, J. (2011). En su investigación, la actividad turística en la empresas de servicios turísticos - Estados Unidos

Ariamna, G. (2011). Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental Austria

Caballero, B. (2002). Control Interno - Informativo Auditoria - Lima. Editorial Tinco SA

- Cashin, P. (2010).** Sistema de Control Interno y su influencia en la gestión de las entidades
- Domínguez, F. (2012).** En su tesis titulada "sistema de control interno, instrumento para la efectividad " Escuela de Post Grado de la UNASAM. Huaraz
- Garay, J. (2012).** En su libro "El control interno en las decisiones empresariales para obtener mayor rentabilidad, Trujillo – Perú
- Glaser, G. (2008).** Teoría de la anticipación diferencial aplicación de la teoría fundamentada California
- Hernández, D. (2008).** *Trabajo de investigación: " Control eficaz y Gerenciamiento corporativo "* aplicado al Gobierno Nacional
- Laneado, H. (2008).** El mejor método para examinar una organización y determinar las mejoras necesarias – Universidad Carlos III de Madrid España
- Lyndall S. (2011).** Análisis de control interno de la empresa. Recuperado de:
<http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Medina, C. (2011).** *Tesis "evaluación de los procedimientos de control interno del proceso de compras"* en MINFRA estado Falcón-Venezuela
- Pérez, P. (2009).** Los Cinco componentes del Control Interno. En la revista Auditoría y Control Interno. La Habana, Cuba
- Quesada, A. (2013).** Grado de aplicación de la estructura del Control Interno en la gestión de la Empresa Prestadora de Servicios CHAVIN S.A. Periodo 2004-2005. Escuela de Post Grado de la UNASAM. Huaraz

- Reiss, L. (2010).** En su investigación conflicto entre reglas y técnicas sociales maestría en gerencia social Uruguay
- Sánchez, J. (2013).** En su tesis titulado - Medición contable de los factores determinantes de la rentabilidad empresarial un modelo integrado para análisis externo Lima Perú
- Segura, A. (2013).** Clasificación de la rentabilidad revista española de financiación y contabilidad departamento economía financiera y contabilidad de la Universidad de Extremadura España
- Suárez, B. (2010).** En su libro Rentabilidad y ventaja comparativa Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires Argentina
- William, A. (2012).** Procedimientos de Auditoría, Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires
- Winkle, E. (2010).** Informe "El Control Interno es un sistema Está integrado por el plan de organización".

ANEXOS

Anexo 01: Ley general del turismo, Ley N° 24027

Son principios básicos de la actividad turística:

Estimular el desarrollo de la actividad turística, como un medio para contribuir al crecimiento económico y el desarrollo social del país, generando las condiciones más favorables para el desarrollo de la iniciativa privada.

Contribuir al proceso de identidad e integración nacional con participación y beneficio de la comunidad.

Establecer el uso turístico racional y sostenible del Patrimonio Cultural y Natural de la Nación.

Promover la competitividad de los productos turísticos nacionales, fomentando el desarrollo de infraestructura, la calidad de los servicios para la adecuada satisfacción de los usuarios.

Conservar el Patrimonio Cultural de la Nación, el entorno natural, las formas de vida, costumbres, identidad, entre otros de las comunidades en las que se encuentren los atractivos turísticos.

Son objetivos de la política del Estado en materia turística:

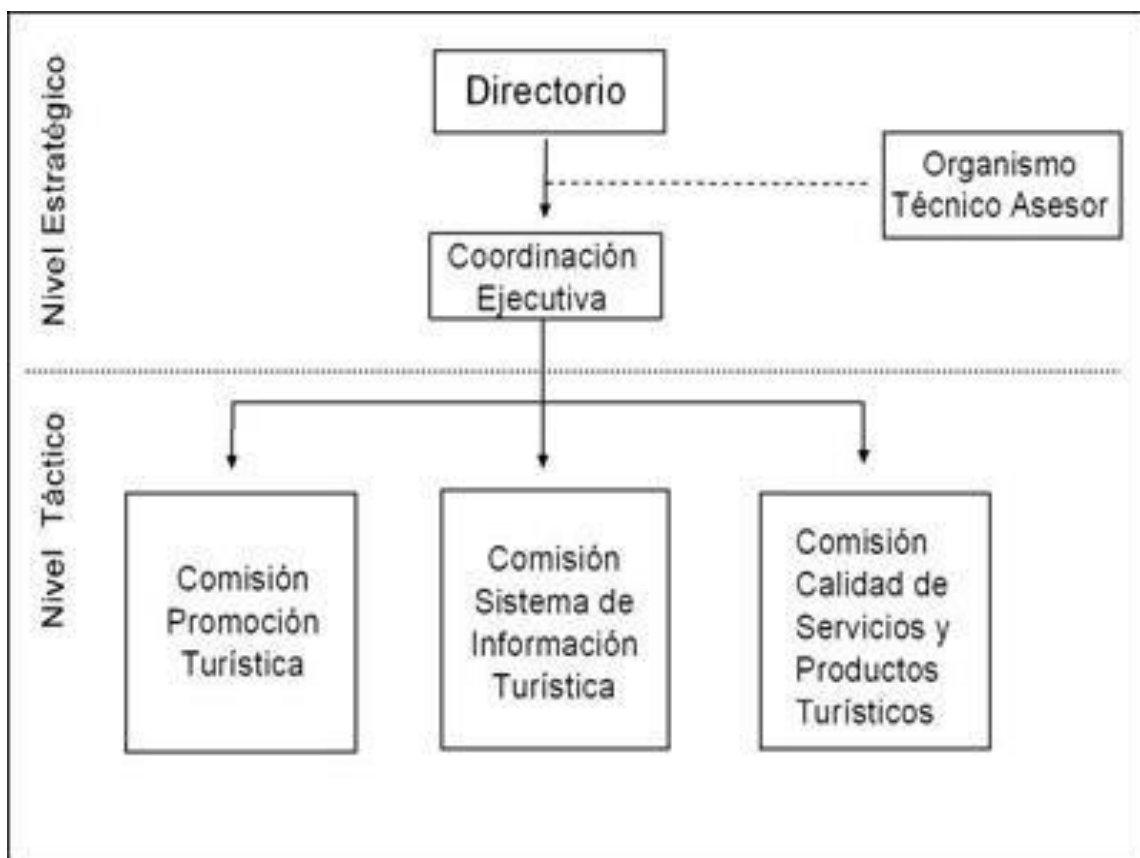
Establecer las condiciones necesarias para el desarrollo sostenible del turismo a través del mantenimiento de un producto turístico competitivo.

Contribuir al proceso de descentralización

Proteger al turista

Dotar de infraestructura básica para el desarrollo de los recursos turísticos, en concordancia con las disposiciones específicas de la materia.

Anexo 2: Organigrama funcional:



Anexo 3: Hoja de ruta:





Anexo 3: Estado de situación financiera y Estado de resultado integral del periodo por función de la empresa “LALO TRAVEL AGENCY EIRL”.

LALO TRAVEL AGENCY EIRL
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de Diciembre del 2013

(Expresado en Miles de Nuevos Soles)

| ACTIVOS | AÑO: 2013 | AÑO: 2012 | PASIVOS Y PATRIMONIO | AÑO: 2013 | AÑO: 2012 |
|---------------------------------------|----------------------------|----------------------------|--|----------------------------|----------------------------|
| ACTIVOS CORRIENTES | | | PASIVOS CORRIENTES | | |
| Efectivo y Equivalente de Efectivo | <u>1.050.990,00</u> | <u>735.630,00</u> | Obligaciones Financieras | <u>609.928,80</u> | <u>120.896,40</u> |
| Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto) | <u>400.276,80</u> | <u>431.714,40</u> | Cuentas por Pagar Comerciales | <u>273.910,80</u> | <u>349.558,80</u> |
| Otras Cuentas por Cobrar (Neto) | <u>150.631,20</u> | <u>481.464,00</u> | Participación de los Trabajadores por pagar | <u>21.604,80</u> | <u>47.599,20</u> |
| Existencias | <u>501.099,60</u> | <u>562.342,80</u> | TOTAL PASIVOS CORRIENTES | <u>905.444,40</u> | <u>518.054,40</u> |
| TOTAL ACTIVOS CORRIENTES | <u>2.102.997,60</u> | <u>2.211.151,20</u> | PASIVOS NO CORRIENTES | | |
| ACTIVOS NO CORRIENTES | | | Deudas a Largo Plazo | <u>1.451.396,40</u> | <u>1.705.442,40</u> |
| Inversiones Financieras | <u>123.633,60</u> | <u>119.377,20</u> | Impuesto a la Renta y Participaciones Diferido | <u>160.348,80</u> | <u>118.156,80</u> |
| Otras Cuentas por Cobrar (Neto) | <u>49.875,60</u> | <u>58.507,20</u> | TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES | <u>1.611.745,20</u> | <u>1.823.599,20</u> |
| Inmuebles, Maquinaria y Equipo (Neto) | <u>2.351.536,65</u> | <u>2.067.565,65</u> | TOTAL PASIVOS | <u>2.517.189,60</u> | <u>2.341.653,60</u> |
| TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES | <u>2.525.045,85</u> | <u>2.245.450,05</u> | PATRIMONIO NETO | | |
| | | | Capital | <u>573.519,60</u> | <u>573.519,60</u> |
| | | | Acciones de Inversión | <u>278.050,80</u> | <u>278.050,80</u> |
| | | | Capital Adicional | <u>120.093,60</u> | <u>120.093,60</u> |
| | | | Reserva Legal | <u>1.130.775,60</u> | <u>1.130.775,60</u> |
| | | | Resultados Acumulados | <u>1.500,00</u> | <u>7.500,00</u> |
| | | | Resultados del ejercicio | <u>6914,25</u> | <u>5.008,05</u> |
| TOTAL ACTIVO | <u>4.628.043,45</u> | <u>4.456.601,25</u> | TOTAL PATRIMONIO NETO | <u>2.110.853,85</u> | <u>2.114.947,65</u> |
| | | | TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO | <u>4.628.043,45</u> | <u>4.456.601,25</u> |

LALO TRAVEL AGENCY EIRL
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO

Al 31 de diciembre del 2013

(Expresado en nuevos soles)

| | AÑO 2013 |
|--|------------------------|
| Ventas Netas (ingresos operacionales) | <u>54.000,00</u> |
| Total de Ingresos Brutos | 54.000,00 |
| Costo de Ventas (Operacionales) | <u>2.560,00</u> |
| Utilidad Bruta | 56.560,00 |
| Gastos de Ventas | 23.040,00 |
| Gastos de Administración | <u>22.040,00</u> |
| Utilidad Operativa | 11.480,00 |
| Ingresos Financieros | 3.460,00 |
| Gastos Financieros | 2.545,00 |
| Otros Gastos | <u>1.420,00</u> |
| Result.antes de Partic.y del Impto a la Renta | 10.975,00 |
| Participación de los trabajadores | <u>1.097,50</u> |
| UTILIDAD DESPUES DE PART. DE I. RENTA | 9.877,50 |
| Impuesto a la Renta | <u>2.963,25</u> |
| Utilidad (Perdida) Neta del Ejercicio | <u><u>6.914,25</u></u> |

Anexo 4: Análisis de los ratios de rentabilidad de la empresa “LALO TRAVEL AGENCY EIRL”.

RATIOS DE RENTABILIDAD

MARGEN DE GANANCIA BRUTA

| MARG. DE GANAN. BRUTA | AÑO 2013 | % |
|---|---------------------------------------|-------------|
| <u>ganancia bruta</u> ventas netas | <u>10.975,00</u> 54.000,00 | 0,20 |

Interpretación: Este índice indica el saldo de la ganancia disponible para hacer frente a los gastos de administración y ventas de la empresa. Margen de ganancia bruta para el año 2013 es de 20%

MARGEN DE GANANCIA NETA

| MARG. DE GANAN. NETA | AÑO 2013 | % |
|--|--------------------------------------|-------------|
| <u>ganancia neta</u> ventas netas | <u>6.914,25</u> 54.000,00 | 0,13 |

Interpretación: Este índice muestra el margen de ganancia neta que esperaría la empresa para una venta realizada. Margen de ganancia neta para el año 2013 es de 13%

RENTABILIDAD PATRIMONIAL

| RENTAB. PATRIMONIAL | AÑO 2013 | % |
|--|---|--------------|
| <u>ganancia neta</u> patrimonio | <u>6.914,25</u> 2.110.853,85 | 0,003 |

Interpretación: Este índice nos muestra la rentabilidad del patrimonio, mide la productividad de los capitales propios de la empresa. La rentabilidad patrimonial para el año 2013 es de 3%

RENTABILIDAD DEL ACTIVO O INDICÉ DE DUPONT

| RENT. DEL ACTIVO | AÑO 2013 | % |
|-----------------------------|---------------------|---------------|
| <u>ganancia neta</u> | 6.914,25 | 0,0015 |
| activo total | 4.628.043,45 | |

Interpretación: este índice determina la rentabilidad del activo, mostrando la eficiencia en el uso de los activos de una empresa. La rentabilidad del activo para el año 2013 es de 1%

RENTABILIDAD DE CAPITAL

| RENT. DE CAPITAL | AÑO 2013 | % |
|-----------------------------|-------------------|-------------|
| <u>ganancia neta</u> | 6.914,25 | 0,01 |
| capital social | 573.519,60 | |

Interpretación: este índice mide el rendimiento del aporte de los socios o accionistas en Función del capital aportado. La rentabilidad de capital para el año 2013 es de 10%

Anexo 5: Cuadro de rentabilidad media de las 23 empresas existentes en la ciudad de Huaraz en el periodo 2013:

| Nº | EMPRESAS | PERIODO 2013 | | |
|----|--|--------------|------------|--------------|
| | | BENEFICIO | PATRIMONIO | RENTABILIDAD |
| 1 | Lalo travel agency EIRL | 78,500.00 | 460,000.00 | 0.17 |
| 2 | Pablo Tours EIRL | 50,000.00 | 300,000.00 | 0.17 |
| 3 | Mony tours | 30,000.00 | 250,000.00 | 0.12 |
| 4 | Lucho tours | 25,000.00 | 190,000.00 | 0.13 |
| 5 | Galaxia Expeditions Perú EIRL | 30,000.00 | 200,000.00 | 0.15 |
| 6 | Montrek expedition | 22,500.00 | 200,000.00 | 0.11 |
| 7 | Colonia agency | 33,500.00 | 256,000.00 | 0.13 |
| 8 | Andinista Adventures | 63,300.00 | 450,000.00 | 0.14 |
| 9 | Golden Expeditions EIRL | 35,450.00 | 222,000.00 | 0.16 |
| 10 | Nandos Travel | 25,565.00 | 187,500.00 | 0.14 |
| 11 | Enrique expeditions tours EIRL | 36,698.00 | 289,000.00 | 0.13 |
| 12 | Atusparia tours EIRL | 12,000.00 | 150,000.00 | 0.08 |
| 13 | Kaori Tours EIRL | 13,350.00 | 178,546.00 | 0.07 |
| 14 | Andes X-plorer EIRL | 15,874.00 | 158,974.00 | 0.10 |
| 15 | Summit Peru SRL | 8,000.00 | 135,000.00 | 0.06 |
| 16 | Kallpa Expeditions SRL | 9,500.00 | 120,000.00 | 0.08 |
| 17 | Empresa de Turismo Andino SRL | 13,000.00 | 145,875.00 | 0.09 |
| 18 | Enjoy Huayhuash EIRL | 9,874.00 | 136,589.00 | 0.07 |
| 19 | Maruja Colonia Adventure AAVV Tmo EIRL | 11,254.00 | 145,874.00 | 0.08 |
| 20 | Kallpa Expeditions SRL | 13,987.00 | 169,854.00 | 0.08 |
| 21 | Quechua Explorer | 18,542.00 | 258,643.00 | 0.07 |
| 22 | Cordillera Blanca Adventures EIRL | 15,874.00 | 198,546.00 | 0.08 |
| 23 | Chacaraju Expeditions EIRL | 12,569.00 | 265,894.00 | 0.05 |
| | TOTAL: | 584337.00 | 5068295.00 | 2.4588 |

RENTABILIDAD MEDIA: 2.4588
23

RENTABILIDAD MEDIA: 0.11