

Carlos Guillermo Carbajal-Chávez

<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1408>

**Control interno y gestión financiera. Caso: Agencia de Viaje Global Tours S.A.C.
Miraflores, 2021**

**Internal control and financial management. Case: Travel Agency Global Tours
S.A.C. Miraflores, 2021**

Carlos Guillermo Carbajal-Chávez
carlos.carbajal.chavez@gmail.com
Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima
Perú
<https://orcid.org/0000-0002-3433-9569>

Recepción: 20 de junio 2021
Revisado: 20 de julio 2021
Aprobación: 15 de agosto 2021
Publicación: 01 de septiembre 2021

Carlos Guillermo Carbajal-Chávez

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar si el control interno influye en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021. Metodológicamente de tipo de investigación descriptiva correlacional. De la aplicación del estadístico de prueba R de Pearson el resultado de Comparación se muestra con un índice de 0,983 puntos, ósea 98.3%, con un índice de libertad de ,017 o 1,7%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que el control interno influye directa y significativamente en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C – Miraflores, 2021. Las organizaciones con mayores niveles de calidad disponen de lineamientos y estructuras de seguridad para asegurar el procedimiento de obtención del recurso financiero.

Descriptores: Administración financiera; contabilidad de costes; análisis costes-eficiencia. (Palabras tomadas del Tesoro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine whether internal control influences the financial management of the travel agency Global Tours S.A.C - Miraflores, 2021. Methodologically of a correlational descriptive research type. From the application of the Pearson R test statistic, the Comparison result is shown with an index of 0.983 points, that is, 98.3%, with a freedom index of .017 or 1.7%, with which we validate our alternative hypothesis. which suggests that internal control directly and significantly influences the financial management of the travel agency Global Tours SAC - Miraflores, 2021. Organizations with higher levels of quality have guidelines and security structures to ensure the procedure for obtaining financial resources .

Descriptors: Financial administration; cost accounting; cost effectiveness. (Words taken from the UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

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

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

En el Perú, la liquidez y rentabilidad en las agencias de viaje se afectaron debido a las multas impuestas por incumplir el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismos (Diario Gestión, 2019). INDECOPI sancionó con multas que impactaron también en la liquidez y rentabilidad por un total de 1,309.2 UIT a diversas agencias de viaje por uso indebido de publicidad engañosa (Diario Gestión, 2019). Como resulta evidente, la ineficacia en los servicios puede afectar los resultados económicos de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. ocasionando pérdidas que pueden llegar a su misma quiebra. Asimismo, la liquidez podría resultar comprometida en dicha agencia por las excesivas multas relacionadas al incumplimiento de la normatividad.

El problema génesis de la investigación es la falencia presentada en el área contable, porque no se toma en cuenta el control interno como una opción de simetría en la entidad para optimizar la esfera financiera y organizacional, y se puedan dar de forma apropiada en la compañía y se presente una mejora en el área, en este sentido, se presenta el objetivo de la investigación, basado en determinar cómo el control interno influye en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.

Carlos Guillermo Carbajal-Chávez

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló bajo un tipo descriptivo correlacional, pues al inicio se describió y caracterizó la mecánica de cada variable de investigación, y luego, se cuantificó el nivel de relación de las variables (Variable X - Independiente: Control interno, y Variable Y - Dependiente: Gestión financiera). Para ello, se especificó atributos, particularidades, y rasgos de individuos, colectivos, grupos, procedimientos, artículos u otros fenómenos sometidos a evaluación.

El diseño fue no experimental de corte transversal correlacional, porque se detalló la relación entre dos variables en un punto temporal único. Además, se realizó sin la alteración intencional de las variables, ya que solamente se observó el fenómeno en su contexto común. La población se conformó por todos los empleados de la agencia Global Tours S.A.C en el año 2021, los cuales estuvieron conformados de la siguiente manera:

- 01 Gerente general
- 01 Administrador
- 05 Administrativos
- 01 Contador
- 07 vendedores
- 02 Mantenimiento
- Total 17 Trabajadores - → (P: 17 Individuos)

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue de tipo cuestionario de 23 ítems de cinco alternativas de respuesta, siendo validado por juicio de tres expertos y cálculo de fiabilidad de Alfa de Cronbach con resultado de 0,89 siendo calificado como confiable para su aplicación. Los datos procesados fueron analizados estadísticamente mediante prueba R de Pearson a través del programa estadístico SPSS V25.

Carlos Guillermo Carbajal-Chávez

RESULTADOS

Se presentan los resultados de la investigación:

Tabla 1.
Relación entre control interno y gestión financiera.

| | Control interno | Gestión financiera |
|------------------------|-----------------|--------------------|
| Correlación de Pearson | 1 | ,983 |
| Sig. (bilateral) | | ,017 |
| N | 17 | 17 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

Prueba de hipótesis

H1: El control interno influye en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.

H0: El control interno no influye en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021.

Se acepta H1 y se rechaza H0

DISCUSIÓN

A raíz de la obtención del estadístico de prueba R de Pearson, el resultado de contraposición se expresa con un índice de 0,983 puntos, ósea 98.3%, con un índice de libertad de ,017 o 1,7% con lo cual se validó la hipótesis alterna que propone que: “El control interno influye directa y significativamente en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. Miraflores, 2021; asimismo, según (García-Moreno et al. 2019), la trascendencia sobre la elaboración del trabajo de indagación es la posibilidad de examinar la cuantificación realizada por las organizaciones mediante el control interno y poder brindar un aporte por medio del estudio al público de una medición distinta del resultado empresarial.

El cumplimiento del plan de control interno asegura la administración eficaz de las operaciones empresariales según las directrices de la dirección, constituye un procedimiento efectuado por la empresa dando un nivel de estabilidad con el fin de que las actividades sean eficaces y efectivas. Este control avala la confiabilidad de los datos financieros y el acatamiento de la normatividad concordante (Quinaluisa-Morán et al. 2018).

Alude al cúmulo de procedimientos, organización, metodologías, registros, pautas, directrices, planes, actividades, acciones, entre otros aspectos, estructurados e incorporados en cada institución gubernamental. Incorpora también la actitud de los administradores y colaboradores, que permitirán contribuir con acatar los propósitos de las instituciones, además de promover una administración transparente, ética, eficaz, eficiente (Contraloría General de la República, 2019). Supone el procedimiento global realizado por la organización, con la finalidad de hacer frente a los peligros y brindar una confianza lógica de que se alcanzarán las metas propuestas. El control interno permite que una organización salvaguarde sus activos y la información financiera mostrada a los diversos usuarios sea más confiable.

Por otro lado, (Vega-de-la-Cruz et al. 2017), precisan que el acortamiento de los costos ocultos se debe a la instauración del control interno, constituyendo una novedad en la dirección empresarial. (Zhang et al. 2020), indican que el control interno es necesario por cada procedimiento relacionado con los recursos financieros, humanos, materiales para reconocer debilidades y causas. Por otro lado, (Amezaga-Alonso et al. 2020), comentan que la gestión de riesgos de una compañía está en relación con mejorar la organización empresarial mediante el control interno. Esto quiere decir, la creación de una formación de control para que los colaboradores de los diferentes niveles y departamentos estén involucrados en el proceso.

Producto de la pandemia por COVID-19, especialistas de las Big Four como KMPG, Deloitte Touche Tohmatsu Limited, Price Waterhouse Coopers y Ernst & Young, han emitido opiniones sobre el control interno. En general, precisan que deben implementarse nuevos controles internos o aumentar los controles existentes y monitorear la eficiencia de estos, a fin de identificar nuevos riesgos. La CGR no ignora los controles frente al Covid19 y ha diseñado una estrategia de control en sus modalidades previo, simultáneo y posterior. La Ley N° 31016 del 06 de abril de 2021 establece medidas a fin de evitar posibles situaciones o deficiencias que pongan en riesgo la gestión pública.

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

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

obedecimiento de normas y obligaciones; confiabilidad de datos financieros; y efectividad y productividad operativa.

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

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

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

La gestión financiera se encarga de destinar los fondos para el activo corriente y el activo fijo; asimismo, puede llegar a generar la combinación más óptima de opciones de financiamiento y ejecutar un lineamiento de dividendos en el marco de los propósitos de la empresa (Stanley & Geoffrey, 2013). La gestión financiera es responsable de la planificación, organización, dirección, control, monitoreo, y coordinación de toda la

administración del recurso financiero. Su propósito es conseguir que el ente económico genere opciones de inversión para sí, mejore en la toma de decisiones financieras y se desenvuelva con efectividad (Van Horne & Wachowicz, 2010).

La gestión financiera permite que una organización pueda seguir funcionando al administrar los suficientes recursos para cubrir los gastos. El control adecuado del uso de los recursos financieros que posee permite controlar e incrementar las ganancias del ente. En consecuencia, estos recursos deben gestionarse de una manera eficiente haciendo uso de las mejores estrategias y acciones financieras. Por lo tanto, representa un procedimiento que implica el ingreso y egreso atribuible a la ejecución de la administración lógica del efectivo, y por tanto, las ganancias que genera. Además, los autores precisan que para que las PYMES alcancen competitividad, legalización, productividad y rentabilidad; deben contar con una gestión organizacional adecuada, el no contar con una efectiva gestión financiera, ocasionará que se queden estancadas y no puedan progresar.

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

Por último, (Huacchillo-Pardo et al. 2021) indican que los instrumentos financieros repercuten significativamente cuando se toman decisiones financieras. La ausencia de un correcto manejo en la gestión de los datos o recursos de finanzas, traerá dificultades notables respecto a las determinaciones del departamento encargado de la compañía. Se apoya en el empleo de la tecnología como una función estratégica, pues por medio

de estos sistemas tenemos una mayor capacidad de toma de decisiones.

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

Agregando de igual forma, existen cuatro principios en todo desarrollo de la gestión financiera: (1) Principio de rentabilidad; cualquier inversión de efectivo tiene que generar un rendimiento adecuado o provecho de satisfacción, brindando al monto invertido, el riesgo aceptado, y el periodo de reconstitución o devolución provista. (2) Principio de equivalencia; la reconstitución del monto de inversión tiene que asegurar un equivalente de capacidad adquisitiva (reconstitución del dinero invertido en límites verdaderos).

Esta reconstitución no es generada en la praxis si el cálculo no se ejecuta considerando la depreciación de la moneda. (3) Principio de concordancias de masas patrimoniales; la inversión en fijos debe financiarse con el recurso propio, o con recurso ajeno a largos plazos. (4) Principio de correspondencia a las amortizaciones; se debe amortizar económicamente el fijo de manera que pueda equipararse con su amortización si ese fijo hubiera sido obtenido por deuda.

La gestión financiera se encarga de captar eficazmente la totalidad de elementos requeridos con el fin de cumplir las metas organizacionales. Tales recursos son humanos, financieros y materiales. (1) Recursos humanos; vitales para que indistinta agrupación social pueda existir; constituyen un elemento principal en la operatividad de un ente, son los responsables de la administración y funcionalidad de los otros recursos. De acuerdo con el cargo desempeñado y jerarquía al interior de la empresa, puede tratarse de directores, ejecutivos, oficinistas, supervisores, técnicos, obreros.

Carlos Guillermo Carbajal-Chávez

Gestionar el recurso humano no se trata solo de seleccionar a los colaboradores, capacitarlos y liquidarlos; va más allá, ya que la gestión se torna más difícil a medida que aumenta el valor otorgado a los sujetos al interior de la organización. (2) Recursos financieros; constituyen recursos de fuente propia y ajena, de característica económica y monetaria que la organización demanda para desarrollar sus operaciones. Cada recurso es importante para lograr los propósitos empresariales. De su adecuada gestión y rendimiento, se derivará el éxito de indistinta compañía. (3). Recursos materiales; son los bienes materiales pertenecientes a la compañía. Estos recursos ayudan en la consecución de algún propósito, generalmente se describen como equipos, instalaciones, entre otros implementos esenciales para que puedan llevarse a cabo las actividades. La manera más óptima de potencializar este tipo de recursos es mediante la inversión para su renovación y actualización.

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

CONCLUSIÓN

El resultado de contraposición se expresa con un índice de 0,983 puntos, ósea 98.3%, con un índice de libertad de ,017 o 1,7% con lo cual se validó la hipótesis alterna que propone que el control interno influye directa y significativamente en la gestión financiera de la agencia de viaje Global Tours S.A.C. – Miraflores, 2021. Las organizaciones con mayores niveles de calidad disponen de lineamientos y estructuras de seguridad para asegurar el procedimiento de obtención del recurso financiero. Para que las PYMES alcancen competencia, legalización, productividad y rentabilidad; deben contar con una gestión organizacional adecuada, el no contar con una efectiva gestión financiera, ocasionará que se queden estancadas y no puedan progresar.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Federico Villarreal; por motivar la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Amezaga-Alonso, M. T., Cilleruelo-Carrasco, E., Zarrabeitia-Bilbao, E., & Ruiz-de-Arbulo-López, P. (2020). Presente y futuro de la divulgación de información sobre riesgos en las empresas españolas cotizadas no financieras [Present and future of risk disclosure in Spanish non-financial listed companies]. *Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review*, 23(1), 18–49. <https://doi.org/10.6018/rcsar.389591>

Contraloría General de la República. (2019). Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado [Implementation of the Internal Control System in State entities]. Recuperado de <https://n9.cl/ai9e>

Carlos Guillermo Carbajal-Chávez

- Diario Gestión. (2019). Economía: Indecopi multa a agencias de viajes con S/ 5.4 millones por usar métodos comerciales engañosos [Economy: Indecopi fines travel agencies S / 5.4 million for using deceptive business methods]. Recuperado de <https://n9.cl/hzgbo>
- García-Moreno, E., Mapén-Franco, F., & Berttolini-Díaz, G. (2019). Marco analítico de la gestión financiera en las pequeñas y medianas empresas: problemas y perspectivas de diagnóstico [Analytical framework of financial management in small and medium-sized companies: problems and diagnostic perspectives]. *CIENCIA UNEMI*, 12(31), 128–139.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). Administración financiera [Financial administration]. Decimosegunda edición (Pearson Ed). Pearson Educacion.
- Huacchillo-Pardo, L. A., Ramos Farroñan, E. V., & Pulache Lozada, J. L. (2021). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras [Financial management and its incidence in the making of financial decisions]. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 356-362.
- Quinaluisa-Morán, N, Ponce-Álava, V, Muñoz Macías, S, Ortega Haro, X, & Pérez Salazar, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO [Internal Control and its Application Tools between COSO and COCO]. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283.
- Stanley Block, & Geoffrey Hirt. (2011). Fundamentos de Administración Financiera [Fundamentals of Financial Management]. Mc Graw Hill Editores Interamericana S.A. <https://n9.cl/13lqn>
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). Fundamentos de Administración Financiera [Fundamentals of Financial Management]. (Pearson (ed.); Decimotercera). <https://n9.cl/6q8m>
- Vega-de-la-Cruz, L. O., Nieves Julbe, A. F., & Pérez Pravia, M. de la C. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno [Procedure to evaluate the level of maturity and efficacy of the internal control]. *Visión De Futuro*, 21(2).

Carlos Guillermo Carbajal-Chávez

Zhang, L., Chen, W., & SU, W. H. (2020). Competencia en el mercado de productos, control interno de calidad y opiniones de auditoría. Evidencia de empresas chinas que cotizan en bolsa [Product-market competition, internal control quality and audit opinions. Evidence from Chinese listed firms]. *Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review*, 23(1), 102–112. <https://doi.org/10.6018/rcsar.369111>

©2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).