



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO COMO MEDIO DE
EVALUACION Y MEJORA EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES
TURISMO GUADALUPE S.A. - LA VICTORIA, 2016**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

FIGRELLA KARINA, SUYURI GOMEZ

ASESOR:

Dr. HILARIO CHIPANA CHIPANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

AUDITORIA Y PERITAJE

**LIMA- PERÚ
2016**

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Dedicatoria

Este trabajo de tesis va dirigido a Dios, que guía y protege mi vida; enseguida a mis padres, que día a día son un motor de incentivo por seguir adelante y a mi asesor por el apoyo que me permite investigar y ser parte de nuevos conocimientos por adquirir y culminar con la presente elaboración dirigida.

Agradecimiento

La presentación de tesis está dirigido con una expresión de gratitud a nuestro señor Dios que siempre está acompañándome en cada paso dado, enseguida de mis padres que han dado todo el esfuerzo para que este culminando esta etapa de mi vida y por el apoyo en todos los momentos difíciles tales como la felicidad y la tristeza; y con ello al esfuerzo mutuo de llegar a ser una profesional de gran orgullo.

Así mismo, para mi distinguido asesor que con nobleza y mucho criterio ha enmarcado pautas en la cual se ha podido realizar mejor el trabajo y así culminar con la elaboración de tesis.

Estoy segura que mis metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende me debo esforzar cada día para ser mejor profesional en el lugar que actualmente laboro y próximamente en un campo de mayor competitividad sin olvidar el respeto que engrandece a la persona que desea sobresalir adelante y ser todo lo que se inició en un momento del gran paso hacia el éxito.

Declaración de autenticidad

Yo, Fiorella Karina Suyuri Gómez, con DNI N° 70022339, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de Diciembre del 2016

Fiorella Karina Suyuri Gómez

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Componentes del control interno como medio de evaluación y mejora en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. en Antonio Raimondi nro. 530 - la victoria, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Fiorella Karina Suyuri Gómez

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii

I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación al Problema.....	29
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6 Hipótesis.....	30
1.7. Objetivos.....	31
II. MÉTODOLOGIA.....	32
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variable, operacionalización.....	33
2.3. Población y muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiab.....	34
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	103
V. CONCLUSIONES.....	108
VI. RECOMENDACIONES.....	109
VII. REFERENCIAS.....	110
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Su sexo es.....	117
TABLA N° 2: Su edad esta entre un promedio de.....	118
TABLA N° 3: Su grado de instrucción es.....	119
TABLA N° 4: Su cargo que desempeña es de.....	120
TABLA N° 5: Su experiencia laboral es de.....	121
TABLA N° 6: Se practica la responsabilidad al momento de presentar informes laborales.....	37
TABLA N° 7: Está conforme con la salud laboral que se le otorga al trabajador.....	38
TABLA N°8: Considera que la honestidad es un beneficio social para la organización.....	39
TABLA N° 9: Realizar un trabajo transparente desarrolla mayor efectividad en la empresa.....	40
TABLA N° 10: Está de acuerdo con el control de seguridad que brinda la empresa hacia el pasajero.....	41
TABLA N° 11: Considera oportuno tener una supervisión constante en el cumplimiento de objetivos.....	42
TABLA N° 12: Considera favorable el desempeño laboral que realiza en los planes establecidos.....	43
TABLA N° 13: Considera favorable el desempeño laboral que realiza en los planes establecidos	44
TABLA N° 14: Presentar informes acerca de infracciones laborales evita riesgos a futuro.....	45
TABLA N° 15: Usualmente recibe reportes mensuales que muestra el avance de operaciones financieras.....	46
TABLA N° 16: Desarrolla un buen funcionamiento de los recursos financieros desarrollados en su área.....	47
TABLA N° 17: El uso de la tecnología es indispensable para una mayor innovación en su entorno competitivo.....	48
TABLA N° 18: El capital humano induce a una mejor productividad económica sectorialmente	49
TABLA N° 19: Aplica criterios aceptables en la elaboración y control de sus inventarios.....	50
TABLA N° 20: Presentar los estados financieros facilita a los directivos tener consistentes decisiones	51

TABLA N° 21: Llevar los comprobantes de pago es un medio de formalización organizacional.....	52
TABLA N° 22: Considera que el incumplimiento de las cobranzas efectuadas se da por una falta de liquidez.....	53
TABLA N° 23: Mantiene los registros totalmente revisados para revisiones periódicas.....	54
TABLA N° 24: Es oportuno la información interna en el manejo de los ingresos y egresos de la empresa	55
TABLA N° 25: Mantiene el cumplimiento de las disposiciones normativas de la empresa	56
TABLA N° 26: Desarrollar las habilidades proporciona una medida constructiva y objetiva	57
TABLA N° 27: Mantiene informaciones concretas por cada movimiento de efectivo.....	58
TABLA N° 28: Considera necesario el monitoreo durante el proceso de desarrollo de la empresa	59
TABLA N° 29: Mantener información confidencial es una clave para tener éxito en la empresa	60
TABLA N° 30: Presentar índices de las ventas diarias refleja un rendimiento progresivo para la empresa.....	61
TABLA N° 31: Considera que el manejo financiero implica la estabilidad patrimonial de la empresa.....	62
TABLA N° 32: Aplicar mediciones respecto a la satisfacción del cliente mejora el crecimiento económico.....	63
TABLA N° 33: Considera usual que innovar mediante el servicio brindado mejora las ganancias esperadas.....	64
TABLA N° 34: Mantiene un control de los costos realizados en cada gasto por realizar	65
TABLA N° 35: Considera pertinente examinar los trabajos designados por la entidad	66
TABLA N° 36: Mantiene una información proporcionada para la consecución de resultados esperados.....	67
TABLA N° 37: Es adecuado contar con un asesor legal referente de la gestión contable.....	68
TABLA N° 38: Considerar a los riesgos externos mejora la productividad del colaborador.....	69

TABLA N° 39: Está de acuerdo con el control de horario fijado por la empresa.....	70
TABLA N° 40: Ser efectivos ayuda a cumplir con los estándares por empresa.....	71
TABLA N° 41: La habilidad del personal es fundamental para cumplir con los objetivos trazados	72
TABLA N° 42: Ser parte del conjunto de estrategias conlleva al éxito del servicio proporcionado	73
TABLA N° 43: Tener indicadores mediante un programa permite una mejor evaluación económica.....	74
TABLA N° 44: Considera importante cumplir con el pago del impuesto a la renta.....	75
TABLA N° 45: Realizar trabajos razonables presenta datos confiables.....	76
TABLA N° 46: Mantiene información de los principios contables en la empresa.....	77
TABLA N° 47: Analiza los mecanismos operativos a través de sistemas computarizados.....	78
TABLA N° 48: Es importante tener claro los cambios de las leyes que hace referencia al trabajo que desempeña.....	79
TABLA N° 49: Considera esencial los cambios efectuados por SUNAT.....	80
TABLA N° 50: Mantiene precauciones de factores que involucra al rol de su trabajo.....	81
TABLA N° 51: Considera que mantener un servicio con el cliente pronostica estrategias en la atención brindada.....	82
TABLA N° 52: Usualmente realiza informes de las acciones de riesgo involucrados con la empresa.....	83
TABLA N° 53: Considera que la financiación es un factor seguro para el avance empresarial	84
TABLA N° 54: Implementar programas de avance tecnológico es beneficioso para el colaborador y empleador.....	85
TABLA N° 55: Establecer un equilibrio entre autoridad y responsable conlleva a tener un trabajo seguro.....	86
TABLA N° 56: Mantener a cada personal en su área asignada reduce el riesgo de errores relativamente.....	87

TABLA N° 57: Le parece prudente que la coordinación mejora la integración laboral.....	88
TABLA N° 58: Considera que el intercambio de actividades implica soporte en los resultados obtenidos.....	89
TABLA N° 59: Considera elemental la contratación de un software contable.....	90
TABLA N° 60: Realiza un buen funcionamiento de la base de datos que importa al registro electrónico	91
TABLA N° 61: El uso de un administrador externo usualmente favorece la seguridad de datos	92
TABLA N° 62: Usualmente implementa sistemas informáticos junto al encargado de realizarlo	93
TABLA N° 63: Existe confiabilidad al procesar la información obtenida en cada periodo.....	94
TABLA N° 64: Predecir la situación futura es solo en base a información contable.....	95
TABLA N° 65: El seguimiento de operaciones incrementa una mejor organización.....	96
TABLA N° 66: Tener una buena recepción promueve los distintos propósitos de los niveles jerárquicos.....	97
TABLA N° 67: Frecuencias estadísticas.....	98
TABLA N° 68: Ambiente de control (agrupado).....	98
TABLA N° 69: Monitoreo (agrupado).....	99
TABLA N° 70: Valoración de riesgos (agrupado).....	100
TABLA N° 71: Actividades de control (agrupado).....	101
TABLA N° 72: Información y Comunicación (agrupado)	102

RESUMEN

El presente trabajo de tesis está elaborado en base a una empresa real y que actualmente está de oficio hacia el servicio turístico de pasajeros, este conlleva a fijar estándares que movilicen de manera competitiva y de una alta calidad de atención a los usuarios que optan por este transporte. En ello se ha tenido que tomar horarios x el cual el investigador ha tenido que indagar y buscar información mediante los propios trabajadores de dicha entidad con la finalidad de tener una mejor información relevante a lo que se desea detectar y detallar la importancia que se debe tener para un mejor control de todo los movimientos económicos y sociales que emana y relaciona dicha sociedad.

Para ello se ha desarrollado una investigación básica ya que se ha recolectado todas las informaciones relacionadas a los pilares fundamentales que opta una empresa, detallando como está describiendo todo su flujo corporativo sin alterar dichos datos, siendo el diseño descriptivo porque solo proporciona todo lo que se realiza día a día, ante ello se tomó una población de 30 trabajadores del cual desprenderá las informaciones reales y la significancia que se demostrara mediante el instrumento del cuestionario.

No obstante se considera como palabras claves como: **Información**, son los reportes de testimonios o averiguaciones que se procesaron al momento de indagar en un dicho tema. **Riesgo**, son las alertas de contingencias o peligros que se puede dar en cualquier situación no predeterminada. **Procedimientos**, es el método de tramitar, actuar o formular actividades establecidas, el cual permitirá el desarrollo de ejecutar lo trazado con resultados oportunos y favorables

ABSTRACT

This thesis is made based on a real company and is now officially to the tourist passenger service; this leads to set standards mobilize competitively and a high quality of service for users who opt for this transport. It has had to take hours x which the researcher had to investigate and search for information by the workers themselves of that entity in order to have better information relevant to what you want to detect and detail the importance that should be for better control of the entire economic and social movements that emanates and relates that company.

For this we have developed a basic research as it has gathered all the information related to the fundamental pillars choose a company like is describing its entire corporate flow without altering the data, being descriptive design because only provides everything day is done a day before it a population of 30 workers which will release the actual information and the significance that was demonstrated by the questionnaire instrument was taken.

However it is considered as keywords like: Information, reports are testimony or inquiries that were processed at the time of investigating a topic that. Risk alerts are contingencies or dangers that can occur in any non-default situation. Procedures, is the processing method, act or make existing activities, which will allow the development of running the route with timely results and favorable