



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Control interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de  
Surco, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

Milagros Liz Panaifo Vásquez

**ASESOR**

Mg. Virginia Asunción Cerafin Urbano

Dr. Gilberto Ricardo García Céspedes

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Auditoría y Peritaje

**LIMA - PERÚ**

**2017**

**Página del Jurado**



---

**Dra. Sáenz Arenas Esther Rosa**  
**Presidente**



---

**Dr. García Céspedes Gilberto Ricardo**  
**Secretario**



---

**Mg. Medina Guevara María Elena**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A dios, por la bendición y la fortaleza de seguir adelante y no desvanecer en los problemas que se presentaban. A mi madre por el apoyo incondicional brindado en el trascurso de mis estudios.

### **Agradecimiento**

Mi más sincero agradecimiento a los profesores quienes aportaron sus conocimientos, dedicación y paciencia para ser el guía en la realización del presente trabajo. A mi madre por el apoyo incondicional brindado en el transcurso de mis estudios.

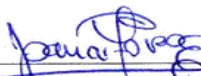
### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Milagros Panaifo Vásquez con DNI N°44194867, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Contabilidad, Escuela de contabilidad, declarado 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 la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de Noviembre del 2017



---

Milagros Liz Panaifo Vásquez

DNI 44194867

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En el cumplimiento del reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante usted la tesis titulada “Control Interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 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

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, objetivos e hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados, se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de la Universidad César Vallejo

La autora

**Índice**

	<b>pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 Realidad Problemática	2
1.2 Trabajos Previos	4
1.3 Teorías relacionadas al tema	8
1.4 Formulación del problema	20
1.5 Justificación del estudio	21
1.6 Objetivos	22
1.7 Hipótesis	23
<b>II. MÉTODO</b>	<b>24</b>
2.1 Diseño de investigación	25
2.2 Variable, operacionalización	26
2.3 Población y muestra	29
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.6 Aspectos éticos	34
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>35</b>
<b>IV. DISCUSIONES</b>	<b>45</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>50</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>52</b>

**VII. REFERENCIA**

52

**ANEXOS**

58

Anexo A: Matriz de consistencia

Anexo B: Base de datos prueba piloto

Anexo C: Resultado de prueba piloto

Anexo D: Base de datos

Anexo E: Instrumento de recolección de datos



## Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de la operacionalización de las variables Control interno y flujo de caja	28
Tabla 2	Niveles y rangos de las dimensiones de la variable control interno	31
Tabla 3	Niveles y rangos de las dimensiones de la variable flujo de caja	31
Tabla 4	Validación de juicio de expertos	32
Tabla 5	Nivel de confiabilidad	33
Tabla 6	Estadísticas de fiabilidad de control interno	33
Tabla 7	Estadística de fiabilidad de flujo de caja	33
Tabla 8	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al control interno y flujo de caja de las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.	36
Tabla 9	Frecuencia de datos de los niveles control interno y movimiento de efectivo de las agencias de viajes Santiago de Surco, 2016.	37
Tabla 10	Distribución de datos de los niveles control interno y herramienta de gestión de las agencias de viajes Santiago de Surco, 2016.	38
Tabla 11	Distribución de datos de los niveles control interno y acumulado real y proyección de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.	39
Tabla 12	Prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov control interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.	40
Tabla 13	Correlaciones no paramétricas, según Rho Spearman entre control interno y flujo de caja.	41
Tabla 14	Correlaciones no paramétrica, según Rho Spearman entre control interno y movimiento de efectivo.	42
Tabla 15	Correlaciones no paramétrica, según Rho Spearman entre control interno y herramienta de gestión.	43
Tabla 16	Correlaciones no paramétrica, según Rho Spearman entre control interno y acumulado real y proyección de efectivo.	44

## Índice de Figuras

Figura 1	Percepción de las variables control interno y flujo de caja	36
Figura 2	Niveles de movimiento de efectivo.	37
Figura 3	Niveles de herramienta de gestión.	38
Figura 4	Niveles de acumulado real y proyección de efectivo.	39

## RESUMEN

La presente investigación titulada: control interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016, tuvo como objetivo general determinar cómo el control interno se relaciona con el flujo de efectivo en las agencias de Viajes, Santiago de surco, 2016.

Tiene como finalidad demostrar que el control interno tiene relación con el flujo de caja ya que es vital que se controle los movimientos de efectivo y la forma en como utilizan las herramientas de gestión, para que el proyecto del flujo de caja ayude a tomar decisiones con respecto al financiamiento en caso que la empresa lo necesite, así puedan disponer de efectivo en el momento. Por otra parte es importante porque según los resultados de la encuesta, las agencias de viajes elaboran flujos de caja para salvaguardar sus recursos.

El tipo de investigación según su finalidad fue básica del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 41 trabajadores del area contable de las agencias de Viajes, la muestra fue censal. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario los cuales fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico alfa de cronbach (0,842 y 0.834) que demuestra una fuerte confiabilidad.

En la presente investigación se llegó a la conclusión que el control interno se relaciona con el flujo de caja de las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.

*Palabras claves:* Control, interno, flujo, caja.

## ABSTRACT

This research entitled: internal control and cash flow in travel agencies, Santiago de Surco, 2016, had as a general objective to determine how internal control is related to cash flow in travel agencies, Santiago de Surco 2016.

Its purpose is to demonstrate that internal control is related to cash flow since it is vital that cash movements are controlled and how they use management tools, so that the cash flow project helps to make decisions with regarding the financing in case the company needs it, so they can have cash at the moment. On the other hand it is important because the results that the control in the financial information will show are really reliable due to the accuracy of the information registry.

The type of research according to its purpose was basic to the descriptive correlational level, with a quantitative approach; of non-experimental design. The population consisted of 41 workers of the countable area of the travel agencies, the sample was census. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were the questionnaire which were duly validated through expert judgments and determining its reliability through the cronbach alpha statistic (0.842 and 0.834) that demonstrates a strong reliability.

In the present investigation, it was concluded that internal control is related to the cash flow of travel agencies, Santiago de Surco, 2016.

*Key words:* Control, internal, flow, box

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad Problemática

El control interno se fue desarrollando desde tiempos remotos ya que se volvió una necesidad para el hombre, lo cual aplicó la forma más sencilla, como las manos y los pies que fueron utilizados como herramienta de gestión para el control de sus actividades.

Como Claros y León (2012) manifestaron “el ser humano se vio en la necesidad de controlar sus cuentas, por lo que empezó a utilizar las cuentas simples como los dedos de las manos, los pies y las piedras, hasta que llegaron al desarrollo de las numeraciones” (p.11).

Hoy en día en un mundo globalizado muchas de las compañías internacionales buscan mantenerse en un mercado predominante, por el cual deben mejorar sus procesos, reaccionar inmediatamente ante la multitud de riesgos que se pueden presentar, sean estas empresas públicas o privadas.

Archenti (2017) comentó “las empresas a nivel mundial deben tener un sistema de control interno debido a un entorno más complejo y competitivo ya que se enfrentan a tendencias evolucionadas en la economía mundial” (p. 2).

Asimismo el control es de suma importancia en las empresas de latino américa debido a que muchas de ellas tuvieron problemas por una mala administración de gerencia, hoy en día muchas de ellas han intensificado la preocupación en la alta dirección con respecto a la capacidad del desempeño operativo y así poder evitar fraudes dentro de las empresas.

Vaca (2014) indicó

Las empresas latinoamericanas en pequeñas y medianas no cuentan con un adecuado proceso debido a que son empresas familiares y no hay una formalidad para difundir sus manuales, políticas y procedimientos por lo que no importa el tamaño de la empresa para que control interno sea aplicada. (p. 5)

En el Perú las empresas enfocaron estrategias para un buen control en sus respectivos departamento viendo como parte vital el manejo de sus entradas

y salidas operativas dentro de las empresas, por lo que implementan procesos que ayuden a la gerencia a tomar decisiones precisas que esta no afecten cumplir con sus objetivos. Sin embargo los fraudes han llevado quiebras a empresas, despidos de ejecutivo claves, debido a la gran corrupción que existe a nivel internacional, nacional y local, por lo que implantaron guías de gestión de riesgos de fraudes, esto con el fin de mejorar el control en distintas actividades.

A nivel local existen muchas empresas como las agencias de viajes quienes se encargan de brindar servicios de calidad online, pero esto solo fue el comienzo, gracias a la tecnologías y al crecimiento por la necesidades del consumidor se vieron en la necesidad de implementar punto de ventas en centro comerciales generando un buen incremento de ventas.

Asimismo a nivel internacional y américa latina las agencias al tener un incremento en las ventas, el manejo e interpretación de la información financiera y contable generan un problema en las organizaciones porque muchas veces esta información es muy difícil de interpretarla, lo que genera a la gerencia o directivos a tomar decisiones erróneas o apresuradas. Es por ello que dejan de lado la importancia que tiene el flujo caja y sobre todo que este control tenga un beneficio a corto y mediano plazo como enfrentar sus obligaciones.

La productividad y competitividad que enfrentan las empresas son serios problemas con su estadía en el mercado ya que en otras latitudes de crisis financiera y altos costos, deben mantenerse operativas por lo que es difícil obtener un adecuado control y que la alta gerencia de la empresa deben luchar para que estas empresas no caigan en solvencia.

Carhuatanta y Gutti (2014) señaló “es importante el control del flujo de caja debido al avance en la parte contable para una toma de decisiones ya que muestra el reflejo claro en un determinado tiempo el movimiento del efectivo” (p. 5).

Las agencias de viajes en el distrito de Surco muchas de ellas realizan el control constante de sus ingresos y egresos en la empresa ya que es una manera de saber cuánto tiempo toma desde que compran sus mercaderías y saber en cuanto tiempo recuperan el efectivo y si realmente las políticas aplicadas en la organización están teniendo efecto positivo y que genere un beneficio rentable.

La problemática de las agencias de viajes en el distrito de Surco, es que la alta gerencia están enfocada en incrementar sus ventas, porque es parte vital de generar ingresos e incluso por fidelizar clientes otorgan crédito, pero dejan de lado el control interno, ver si realmente lo planificado cumple con los objetivos y la importancia que tiene en aplicar el flujo de caja para controlar las entradas y salidas operativas, basándose solo en procesos rutinarios, sin monitorear el uso del efectivo y las herramientas de gestión, por la falta de comunicación entre áreas, no toman el riesgo de evaluación para mejorar sus resultados, no aplican una proyección del efectivo para controlar la liquidez de sus empresas.

## 1.2 Trabajos Previos

### *Antecedentes Internacionales*

Sayay (2016) en sus tesis *El control interno y la rentabilidad de la empresa Comidas y Servicios S.A.*, para obtener el título de Ingeniería de contabilidad y auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Tuvo como objetivo general estudiar la importancia del control interno en la rentabilidad con la finalidad de aumentar el rendimiento económico de la empresa Comidas y Servicios S.A.

El autor concluyó que según sus resultados obtenidos sobre el control interno en el departamento de ventas se evidenciaron que no existe personal encargado de verificar que se cumplan a cabalidad las políticas internas de ventas y atención y buen trato al cliente, el personal no aplica el manual del procedimiento. Además de que no tiene designado la persona que cumpla con las



funciones de actualización periódica de la información en los diferentes departamentos.

Miranda (2014) presentó en sus tesis *Flujo de efectivo y su incidencia en la liquidez de la empresa Incubandina S.A.*, para obtener el título de Ingeniería en contabilidad y auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Señala que el objetivo general de su investigación “Determinar la incidencia del flujo de efectivo en la liquidez en las empresa Incubandina S.A.C.

El autor concluyó, se logró establecer que el flujo de efectivo es lo que conlleva a que exista disminución en la liquidez ya que no son bien utilizados los recursos económicos y tecnológicos con los que cuenta la empresa.

Asimismo concluyó que en la empresa consideran una herramienta muy útil la aplicación del flujo de efectivo para que puedan mejorar el manejo de recursos y mejorar su liquidez.

Vaca, (2014) en su tesis titulada *El control interno y su incidencia en la liquidez de Bioalomentar Cía. Ltda.* Para obtener el título de Ingeniero en contabilidad y auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Tuvo objetivo general analizar la incidencia el control interno en la liquidez de la empresas basado en la otorgación de líneas de créditos a clientes.

El autor concluyó que los departamentos de diferentes áreas de la empresa no establecen un cronograma de evaluación para verificar que se estén cumpliendo o si están aportando satisfactoriamente los índices de gestión de acuerdo a las misión y visión.

Asimismo concluyó que no hay un presupuesto definido y estructurado al inicio de un nuevo ejercicio para el desarrollo estratégico, debido a que no se

maneja eficiente y eficaz los recursos ya que no llegan a un acuerdo en los objetivos de cada año.

### *Antecedentes Nacionales*

Archenti (2017) en su Investigación titulada *El control interno y el manejo de efectivo en área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco 2016*, tesis para obtener el título de Contador Público de la Universidad de Huánuco, Perú.

Señalo que su objetivo general es Determinar de qué manera el control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.

El autor concluyó que el control interno influye en el manejo de efectivo del area de caja de la empresa, lo cual permite a los trabajadores conocer sus políticas de la empresa y así tener claros los procedimientos para el desarrollo de sus funciones y obtengan resultados esperados, debido a que las normas de ambiente control son rigurosas en el cumplimiento.

Human (2016) en sus tesis titulada *Flujo de caja y liquidez de una empresa Inmobiliaria en el distrito de Miraflores periodo 2015*, para obtener el título profesional de Contador Público de la facultada de ciencias empresariales de la escuela profesional de contabilidad de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Indicó que tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el flujo de caja y la liquidez en una empresa inmobiliaria.

Por el cual el autor concluyó que existe una relación entre el flujo de caja y la liquidez en la empresa, de acuerdo a los resultados obtenido a través del coeficiente de Rho Spearman donde el grado de correlación es 0,900 que significa una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia 0,000, es decir los ingresos y egresos de efectivos tiene relación con la capacidad que tiene

la empresa para cubrir sus obligaciones, debido a que la empresa se enfoca en prever las necesidades del efectivo y la manera de cubrirlas adecuadamente y oportuna.

Carhuatanta y Gutti (2014) en su investigación titulada *El Cash Flow y la Gestión comercial en las empresa de transporte y servicios C&G S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2013*, tesis para obtener el título profesional de contador público de la facultad de ciencias económicas de la escuela de contabilidad de la Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Tuvo como objetivo general demostrar que con la aplicación del cash flow en el área de ventas, mejora la gestión comercial de la empresa de Transportes y Servicios C&G S.A.C., en el periodo 2013.

El autor concluyó los procedimientos utilizados para diagnosticar la aplicación del cash Flow como herramienta de gestión fueron los mismo que estuvieron dentro del marco normativo, lográndose identificar puntos críticos de la unidad de estudio, asimismo identificó que los procesos en el control aplicado en el cash Flow es eficiente, debiendo ser vital como muy eficiente ya que la gestión de la gerencia debe realizar las estimaciones del flujo de caja diariamente para no afectar en la situación operativa y financiera de la empresa.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

#### *Control interno*

Estupiñán (2012) definió “control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable [...]” (p. 435).

Claros y León (2012) definieron.

El control interno cumple tres objetivos esenciales; eficiencia y eficacia, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de sus leyes y regulaciones, lo cual está diseñado para facilitar seguridad razonable, asimismo efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal involucrado. (p.25)

Efectivamente el control interno es importante en cada organización y sobre todo en gerencia, porque es quien toma la decisión con respecto a la estructura y diseño que se aplicará al control de las actividades por lo que están comprometidos a cumplir con sus objetivo y que esto genere beneficios para las empresas. Asimismo todo control interno debe reflejar veracidad en los resultados, para promover eficiencia y eficacia de todas las operaciones de una empresa.

Archenti (2017) precisó “adopta medidas dentro de una entidad con el fin de salvaguardar sus activos ya que comprende el plan y todos los métodos coordinados de una organización lo cual se verifica la confiabilidad de sus datos registrados contablemente” (p. 41).

Efectivamente lo que comenta el autor son medidas que toma una empresas para proteger sus activos, lo cual debe ser aplicada y reflejar datos reales que se debe registrar con veracidad y obtener una mejor información financiera.

## *Características del control interno*

Schuster (2011)

Es caracterizada por la máxima autoridad quienes deben establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno lo cual debe enfocarse en su estructura, naturaleza y misión para cumplir con sus objetivo, asimismo debe estar diseñada para prevenir errores y fraudes. La persona encargada por la máxima autoridad debe evaluar el sistema de control interno y dar a conocer las recomendaciones para que sea mejorado. (p.54)

Muchas organizaciones diseñan, planifican y operan de forma efectiva sus controles, este con el fin de proteger sus activos, por ello deben implementar sus políticas, manuales y procedimientos los cual debe ser reflejada e informada a todo el personal para que se cumpla los procesos.

Asimismo todo control debe ser fácil y sencillo de interpretar y analizar, ya que a las personas que delegan esta función deben tener facilidad de acceso a ello, porque si la estrategia es muy complicada generará confusión.

## *Importancia del control interno*

Es importante desarrollar un control interno adecuado por que ayudara a las empresas a optimizar la utilización de sus recursos para que puedan alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa lo cual ayudara a mejorar los niveles de productiva. Por ello las empresas que estén orientadas a un control aseguran disminuir las ocurrencias de errores y fraudes de información que pueden existir, por lo que sus procedimientos deben ser supervisados.

Claros y León (2012) indicó.

[...]. Se identifica algunos aspectos que demuestran la importancia del control; a) establecen medidas que corrijan sus actividades de tal forma que alcancen planes exitosos, b) son aplicadas a las cosas, personas y a los actos, b) se analiza y determina a tiempo las causas que pueden originar desviaciones, para que estas no vuelvan a presentarse a futuro, c) ubica a los sectores responsables de la administración desde el momento en que se establecen medidas correctivas, e) proporciona información acerca de la ejecución y situación de los planes, sirviendo como fundamento el reiniciarse el proceso de planeación, f) ahorra tiempo, evita errores y reduce costos, g) Su aplicación incide directamente e en la racionalización

de la administración y consecuentemente en el logro de la productividad de la empresa. (p.15)

### *Definición de procesos.*

Estipañan (2012) comentó

Es un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual sus componentes influyen en los otros y conforman un sistema formado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes, por lo que se puede decir que el control interno no es un proceso secuencial. (p. 25)

Efectivamente tal como lo menciona el autor es relevante no es un proceso secuencial, son el conjunto de pasos sucesivas de operaciones lo cual son sometidas para elaborarlo y que estos sean transformadas.

La contraloría de la república (2014) definió.

Es necesario recordar que el Control Interno no debe ser un hecho o circunstancia aislada, sino una serie de acciones que están relacionadas básicamente con las actividades de la entidad. Para fines prácticos de supervisión y evaluación el significado de Control Interno se ha descompuesto en acciones, actividades, planes, por cada tipo de objetivo. (p.18)

De acuerdo lo que indica la contraloría ya que el proceso es denominado el conjunto de acciones o actividades sistematizadas para que las organizaciones puedan lograr sus objetivos y obtener resultados.

### *Ambiente de control*

Estipañan (2012) precisó que “radica en un entorno que estimule en la eficiencia de las actividades del personal con respecto al control de sus actividades y para la realización de sus objetivos” (p. 27).

Tal como lo menciona el autor este componente promueve disciplina y se especifican la estructura del negocio, se delegan responsabilidades y autoridad para el funcionamiento de la empresa, asimismo el personal debe tomar

conciencia de la importancia del control por lo que la empresa debe comunicar valores para que estas responsabilidades se cumpla con integridad.

### *Evaluación de riesgo*

Estipañan (2012) manifestó.

Se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. (p. 28)

Es importante que las empresas realicen evaluación de riesgos constantes para mejorar de forma continua los procesos, ya que deben estar orientados al futuro que les permite adoptar medidas oportunas para disminuir estos riesgos y lograr resultados esperados.

Claros y León (2012) manifestó:

Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben ser evaluados individualmente por categorías sean su impacto a través de la entidad. La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar el grado de amplitud de los eventos potenciales que impactarán en el logro de objetivos. Los riesgos se evalúan sobre una base inherente y residual. La gerencia debe evaluar esto acontecimientos a partir de dos perspectivas, probabilidades e impacto usando una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. (p.135)

Tal como lo mencionan los autores cada empresa debe evaluar los riesgos que impliquen lograr sus objetivos, por ello deben realizar el estudio de riesgos internos y externos, y que no afecte la capacidad de mantenerse en un mercado competitivo, por lo que las empresas deben conocer y abordar riesgos a los que se enfrentan.

Aunque para muchas organizaciones tienen en cuenta que crecer es necesario asumir riesgos, para ello los mecanismo deben estar establecidos para identificar y tratar esos riesgos que afecten dentro de la organización.

### *Actividad de control*

Estipañan (2012) definió “estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas” (p. 32).

De acuerdo con el autor las actividades de control se refieren a las políticas y procedimiento que ayudan a asegurar que se realicen los procedimientos que asigna la gerencia de cada empresa, donde estas políticas deben establecer y ajustarse por que ayudan a conseguir una seguridad razonable.

### *Sistema de Información y comunicación*

Estipañan (2012) indicó

Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del momento indicado, que le permita cumplir con sus responsabilidades. (p. 35)

El sistema contiene información operativa financiera y datos del cumplimiento de las normas por lo que permite controlar la empresa, asimismo la información que transmita la alta gerencia debe ser clara y precisa compartiendo acontecimientos que se realizan dentro de la organización, sobre todo la comunicación debe ser eficaz, que el personal comprenda la importancia del sistema de control y como se relacionan en distintas áreas.

### *Supervisión y monitoreo*

Estipañan (2012) comentó “consiste en la realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente” (p. 38).



De acuerdo con el autor ya que esta fase la alta gerencia cumple un rol vital ya que son los que definen si realmente el sistema de control es efectivo para aplicarlo o si no para corregir y mejorar en el caso que fuese posible.

### *Seguridad razonable*

Estipañan (2012) enfatizó “seguridad razonables es aquella que presenta información clara a través de tres categorías efectividad y eficacia, suficiencia y confiabilidad, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables” (p. 25).

Claros y león (2012) comentó “el objetivo del control interno es mantener una seguridad razonable con respecto, a) eficacia y eficiencia de las operaciones, b) confiabilidad de la información financiera, c) cumplimiento de leyes y regulaciones” (P.26).

Es importante lo que mencionan los autores ya que el control interno tiene que tener seguridad razonable con respecto a la información, a ello agregar que esto no será posible mientras no se tengan al personal involucrado y cada uno sepa la importancia que tiene un control dentro de la organización, y que la información sea confiable lo cual debe promover el cumplimiento de estos mismos.

### *Efectividad y eficiencia de las operaciones*

Se refiere a producir al máximo los resultados, optimizando los recursos de la empresa y mejorar la capacidad en la entidad para obtener las metas y resultados propuestos para lo cual se pueda identificar y gestionar riesgo que pueden presentar en la ejecución de los procesos.

### *Suficiencia y confiabilidad de la información financiera*

Será confiable si la empresa cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad, esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los beneficiarios con la debida oportunidad.

### *Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables*

Incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser adecuadamente conocidas por todos los integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone. Toda acción que emprenda la alta dirección debe estar enmarcada dentro de las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de todas las normas que sea aplicable en la organización.

### *Flujo de caja*

Córdova (2012) definió:

“El Flujo de caja es el movimiento del efectivo en las operaciones del negocio, es considerada como la herramienta de gestión, es una acumulado real y proyección del efectivo, asimismo se registran los ingresos y egresos del efectivo” (p. 199).

Guevara (2017) manifestó

Un flujo de caja los movimientos de caja ocurridos durante un período, generalmente de un año, y los desembolsos que deben estar realizados para que los eventos del período siguiente puedan ocurrir, se estructura en varias columnas que representan los momentos en que se generan los costos y beneficios de un proyecto. (p. 80)

Tal como lo mencionan los autores el flujo de caja es el movimiento del efectivo respecto a un negocio en un tiempo determinado ya que es un estudio dentro de una organización, lo cual puede ser utilizado ante un problema de liquidez y evitar que las organizaciones se vean en la obligación de cerrar sus

negocios. Cabe indicar que esto sucederá cuando las empresas enfoquen con importancia el flujo de caja ya que es una herramienta vital para toda organización.

Flores (2012) comentó:

La finalidad del flujo de caja consiste en coordinar las fechas en que la empresa necesitará dinero en efectivo, indicando en el momento que se escaseara, con fin de que se pueda tramitar el préstamo con anticipación y sin presiones indebidas. (p.73)

Es importante lo que menciona el autor ya que el flujo de caja indicará la exactitud de lo que se requiera disponer de efectivo o financiar desembolso en caso la empresa lo requiera.

#### *Características del flujo de caja*

Flores (2012) precisó:

El flujo de caja permite a la organización planear con anticipación para disponer de efectivo y aprovechar descuentos en sus cuentas por pagar, poder cancelar sus obligaciones en los plazos pactados, formular sus políticas de dividendos, programar el financiamiento de sus aumentos de capital y unificar el programa de producción durante el año para mejorar la fluctuación costosa de la temporada. (p. 73)

Básicamente una de las características del flujo de caja es una de las transacciones que genera en las entradas y salidas del efectivo y toda aquellas que generen entradas y salidas ya que estas transacciones detectan el desarrollo de la liquidez, es decir si están siendo adecuadamente financiados con recursos normales o extraordinarios.

#### *Importancia del flujo de caja*

Es importante que toda organización controle el movimiento de efectivo ya que permitirá enfrentarse a futuros déficit o a la falta de efectivo lo cual permitirá tomar decisiones de financiamiento.

Asimismo la relevancia del flujo de caja es porque en una empresa tendrá más posibilidades de cubrir sus obligaciones ante sus proveedores en el corto plazo, convirtiéndose así importante para el control de liquidez.

Flores (2012) indicó “es importante el flujo de caja porque permite a la gerencia financiera prever las necesidades del efectivo que necesita la empresa en un corto plazo” (p. 72).

### *Movimiento de efectivo*

Córdova (2012) Definió “evalúa las necesidades de la organizaciones, es decir el movimiento de entradas y salidas a través del ciclo de caja previniendo o anticipando en sus momento” (p. 201).

Flores (2012) manifestó

Uno de los problemas del ejecutivo financiero es saber cuánto debe invertir en cada activo. Lo cual debe realizarse un seguimiento para garantizar que la inversión esté produciendo los beneficios esperados ya que dicho problema no termina cuando se decide dónde invertir. En caso de que la inversión no produzca se deben tomar medidas correctivas para lograr el objetivo que se espera. Por el cual se aplica herramientas para evaluar la inversión del efectivo y saber si es adecuada o no. (p. 75)

Es importante el control del manejo del efectivo y que se han evaluado al momento que se decida en que se invertirá, sobre todo por se observara si realmente en lo que se invertirá las empresas obtendrán beneficios esperados.

### *El ciclo de caja*

Córdova (2012) comentó

Es el tiempo que transcurre el momento que la empresa compra las materia prima hasta que se efectúa el cobro por el producto terminado o servicio prestado. Asimismo ciclo de caja = desembolsos totales anuales en días / saldo promedio de caja. (p. 201)

### *Rotación de caja*

Córdova (2012) comentó “la rotación de caja tiene que ver cuántas veces ingresa efectivo, para lo cual debe ser calculado. Asimismo ciclo de caja = desembolso totales anuales en días / saldo promedio de caja” (p. 201).

Es importante que toda empresa realice este control por que ayudara a saber con exactitud cuánto tiempo se tarda en recuperar su mercadería, desde el primer momento que invierte hasta que se recupere lo invertido y sobre todo saber con exactitud las veces en el efectivo ingresa en la empresa.

### *Definición. Herramienta de gestión*

Córdova (2012) indicó “tesorería juega un papel importante en la administración de los recursos financieros ya que se dedica al estudio de la gestión y control del efectivos, la cual se porta en la presupuestación, la gestión circulante y la gestión de la liquidez” (p. 194).

Es importante lo que menciona el autor ya que la función de la gestión se apoya en presupuesto del efectivo que se puede decir que es una proyección mensual de los ingresos y egresos de una organización.

### Flores (2012) manifestó

Para una buena evaluación se deben evaluar las siguientes herramientas que ayudaran a la inversión del efectivo es adecuada o no a) se deben analizar la antigüedad de saldos de los proveedores ya que indicaría un mal manejo por parte de la administración del efectivo, b) el coste de los préstamos que se han solicitado en situaciones de presión ya que fueron provocados por una mala planeación y mal manejo del efectivo, c) se debe calcular el costo de mantener el efectivo con el total del efectivo utilizado, si el incremento está relacionado, pues indica una mala administración del efectivo. (p. 75)

La gestión de tesorería cumple un rol vital en la organización ya que es un ciclo operativo de la empresa lo cual debe verificar y controlar si las herramientas

aplicadas son de acuerdo a las normas, procesos de la empresa y verificar si están dando resultados esperados.

### *La presupuestación*

Córdova (2012) manifestó “juega un rol protagónico del presupuesto de efectivo, lo cual tesorería es la encargada de proyectar el efectivo” (p.194).

De acuerdo con el autor el área encargada de esta función tiene como fin planear y controlar resultados obtenidos de un ejercicio, ya que es utilizado como herramienta de planificación de actividades futuras.

### *La gestión circulante*

Córdova (2012) precisó “determina el control de lo que se presupuestó, abarcando las políticas y estrategias del activo circulante en general, así como la determinación de las entradas y salidas del efectivo” (p.194).

Es importante el control de lo que la empresa presupuesta y saber si en lo que invierte estén dando resultados, así mismo esta presupuestación permitirá a las empresas anticipar cuáles serán sus ingresos, sus egresos entre otros, por lo que es necesario que el área de tesorería verifique si realmente la empresa cuenta con el saldo en cuenta corriente y si realmente lo comprado tenga una rotación constante con las ventas.

### *Gestión de liquidez*

Córdova (2012) comentó incluye la gestión de ventas y cobros a clientes y la gestión de compras y pagos a proveedores.

Efectivamente es importante las gestión de la ventas pero con el óptimo procedimiento eficiente de que estos sean cobrando en los plazos establecidos según políticas de créditos de cada organización y que de esta manera puedan

enfrentar sus pagos en el corto tiempo y proyectarse a futuro para saber cómo enfrentar dicho pagos donde la el crédito debe volverse rigurosos y los pagos más flexibles.

### *Acumulado real y proyección*

Córdova (2012) precisó “[...]. Al realizar el flujo de caja es necesario incorporar la información obtenida, estudios de mercado, datos adicionales principalmente de efectos tributarios de la depreciación, la amortización del activo normal, valor residual y utilidades y pérdidas” (p. 257).

Tal como lo menciona el autor parte de un estudio de mercado asimismo de los cálculos de beneficios lo cual se debe incluir en la proyección que cada organización realice.

Flores (2012 comentó.

En una proyección de caja se deben considerar los siguientes; a) muestra el nivel mínimo que debe tener una empresa, b) fijar políticas de financiamiento, proyectar a futuros los ingresos de efectivos para así cumplir con los gastos operativos, C) controlar el efectivo en un periodo determinado. (p.71)

Es importante que toda empresa deba considerar estas herramientas para que cumplan con sus objetivos y tener el beneficio esperado y que esta proyección permita a la empresa contar con el efectivo en el periodo que lo necesite.

### *Egresos iniciales de fondos*

Se refieren a las inversiones que requiera la empresa la cual se proyecta, contando con el capital de trabajo, si bien es cierto no implicará siempre un gasto en sus totalidad, pues también se considerara un egreso ya que quedara como disponible para que la persona del proyecto pueda utilizarlo en su gestión.

### *Los Ingresos y egresos de la operación*

Se basa en los flujos contables de acuerdo al ingreso y egresos en evaluaciones de proyectos los cuales no necesariamente ocurre con los proyectos reales. Asimismo esta constituidos por todas las entregas y salida reales de caja.

### *El momento en que ocurren los ingresos y egresos*

Se refiere a que se determinara al momento que ocurran los ingresos y egresos para la evaluación del proyecto, es decir que no necesariamente ocurren de manera concurrente con los flujos reales tal como lo constituye el devengado ya que se registrarán al momento de pagarlas o cobrarlas.

## 1.4 Formulación del problema

### *Problema general*

¿Cómo el control interno se relación con el flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016?

### *Problema específico*

¿De qué manera el control interno se relaciona con el movimiento de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de surco, 2016?

¿De qué manera el control interno se relaciona con la herramienta de gestión en las agencias de viajes, Santiago de surco, 2016?

¿De qué manera el control interno se relaciona con el acumulado de real y proyección del efectivo en las agencias de viajes, Santiago de surco, 2016?



## 1.5 Justificación del estudio

### *Justificación teórica*

De acuerdo al propósito de la justificación teórica, se requiere propuestas de autores elegidos por el cual se ejecutó búsquedas y observaciones de teorías y conocimientos primordiales relacionados a las variables control interno y flujo de caja. Asimismo tiene una relevancia ya que el sector de las agencias de viajes están en crecimiento y su tendencia se incrementaría si todas estas conocieran la importancia del flujo de caja, lo que generaría un impacto directo en las agencias si no se controlan los ingresos y egresos. La información recolectada en este trabajo es muy importante, porque existen muchas quejas en torno a este problema pero muy pocos trabajos de investigación que plantean una solución para la generación de posibilidades ante la problemática. Además esta investigación servirá como antecedente para las futuras investigaciones. Por ello se basó en autores que ayudarán en la definición de control interno se basó en Rodrigo Estupiñán Gaitán y en la segunda variable flujo de caja en Marcial Córdova Mantilla.

### *Justificación práctica*

La investigación desde el punto de vista práctico es necesaria porque el control interno y flujo de caja permitirá tener una ventaja competitiva frente a otras empresas. Por ser el efectivo vital de las empresas, con una implantación del adecuado del control interno, lo que permitirá la correcta toma de decisiones y efectividad en la información contable que logrará obtener resultados deseados por las empresas. Por lo tanto, la importancia de este trabajo desde el punto de vista práctico, se da, porque propondrá al problema planteado, una estrategia de acción, que al aplicarla contribuirá a resolverlo.

### *Justificación metodológica*

Se da una manera sistemática porque facilitará procedimiento a seguir, se formara con una metodología utilizada en la cual ayudó a emplear la técnica de esta investigación como el cuestionario y herramientas como el SPSS versión 24 para que se pueda encontrar la relación que existe en ambas variables y sus dimensiones ya que se pretende conocer el valor de significancia.

#### 1.6 Objetivos

##### *Objetivo general*

Determinar cómo el control interno se relaciona con el flujo de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de surco, 2016.

##### *Objetivos específicos*

Identificar de qué manera el control interno se relaciona con el movimiento de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de surco, 2016.

Establecer de qué manera el control interno se relaciona con la herramienta de gestión en las agencias de viajes, Santiago de surco, 2016.

Identificar de qué manera el control interno se relaciona con el acumulado real y proyección del efectivo en las agencias de viajes, Santiago de surco, 2016.

## 1.7 Hipótesis

### *Hipótesis general*

El control interno tiene relación con el flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.

### *Hipótesis específicas*

El Control interno tiene relaciona con el movimiento de efectivo en las agencias viajes, Santiago de Surco, 2016.

El control interno tiene relación con la herramienta de gestión en las agencias viajes, Santiago de Surco, 2016.

El control interno tiene relación con el acumulado real y proyección del efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.

## **II. MÉTODO**

## 2.1 Diseño de investigación

Ñaupá, Mejía, Novoa y Villagómez (2013)

Es una estrategia, estructura a la cual se estudian variables dependientes e independientes ya que serán medidas, manipuladas, observadas y estas deben controlarse ya que se observa que variables deben analizarse e interpretar estadísticamente de resultados obtenidos de acuerdo a ello indicará si las conclusiones deben crearse e implantarse, asimismo responde a preguntas según investigación. (p.327)

En forma y de acuerdo a lo que comentan los autores, el diseño de investigación es una planificación resumida para poder lograr los objetivos, son estrategias con las que se busca obtener respuestas o preguntas como medir, contar, describir y conocer el tipo de investigación que se aplicará.

La presente investigación es no experimental

Carrasco (2017) denominó investigación no experimental “las variables no son manipuladas a la cual no tienen conjuntos de control ya que estas analizan el estudio tal cual se encuentra la realidad posteriormente a lo ocurrido” (p.71).

De corte Transversal

Carrasco (2017) definió “se estudia a las variables a lo cual existe un tiempo determinado de acuerdo a la realidad del problema encontrado” (p.72).

La presente investigación tiene como diseño no experimental, porque no se manipulan las variables, es decir que se observan en su contexto natural para analizarlo posteriormente y transversal por que se realiza en un tiempo determinado.

### *Tipo de estudio*

#### Investigación básica

Carrasco (2017) definió sobre investigación básica “busca ampliar y profundizar conocimientos, científicos de una realidad existente ya que el objetivo del estudio lo constituyen teorías que se estudia lo cual puede ser mejoradas en sus contenido” (p. 43).

En la presente investigación es básica debido a que se basa antecedentes y teorías la cual permitirá conocer las variables.

#### *Nivel de la investigación descriptivo*

Cid, Méndez y Sandoval (2015) definieron “es importante porque su estudio indaga a grupos o personas y todo aquello que puede ser sometidos a un profundo análisis” (p. 34).

#### *Enfoque cuantitativo*

Sánchez y Reyes (2015) indicaron: “porque se calcula las variables los cuales se demuestran resultados de acuerdo a la medición que son expresados en número para tratar teorías y predominar comportamientos” (p. 88).

## 2.2 Variable, operacionalización

### *Definición conceptual de la variable*

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “son aquellas donde se describen características, esencia o definiciones de la realidad de las variables que son estudiadas” (p. 119).

La definición de las variables como lo comenta el autor explica el concepto o características de las variables que son encontradas en los libros, revistas etc., que son susceptibles a ser medidos y observados.

#### *Definición operacional*

Hernández et.al. (2014) manifestaron “conforma un grupo de procesos las cuales describen acciones lo cual es observado que indica la existencia en mayor o menor gráfico por el investigador lo que indican la definición teórica” (p. 120).

De acuerdo con los autores la operacional especifica que actividades deben efectuar para medir una variable e interpretar los datos conseguidos.

Tabla 1

Matriz de la operacionalización de las variables control interno y flujo de caja en las agencias de viajes Santiago de Surco, 2016.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Control interno</b>	Estupiñán (2012) definió "control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable [...]” (p. 435).	Para definir operacionalmente la variable "Control Interno" se estudiaron sus dimensiones e indicadores. Con ello se obtuvo información fidedigna a través del instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	Procesos	Ambiente de control	1, 2, 3	Su escala de medición es ordinal, la cual se evidencia en la aplicación del instrumento,
				Evaluación de riesgo	4, 5	
				Actividades de control	6	
				Sistema de información y comunicación	7, 8	
			Seguridad razonable	Supervisión y seguimiento	9, 10	
				Efectividad y eficiencia de las operaciones	11, 12, 13	
Suficiencia y confiabilidad de la información financiera	14					
Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables	15					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Flujo de caja</b>	Córdova (2012) definió: El Flujo de caja es el movimiento del efectivo en las operaciones del negocio, es considerada como una herramienta de gestión, es un acumulado real y proyección, asimismo se registran los ingresos y egresos del efectivo. (p. 199)	Para definir operacionalmente la variable "Flujo de caja" se estudiaron sus dimensiones e indicadores. Con ello se obtuvo información fidedigna a través del instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	Movimiento de efectivo	Ciclo de caja	1, 2, 3	Su escala de medición es ordinal, la cual se evidencia en la aplicación del instrumento,
				Rotación de caja	4	
			Herramienta de gestión	La presupuestación	5, 6, 7	
				La gestión circulante	8	
				La gestión de liquidez	9,10	
			Acumulado Real y proyección de efectivo	Egresos iniciales de fondo	11, 12	
Ingresos y egresos de operación	13,14					



## 2.3 Población y muestra

### *Población*

Cid, Méndez y Sandoval (2015) comentaron “es el total de sujetos que son seleccionados de un objeto de estudio” (p.38).

La población estuvo conformada por 41 colaboradores del área contable en las agencia de viajes, Santiago de Surco, 2016.

### *Muestra censal*

Hernández et.al. (2014) comentaron “no toda investigación tiene una muestra, solo cuando se requiere efectuar un censo, se necesitara incluir a toda la población” (p. 172).

Debido a que la muestra es censal se tomara el total de la población es decir los 41 colaboradores del área contable en las agencia de viajes, Santiago de Surco, 2016.

## 2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

### *Técnicas*

García (2012) comento “se puede aplicar al método a un estudio en específico ya que consiste en una dirección o regla” (p. 11).

La técnica que se aplicó en la presente investigación es una encuesta basada en preguntas y dirigida a los trabajadores del área contable en las agencia de viajes, Santiago de Surco, 2016.

### *Instrumentos*

Arellanos y Santoyo (2012) comentaron lo siguiente.

En cualquier de los casos cualitativos y cuantitativos que tratan de investigar un proceso o grupo de procesos, siempre existiría una parcialización o “automatización” del objetivo de estudio. Es decir, el proceso o grupos de procesos, tendrán que ser analizados en sus partes consecutivas ya sea cualitativa o cuantitativamente. (p.154)

De acuerdo al instrumento en la presenta investigación se utilizó el cuestionario realizado en preguntas.

#### *Ficha técnica de variable control interno*

Nombre: Encuesta control interno

Autor: Estipañan (2012), adaptado por Milagros Liz Panaifo Vásquez

Procedencia: Lima- Perú, 2017

Objetivo: Medir la percepción de control interno

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 15 ítems.

Nivel de escala calificación: Totalmente en desacuerdo, Desacuerdo, Indeciso, Totalmente de acuerdo.

#### *Ficha técnica de variable flujo de caja*

Nombre: Encuesta de flujo de caja

Autor: Córdova (2012), adaptado por Milagros Liz Panaifo Vásquez

Procedencia: Lima- Perú, 2017

Objetivo: Medir la percepción del flujo de caja

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 14 ítems.

Nivel de escala calificación: Totalmente en desacuerdo, Desacuerdo, Indeciso, Totalmente de acuerdo.

Tabla 2

*Niveles y rangos de la dimensiones de la variable control interno.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel por dimensiones</b>	<b>Rango de dimensiones</b>
Procesos	(1) Inadecuado	21-25
	(2) Adecuado	26-31
	(3) Muy adecuado	32-38
Seguridad razonable	(1) Inadecuado	7-10
	(2) Adecuado	11-15
	(3) Muy adecuado	16-21

Tabla 3

*Niveles y rangos de la dimensiones de la variable flujo de caja*

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel por dimensiones</b>	<b>Rango de dimensiones</b>
Movimiento de efectivo	(1) Deficiente	5-8
	(2) Eficiente	9-12
	(3) Muy eficiente	13-17
Herramienta de gestión	(1) Deficiente	7-12
	(2) Eficiente	13-18
	(3) Muy eficiente	19-25
Acumulado real y proyección de efectivo	(1) Deficiente	5-6
	(2) Eficiente	7-9
	(3) Muy eficiente	10-13

### *Validez*

Ñaupas et.al. (2013) comentaron lo siguiente “es la eficiencia de un instrumento para representar o pronosticar lo que realmente lo importa al investigador ya que su objetivo es medir lo que se quiere medir” (p.215).

El instrumento de recolección de datos lo cual se pretende emplear en esta investigación se somete a juicio de 3 expertos lo cual es analizado y debe contener 3 aspectos importantes como pertinencia, relevancia y claridad si estos cumplen con lo indicado es firmado donde certifican su validez.

Tabla 4

<i>Validación de juicio de expertos</i>			
N°	Apellidos y Nombres	Cargos	Porcentaje
Experto 1	Dr. García Céspedes Ricardo	Metodólogo	95%
Experto 2	Dr. Sáenz Arena Esther Rose	Temático	90%
Experto 3	Dr. Medina Guevara María Elena	Temático	95%
Puntuación Promedio			93%

### *Confiabilidad*

Se encontró el Alfa de Cronbach mediante de procedimientos lo cual indica la confiabilidad del instrumento como lo explica Hernández, Fernández y Baptista (2010) “es determinada mediante distintas técnicas lo cual describen el grado de confiabilidad lo cual se designa, ya que es empleada al mismo sujeto por que producen los mismo datos” (p.210).

Tabla 5

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 6

*Estadísticas de fiabilidad de control interno*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	15

El resultado muestra un valor de 0,842 lo cual se obtuvo fuerte confiabilidad.

Tabla 7

*Estadísticas de fiabilidad de flujo de caja*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	14

El resultado muestra un valor de 0,834 lo cual indica una fuerte confiabilidad.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Para este método se recopilan datos en distintas fases, por ello se aplica una estadística ya que representa una herramienta, se aplican análisis porque dará respuestas a muchas preguntas en esta investigación, asimismo se realizan las hipótesis los cuales deben considerarse los siguientes: enunciado de la hipótesis alterna y nula, demostrara el nivel de significancia, seleccionando la estadística de prueba, apreciación del valor p y tomar medidas de acuerdo a los resultados, es decir si rechazara la hipótesis nula o aceptar la hipótesis alterna. Estos datos

obtenidos se procesaran mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach y un sistema como herramienta estadística el SPSS 24, para que estos sean analizados e interpretados en tablas y figuras.

## 2.6 Aspectos éticos

Todas las fuentes de información que se utilizaron en la presente investigación, fueron adecuadamente referenciadas, se tuvo en cuenta la ética en la presente investigación, reservando así el anonimato a fin de que respondan el cuestionario con sinceridad y de esta manera los resultados se han alineados con veracidad.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Descripción de los resultados

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a control interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.*

		Flujo de caja			Total
		Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Control interno	Inadecuado	7 17,1%	6 14,6%	3 7,3%	16 39,0%
	Adecuado	4 9,8%	9 22,0%	4 9,8%	17 41,5%
	Muy adecuado	4 9,8%	2 4,9%	2 4,9%	8 19,5%
Total		15 36,6%	17 41,5%	9 22,0%	41 100,0%

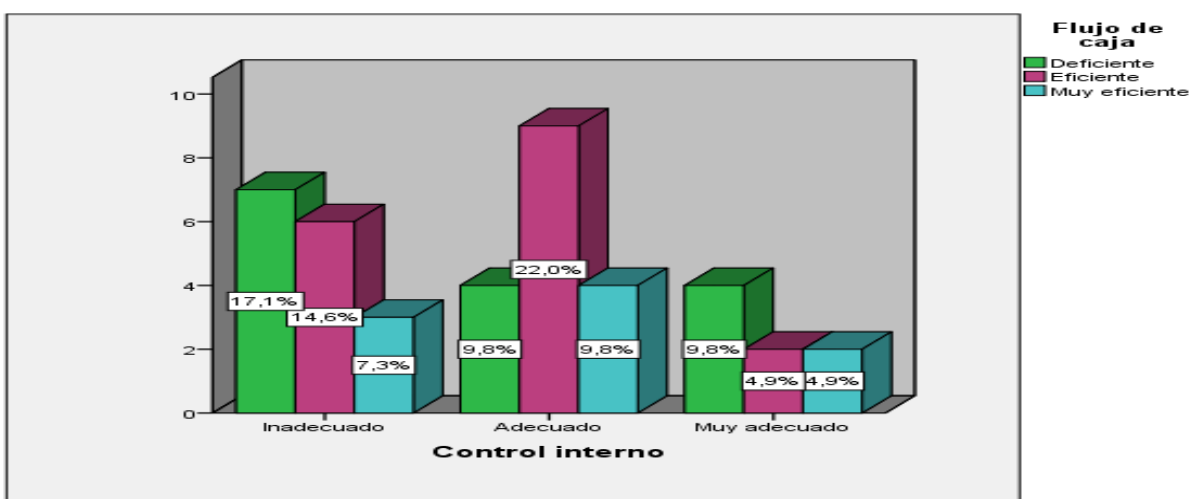


Figura 1: Percepción de las variables control interno y flujo de caja

Referente al control interno el 41,5% de los encuestados indicó que es adecuado, el 39% comentó que es inadecuado, es decir las agencias de viajes del distrito de Surco se preocupan en mejorar sus procesos y controlar constantemente sus actividades, sin embargo parte de los encuestados mencionan que no hay un control constante en las actividades. Asimismo con respecto al flujo de caja el 41,5% manifestó que es eficiente y el 36,6% precisó que es deficiente, es decir las proyecciones de caja permite a la empresa prevenir riesgos, sin embargo opinaron que las empresas no se proyecta para controlar el efectivo para enfrentar problemas ante situaciones de crisis.



Tabla 9

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a control interno y Movimiento de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.*

		Movimiento de efectivo			Total
		Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Control interno	Inadecuado	4 9,8%	10 24,4%	2 4,9%	16 39,0%
	Adecuado	9 22,0%	3 7,3%	5 12,2%	17 41,5%
	Muy adecuado	1 2,4%	3 7,3%	4 9,8%	8 19,5%
Total		14 34,1%	16 39,0%	11 26,8%	41 100,0%

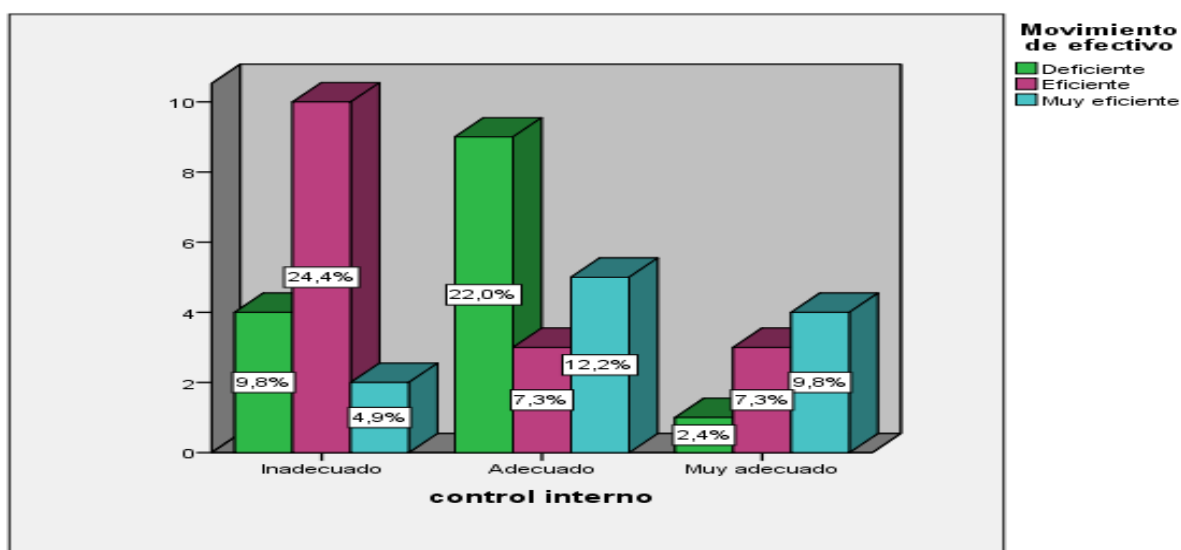


Figura 2: Niveles movimiento de efectivo

Referente al control interno el 41,5% de los encuestados indicó que control interno es adecuado, el 39% comentó que es inadecuado, es decir las agencias de viajes del distrito de Surco se preocupan en mejorar sus procesos y controlar constantemente sus actividades, sin embargo parte de los encuestados mencionan que no hay un control constante en las actividades y sobre todo que el ambiente de control es muy rigurosa porque se cumple a cabalidad los procedimientos. Asimismo el 39% manifestó que el movimiento de efectivo es eficiente debido a que las agencias se enfocan en saber en cuanto tiempo es el recupero del efectivo y cuantas veces rotó el efectivo, el 34,1% indicó que la empresa no se enfoca en conocer el tiempo de recupero del efectivo por falta de conocimiento.

Tabla 10

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a control interno y herramienta de gestión en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016*

		Herramienta de gestión			Total
		Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Control interno	Inadecuado	5 12,2%	8 19,5%	3 7,3%	16 39,0%
	Adecuado	6 14,6%	8 19,5%	3 7,3%	17 41,5%
	Muy adecuado	3 7,3%	2 4,9%	3 7,3%	8 19,5%
Total		14 34,1%	18 43,9%	9 22,0%	41 100,0%

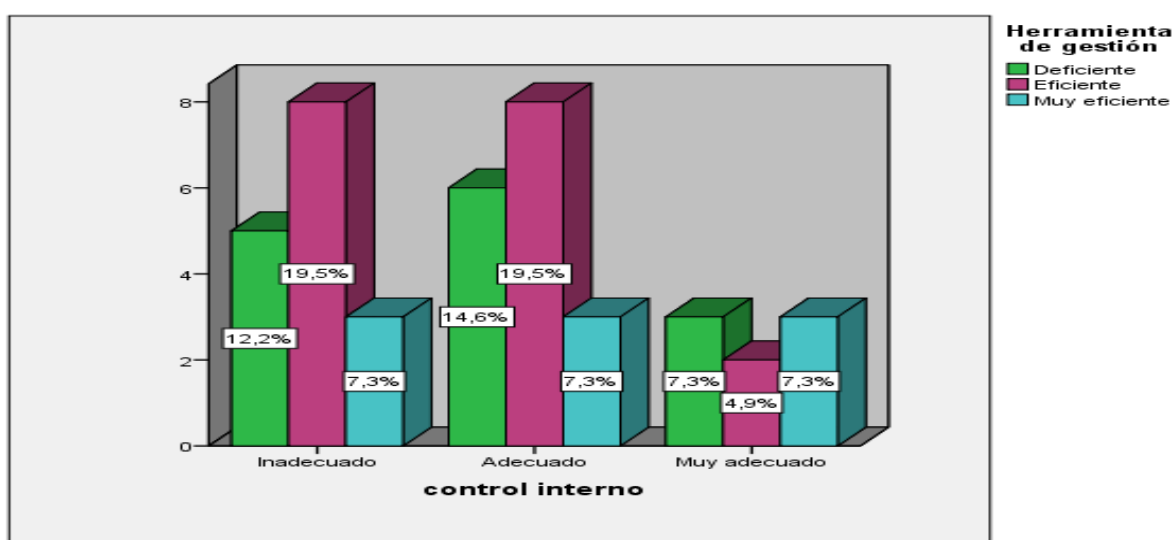


Figura 3: Niveles herramienta de gestión

Referente al control interno el 41,5% de los encuestados indicó que es adecuado, el 39% comentó que es inadecuado, es decir las agencias de viajes del distrito de Surco se preocupan en mejorar sus procesos y controlar constantemente sus actividades, sin embargo parte de los encuestados mencionan que no hay un control constante en las actividades y sobre todo el sistema no ayuda con la información requerida. Asimismo un 43,9% manifestó que la herramienta de gestión es eficiente porque las empresas controlan el movimiento del circulante para obtener liquidez. Asimismo el 34,1% la herramienta de gestión es deficiente porque las empresas no realizan un control las gestión de la liquidez.

Tabla 11

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a control interno y acumulado real y proyección del efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.*

		Acumulado real y proyección de efectivo			
		Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	Total
Control interno	Inadecuado	7 17,1%	7 17,1%	2 4,9%	16 39,0%
	Adecuado	7 17,1%	8 19,5%	2 4,9%	17 41,5%
	Muy adecuado	3 7,3%	3 7,3%	2 4,9%	8 19,5%
Total		17 41,5%	18 43,9%	6 14,6%	41 100,0%

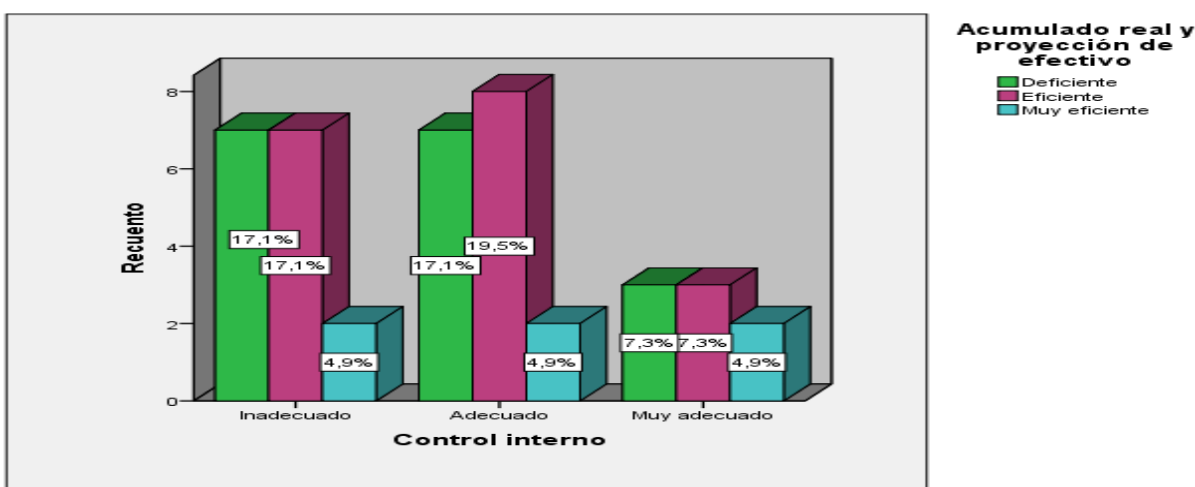


Figura 4: Niveles acumulado real y proyección de efectivo

Referente al control interno el 41,5% de los encuestados indicó que es adecuado, el 39% comentó que es inadecuado, es decir las agencias de viajes del distrito de Surco se preocupan en mejorar sus procesos y controlar constantemente sus actividades, sin embargo parte de los encuestados mencionan que no hay un control constante en las actividades y sobre todo el sistema no ayuda con la información requerida. Asimismo 43,9% manifestó que el acumulado real y la proyección de efectivo lo realizan de forma eficiente, es decir que se proyectan para cumplir con sus obligaciones y controlar los ingresos, lo que permite invertir sus recursos a futuro, sin embargo mientras que el 41,5% comentó que es deficiente ya que no controlan los ingresos y egresos de las operaciones por falta de conocimiento.

Tabla 12

*Prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov control interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	,144	41	,033
Flujo de Caja	,161	41	,009

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un nivel de significancia en la primera variable de 0.033 y la segunda variable de 0.009, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

#### *Hipótesis general de la investigación*

H<sub>0</sub>: No existe relación entre control interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.

H<sub>a</sub>: Existe una relación entre control interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.

#### *Regla de decisión*

El nivel de significación "P" es menor que 0.05, se rechaza H<sub>0</sub>

El nivel de significación "P" no es menor que 0,05, no se rechaza H<sub>0</sub>

Tabla 13

*Correlaciones no paramétricas, según Rho Spearman entre control interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.*

		Control interno	Flujo de Caja
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	41
	Flujo de Caja	Coeficiente de correlación	,555**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	41

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.555$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P. = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95%, entonces se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, asumiendo que existe relación significativa entre control interno y el flujo de caja. Porque ante una buena proyección del flujo de caja permitirá a la empresa anticiparse a futuros déficit y poder enfrentar sus obligaciones financieras en un mediano plazo.

*Hipótesis específica 1*

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre control interno y el movimiento del efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.

H<sub>a</sub>: Existe una relación entre control interno y el movimiento del efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.

Tabla 14

*Correlaciones no paramétricas, según Rho Spearman entre control interno y el movimiento de efectivo.*

			Control interno	Movimiento de efectivo
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,421**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	41	41
	Movimiento de efectivo	Coefficiente de correlación	,421**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	41	41

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.421$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,006$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asumiendo que existe relación significativa entre control interno y el movimiento de efectivo. Debido a las que empresas controlan el tiempo en que demoran en recuperar lo invertido y la periodicidad en que lo recupera.

### *Hipótesis específica 2*

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre control interno y la herramienta de gestión en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016

H<sub>a</sub>: Existe una relación entre control interno y la herramienta de gestión en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016

Tabla 15

*Correlaciones no paramétricas, según Rho Spearman entre control interno y la herramienta de gestión.*

			Control interno	Herramienta de gestión
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
	Herramienta de gestión	Coefficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.593$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asumiendo que existe relación significativa entre control interno y el movimiento de efectivo. Debido a que las empresas llevan el control de los circulantes y la liquidez.

*Hipótesis específica 3*

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre control interno y el acumulado real y proyección de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.

H<sub>a</sub>: Existe una relación entre control interno y el acumulado real y proyección de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.

Tabla 16

*Correlaciones no paramétricas, según Rho Spearman entre control interno y el acumulado real y proyección de efectivo*

			Control interno	Acumulado real y proyección de efectivo
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,415**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	41	41
	Acumulado real y proyección de efectivo	Coefficiente de correlación	,415**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	41	41

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.415$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,007$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asumiendo que existe relación significativa entre control interno y el acumulado real y proyección de efectivo. Debido a que permite conocer de forma rápida la liquidez con la que cuenta la empresa, para asumir deudas.



## **IV. DISCUSIONES**

## *Discusiones*

De los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se puede establecer la siguiente discusión e interpretación.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar como el control interno se relaciona con el flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.

En la prueba de validez de los instrumentos se procedió a utilizar el Alpha de Cronbach obteniendo como resultados 0,842 y 0,834 para los instrumentos del control interno y flujo de caja, los cuales constan de 15 y 14 ítems cada uno, teniendo un nivel de confiabilidad del 93% siendo un valor optimo del alpha de cronbach aquel valor que se aproxime más a 1 y que sus valores sean superiores a 0.7, los cuales garantizan la fiabilidad de dicha escala, en el caso de este estudio ambos valores son superiores a 0.7, por lo que nos permite decir que los instrumentos son los suficientemente confiables.

En la hipótesis general se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre control interno y flujo de caja en las agencias de viajes distritito de Santiago de Surco 2016, siendo el valor de 0.555; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ . De acuerdo a los resultados se obtuvo que el 41,5% de los encuestados indicó que control interno es adecuado, el 39% comentó que es inadecuado, es decir las agencias de viajes del distrito de Surco se preocupan en mejorar sus procesos y controlar constantemente sus actividades, sin embargo parte de los encuestados mencionan que no hay un control constante en las actividades y sobre todo el sistema no ayuda con la información requerida. Asimismo con respecto al flujo de caja el 41,5% manifestó que es eficiente y el 36,6% precisó que es deficiente, es decir las agencias controlan el movimiento del efectivo tomando como importancia. Asimismo hay una similitud con Archenti (2017) concluyó que el control interno influye en el manejo de efectivo del area de caja de la empresa, lo

cual permite a los trabajadores conocer sus políticas de la empresa y así tener claros los procedimientos para el desarrollo de sus funciones y obtengan resultados esperados, debido a que las normas de ambiente control son rigurosas en el cumplimiento. Por lo tanto es relevante este antecedente porque demuestra que el control adecuado ayuda a prevenir pérdidas, evitar que los trabajadores utilicen inadecuadamente los recursos y evitar fraudes por lo que las empresas podrán obtener buenos resultados.

Hipótesis específica 1. Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el control interno y el movimiento de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco 2016. Siendo el valor de 0,421; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ . De acuerdo a los resultados se obtuvo el 41,5% de los encuestados indicó que control interno es adecuado, el 39% comentó que es inadecuado, es decir las agencias de viajes del distrito de Surco se preocupan en mejorar sus procesos y controlar constantemente sus actividades, sin embargo parte de los encuestados mencionan que no hay un control constante en las actividades y sobre todo que el ambiente de control es muy rigurosa porque se cumple a cabalidad los procedimientos. Asimismo el 39% manifestó que el movimiento de efectivo es eficiente debido a la importante que aplican al flujo de caja ya que la empresa maneja el control constante del movimiento del efectivo detectando los riesgos de forma oportuna, sin embargo el 34,1% indicó que la empresa no controla el movimiento de efectivo ya que la estructura del control y la comunicación de cambios dentro de la organización no es informada a todo el personal. Hay una similitud con Miranda (2014) el autor concluyó, se logró establecer que el flujo de caja es lo que conlleva a que exista disminución en la liquidez ya que no son bien utilizados los recursos económicos y tecnológicos con los que cuenta la empresa, asimismo consideran una herramienta muy útil la aplicación del flujo de caja para que puedan mejorar el manejo de recursos y mejorar su liquidez. Es relevante esta investigación porque demuestra que el flujo de caja es una herramienta de gestión que permite a las empresas conocer si realmente los recursos invertidos

son utilizados de forma adecuada y saber si realmente lo ejecutado se cumple a cabalidad.

Hipótesis específica 2. Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre control interno y herramienta de gestión en las agencias de viajes, Santiago de Surco 2016. Siendo el valor de 0,593; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ . También se obtuvo como resultado que el 41,5% de los encuestados indicó que el control interno es adecuado, el 39% comentó que es inadecuado, es decir las agencias de viajes del distrito de Surco se preocupan en mejorar sus procesos y controlar constantemente sus actividades, sin embargo parte de los encuestados mencionan que no hay un control constante en las actividades y sobre todo el sistema no ayuda con la información requerida. Asimismo un 43,9% manifestó que la herramienta de gestión es eficiente ya que la programación de pagos se calcula de acuerdo a los ingresos efectuados. Asimismo el 34,1% la herramienta de gestión es deficiente ya que no siempre se programan los pagos en las fechas indicadas y sobre todo porque no hay un presupuesto disponible para cubrir un pago en el día. Hay una similitud Carhuatanta y Gutti (2014) concluyó los procedimientos utilizados para diagnosticar la aplicación del cash Flow como herramienta de gestión fueron los mismo que estuvieron dentro del marco normativo, lográndose identificar puntos críticos de la unidad de estudio, asimismo logrando identificar que los procesos en el control aplicado en el cash Flow es eficiente debiendo ser vital como muy eficiente ya que la gestión de la gerencia debe realizar las estimaciones del flujo de caja diariamente para no afectar en la situación operativa y financiera de la empresa. Es importante que las empresas evalúen los riesgos internos y externos para que estén preparados a enfrentar situaciones difíciles mejorando aún más sus procedimientos, mejorar sus políticas de cobros y que se recuperen a tiempo y poder cumplir con sus obligaciones en corto plazo.

Hipótesis específicas 3. Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre control interno y el acumulado real y

proyección de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco 2016. Siendo el valor de 0,415; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ . De acuerdo a los resultados el 41,5% de los encuestados indicó que el control interno es adecuado, el 39% comentó que es inadecuado, es decir las agencias de viajes del distrito de Surco se preocupan en mejorar sus procesos y controlar constantemente sus actividades, sin embargo parte de los encuestados mencionan que no hay un control constante en las actividades y sobre todo el sistema no ayuda con la información requerida. Asimismo 43,9% manifestó que el acumulado real y la proyección de efectivo lo realizan de forma eficiente, es decir que se proyectan para cumplir con sus obligaciones y controlar los ingresos, lo que permite invertir en proyectos, sin embargo mientras que el 41,5% comentó que es deficiente siendo una diferencia mínima que no se controlan los ingresos y egresos de las operaciones. Por lo que hay una similitud con Human (2016) concluyó que existe una relación entre el flujo de caja y la liquidez en la empresa, de acuerdo a los resultados obtenido a través del coeficiente de Rho Spearman donde el grado de correlación es 0,900 que significa una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia 0,000, es decir los ingresos y egresos de efectivos tiene relación con la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones, debido a que la empresa se enfoca en prever las necesidades del efectivo y la manera de cubrirlas adecuadamente y oportuna. Es importante lo que menciona el autor ya que todas las empresas deben contar con flujo de caja para estar prevenidos en tiempos difíciles, poder proyectarse a futuro para saber de forma distribuir sus ingresos y en que invertir, asimismo ayudara saber históricamente hacia atrás en que se invirtió y como se utilizó el efectivo lo que permitirá tomar una buena decisión en el manejo del efectivo y poder cumplir a tiempo con sus obligaciones financiera a corto tiempo.

## **V. CONCLUSIONES**

## *Conclusiones*

La información obtenida en el trabajo de investigación permite determinar las siguientes conclusiones:

Según la hipótesis general planteada, se ha logrado contrastar que existe una relación entre el control interno y el flujo de caja en las agencias de Viajes, Santiago de Surco, 2016, porque ante una buena proyección del flujo de caja permitirá a la empresa anticiparse a futuros déficit y poder enfrentar sus obligaciones financieras en un corto, mediano y largo plazo.

Se puede concluir ante la primera hipótesis específica planteada que existe una relación entre control interno y el movimiento de efectivo en las agencias de Viajes, Santiago de Surco, 2016, debido a que las empresas controlan el tiempo en que demoran en recuperar lo invertido y la periodicidad en que lo recupera.

Se puede concluir ante la segunda hipótesis específica planteada que existe una relación entre control interno y la herramienta de gestión en las agencias de Viajes, Santiago de Surco, 2016, debido a que las empresas llevan el control de los circulantes y la liquidez.

Como conclusión final, frente a la tercera hipótesis específica planteada que existe una relación entre control interno y la acumulación real y proyección de efectivo en las agencias de Viajes, Santiago de Surco, 2016, debido a que permite conocer de forma rápida la liquidez con la que cuenta la empresa, para asumir deudas.

## **VI. RECOMENDACIONES**



### *Recomendaciones*

Como resultado del presente trabajo de investigación se aporta las siguientes recomendaciones:

Se recomienda que el control interno sea riguroso, respetando las normas establecidas por la empresa, siguiendo el procedimiento sin dejar de registrar incidencias (por más pequeñas que sean), esto ayudara que las proyecciones sean más eficientes.

Se recomienda que en el control realizado a las evaluaciones de los créditos otorgados sean más rigurosos, para que el pago de los clientes sean fluidos, a su vez, agilizará el recupero de lo invertido.

Se recomienda que no se deje de llevar un control sobre el flujo de caja, ya que, es de suma importancia la efectividad de la gestión del circulante y su efecto en la liquidez.

Se recomienda un adecuado control de los ingresos resultantes de las ventas al crédito y de los egresos que se registraron por dicha venta, sin dejar de lado las otras operaciones que conlleven ingresos y salidas de efectivo.

## **VII. REFERENCIA**

- Arellanos, J. y Santoyo, M. (2012). *Procesos metodológicos*. (2da ed.). Colombia: editorial San Marcos.
- Archenti, L. (2017). *El control interno y el manejo de efectivo en área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco 2016*. Recuperado de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4/T047\\_70110129\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4/T047_70110129_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carhuatanta, Z. y Gutti E. (2014). *El Cash Flow y la Gestión comercial en la empresa de transporte y servicios C&G S.A.C*. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/330>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. (10ma ed.). Perú: editorial San marcos.
- Claros, R. y León R. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación* (1ra ed.). Perú: Editorial Pacifico Editores.
- Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2015). *Investigación fundamentos y metodología*. (3ra ed.). Perú: Pearson educación.
- Córdova, M. (2012). *Gestión financiera*. (1ra ed.) Bogotá: editorial Eco ediciones.
- Estupiñán, R. (2012). *Control Interno y fraude*. (1era ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones
- Flores, J. (2012). *Flujo de Caja y el Estado de flujo de Efectivo*. (1era ed.). Perú: Editor Entrelíneas.
- García, D. (2012). *Metodología del trabajo de investigación guía práctica*. (5ta ed.). México: Trillas.

Guevara, M. (2014). *El flujo de caja y su incidencia en la liquidez de la empresa eléctrica Ambato regional Centro Norte S.A.* Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/8031>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw – Hill Hill/Interamericana ediciones.

Human, O. (2016). *Flujo de caja y Liquidez de una empresa Inmobiliaria en el distrito de Miraflores periodo 2015*. (Tesis de Contador Público). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

La contraloría de la república (2014). *Marco conceptual del control interno*. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/control-interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/control-interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Miranda, J. (2014). *El flujo de efectivo y su incidencia en la liquidez de la empresa Incubandina S.A.* Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/20647>

Ñaupá, H., Mejía, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. (4ª ed.). Bogotá: ediciones de la U.

Sayay (2016). *El control interno y la rentabilidad de la empresa Comidas y Servicios S.A.* Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/1234567/22917>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. (5ta ed.). Perú: Editado por Business Support Aneth S.R.L.

Stephen, R., Randolph W., R. y Bradford J. (2014). *Fundamentos de finanzas corporativas*. (10ma ed.). México: McGraw – Hill.

Vaca R. (2014). *El control interno y su incidencia en la liquidez de Bioalomentar Cía. Ltda.* Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/uta.edu.ec/handle/123456789/20544>

## **ANEXOS**

## Anexo A: Matriz de consistencia

### Control interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES										
			VARIABLE 1: CONTROL INTERNO										
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	CONTROL INTERNO	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	Indicadores	ÍTEMS	ESCALA				
¿Cómo el control interno se relaciona con el flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016?	Determinar como el control interno se relaciona con el flujo de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.	El control interno tiene relación con el flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.			Estupiñán (2012) definió "control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable [...]” (p. 435).	Para definir operacionalmente la variable "Control Interno" se estudiaron sus dimensiones e indicadores. Con ello se obtuvo información fidedigna a través del instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	Proceso	Ambiente de control	1,2,3	(1) Totalmente de acuerdo (2) Desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo			
			Evaluación de riesgos					4,5					
Actividades de control	6												
Sistema de Información y comunicación	7,8												
Supervisión y seguimiento	9,1												
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos				Seguridad razonable	Efectividad y eficiencia de las operaciones	11,12,13					
¿De qué manera el control Interno se relaciona con el movimiento de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016?	Identificar de qué manera el control interno se relaciona con el movimiento de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.	El Control interno tiene relación el movimiento de efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.					Suficiencia y confiabilidad de la información financiera	14					
							Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables	15					
						<b>VARIABLE 2: FLUJO DE CAJA</b>							
¿De que manera el control Interno se relaciona con la herramienta de gestión en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016?	Establecer de que manera el control se relaciona con la herramienta de gestión en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.	El control interno tiene relación con la herramienta de gestión en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.	FLUJO DE CAJA	Córdova (2012) definió: "El Flujo de caja es el movimiento del efectivo en las operaciones del negocio, es considerada como la herramienta de gestión, es una acumulado real y proyección del efectivo, asimismo se registran los ingresos y egresos del efectivo" (p. 199).	Para definir operacionalmente la variable "Flujo de caja" se estudiaron sus dimensiones e indicadores. Con ello se obtuvo información fidedigna a través del instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	Movimiento de efectivo	DIMENSIONES	Indicadores	ÍTEMS	ESCALA			
	Identificar de qué manera el control se relaciona con el acumulado real y proyección del efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.	El control interno tiene relación con el acumulado real y proyección del efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.							Herramienta de gestión				(1) Totalmente de acuerdo (2) Desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
¿De qué manera el control Interno se relaciona con el acumulado real y proyección del efectivo en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016?						Acumulado real y proyección del efectivo	Egresos iniciales de fondo	11,12					
							Ingresos y egresos de operación	13,14					

## Anexo B: Base de datos prueba piloto

N°	CONTROL INTERNO																		Suma Total
	Procesos											Seguridad razonable							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma	11	12	13	14	15	Suma		
1	4	3	4	3	4	2	5	3	5	4	37	5	4	5	3	3	20	57	
2	2	2	3	2	5	2	4	4	4	5	33	5	3	5	3	2	18	51	
3	1	1	2	3	4	1	4	3	4	2	25	5	3	3	2	2	15	40	
4	2	2	3	2	5	2	5	4	4	3	32	4	3	4	1	2	14	46	
5	3	3	2	3	4	2	4	3	5	3	32	4	2	3	2	2	13	45	
6	2	2	3	2	4	2	5	3	4	3	30	5	3	4	2	2	16	46	
7	3	1	2	3	4	1	4	2	5	2	27	4	2	4	2	2	14	41	
8	2	2	4	2	5	2	4	3	5	3	32	5	2	5	2	2	16	48	
9	3	1	2	3	4	1	4	2	4	2	26	3	3	3	1	2	12	38	
10	2	2	3	2	5	2	5	3	4	3	31	5	3	5	4	3	20	51	
11	3	3	2	3	4	1	4	2	5	2	29	4	2	4	2	2	14	43	
12	2	2	4	5	5	2	5	3	4	4	36	5	3	5	2	2	17	53	
13	3	1	2	3	4	1	4	2	5	2	27	4	2	4	1	2	13	40	
14	2	2	5	5	5	2	5	3	4	4	37	5	3	5	2	4	19	56	
15	3	3	1	3	4	1	4	2	4	2	27	4	2	3	2	2	13	40	

N°	FLUJO DE CAJA																	Suma total
	Movimiento de efectivo					Herramienta de gestión							Acumulado real y proyección del efectivo					
	1	2	3	4	Suma	5	6	7	8	9	10	suma	11	12	13	14	suma	
1	2	1	1	1	5	1	5	1	4	2	2	15	2	2	2	2	8	28
2	4	2	2	3	11	2	4	2	4	3	2	17	3	2	3	2	10	38
3	2	1	2	1	6	1	5	2	3	1	1	13	1	2	2	1	6	25
4	2	2	1	1	6	2	4	1	3	1	2	13	1	2	1	1	5	24
5	2	1	1	2	6	1	5	1	3	1	1	12	1	2	1	1	5	23
6	4	2	2	3	11	3	4	2	4	1	2	16	2	1	2	2	7	34
7	2	2	2	2	8	2	4	1	3	2	2	14	1	3	2	2	8	30
8	4	1	1	1	7	1	5	2	3	1	1	13	2	2	1	3	8	28
9	2	1	1	2	6	2	4	1	3	2	2	14	1	2	1	2	6	26
10	3	2	1	3	9	2	5	3	4	2	2	18	2	3	2	2	9	36
11	2	2	1	1	6	2	2	1	4	2	2	13	1	2	1	2	6	25
12	2	3	2	3	10	3	4	3	4	3	3	20	2	2	2	2	8	38
13	2	2	1	1	6	1	5	1	3	2	2	14	1	2	2	2	7	27
14	2	2	2	3	9	2	4	3	4	2	2	17	2	3	3	2	10	36
15	2	2	2	2	8	2	5	2	4	2	2	17	1	2	2	2	7	32



## Anexo C: Resultado de la prueba piloto

### *Estadísticas de fiabilidad control interno*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	15

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	43,87	38,838	-,171	,868
VAR00002	44,33	34,667	,289	,843
VAR00003	43,53	27,267	,829	,803
VAR00004	43,40	35,543	,117	,859
VAR00005	41,93	34,210	,564	,830
VAR00006	44,73	32,924	,795	,820
VAR00007	41,93	33,638	,665	,826
VAR00008	43,53	33,410	,504	,830
VAR00009	41,93	38,638	-,172	,858
VAR00010	43,40	28,400	,828	,805
VAR00011	41,87	32,552	,664	,822
VAR00012	43,67	33,667	,525	,830
VAR00013	42,20	29,886	,793	,810
VAR00014	44,27	32,781	,480	,832
VAR00015	44,07	33,210	,621	,826

## Resultados de prueba piloto

### *Estadísticas de fiabilidad flujo de caja*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	14

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00016	27,53	24,695	,280	,840
VAR00017	28,27	24,067	,566	,818
VAR00018	28,53	24,695	,536	,821
VAR00019	28,07	20,638	,784	,796
VAR00020	28,20	23,743	,533	,819
VAR00021	25,67	28,524	-,169	,871
VAR00022	28,27	21,638	,732	,802
VAR00023	26,47	24,124	,655	,815
VAR00024	28,20	23,600	,557	,818
VAR00025	28,13	24,838	,507	,822
VAR00026	28,47	22,981	,705	,808
VAR00027	27,87	26,838	,114	,842
VAR00028	28,20	22,743	,700	,808
VAR00029	28,13	25,695	,335	,831

## Anexo D: Base de datos

N°	CONTROL INTERNO																	Suma Total
	Procesos											Seguridad razonable						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma	11	12	13	14	15	Suma	
1	1	4	2	3	4	2	5	1	5	4	31	5	2	5	1	3	16	47
2	2	4	3	2	5	1	4	2	5	5	33	5	2	5	3	2	17	50
3	1	5	2	3	4	2	4	2	4	4	31	2	3	3	2	2	12	43
4	2	4	3	2	5	2	5	2	4	4	33	2	3	2	1	2	10	43
5	1	5	2	3	4	2	4	3	5	3	32	4	2	3	2	2	13	45
6	2	4	3	2	3	1	5	3	4	5	32	2	3	4	1	2	12	44
7	3	5	2	3	4	1	4	2	5	3	32	4	2	2	2	2	12	44
8	3	3	3	2	5	2	4	3	5	4	34	3	2	5	2	2	14	48
9	3	1	2	1	1	1	4	2	1	5	21	4	3	3	1	2	13	34
10	1	4	3	4	5	2	5	1	4	4	33	5	1	1	2	1	10	43
11	3	4	2	3	1	1	3	2	4	2	25	4	2	4	2	2	14	39
12	2	5	3	2	5	2	5	1	4	4	33	5	3	5	2	2	17	50
13	3	5	2	3	4	1	3	2	5	2	30	2	2	2	1	2	9	39
14	2	5	3	2	5	2	5	2	5	4	35	5	3	5	2	3	18	53
15	3	4	2	3	4	1	4	2	4	5	32	2	2	3	2	2	11	43
16	3	5	3	2	5	2	5	2	5	4	36	4	3	4	2	3	16	52
17	3	5	2	3	4	4	5	2	5	5	38	5	2	5	3	3	18	56
18	2	5	3	2	4	3	5	3	4	5	36	5	4	4	2	3	18	54
19	3	4	2	3	4	2	3	2	5	3	31	2	1	2	2	2	9	40
20	2	5	3	2	4	3	5	3	5	5	37	5	3	2	3	3	16	53
21	3	4	2	3	1	1	4	2	1	5	26	4	2	1	1	2	10	36
22	3	4	3	2	5	2	4	3	5	4	35	4	2	5	2	3	16	51
23	2	4	2	3	4	1	4	2	1	5	28	4	3	2	1	2	12	40
24	1	4	3	2	5	2	5	1	5	4	32	5	1	1	2	3	12	44
25	3	4	2	3	4	1	3	2	4	4	30	4	2	4	1	2	13	43
26	2	5	3	2	5	2	5	1	4	4	33	5	4	5	2	2	18	51
27	3	5	2	3	3	1	3	2	5	2	29	4	2	1	1	2	10	39
28	2	5	3	2	5	2	5	2	5	4	35	5	3	5	2	3	18	53
29	2	5	3	2	5	2	5	2	5	4	35	5	4	5	2	5	21	56
30	3	4	2	3	3	1	4	2	4	5	31	4	2	2	2	2	12	43
31	3	5	3	2	5	2	5	2	5	4	36	5	3	4	2	3	17	53
32	2	5	3	4	5	2	5	2	5	4	37	5	3	5	3	3	19	56
33	2	5	3	2	4	2	5	3	5	4	35	5	4	4	3	3	19	54
34	3	4	2	4	4	2	4	2	5	4	34	5	3	5	4	3	20	54
35	2	5	3	2	5	2	5	3	5	4	36	4	4	4	2	2	16	52
36	1	4	1	1	1	2	4	1	4	4	23	3	1	1	1	1	7	30
37	2	5	3	4	4	2	5	3	5	4	37	4	3	5	4	3	19	56
38	3	4	3	3	4	2	4	2	5	4	34	5	4	5	2	3	19	53
39	2	5	3	2	5	2	5	2	5	4	35	5	4	4	5	3	21	56
40	3	5	2	3	4	2	4	2	5	5	35	5	3	5	2	2	17	52
41	2	5	3	2	5	2	4	3	4	5	35	4	2	4	2	2	14	49

N°	FLUJO DE CAJA																	
	Movimiento de efectivo					Herramienta de gestión							Acumulado real y proyección del efectivo					Suma total
	1	2	3	4	Suma	5	6	7	8	9	10	suma	11	12	13	14	suma	
1	2	1	1	4	8	3	5	4	4	2	4	22	4	2	2	2	10	40
2	4	4	4	2	14	2	4	2	4	3	4	19	5	2	4	2	13	46
3	2	1	2	1	6	2	5	4	4	1	2	18	1	5	2	1	9	33
4	2	4	3	1	10	2	1	1	5	2	2	13	1	2	1	1	5	28
5	1	1	4	2	8	1	5	1	3	1	1	12	1	2	1	1	5	25
6	4	2	2	2	10	4	4	2	4	1	4	19	3	1	2	2	8	37
7	2	5	4	2	13	3	4	4	5	2	2	20	4	3	4	2	13	46
8	4	1	4	1	10	1	5	2	1	2	1	12	2	2	1	3	8	30
9	2	4	1	2	9	2	1	1	3	1	1	9	1	2	1	2	6	24
10	4	2	4	3	13	2	5	3	4	2	2	18	4	3	2	2	11	42
11	2	2	4	1	9	2	2	1	1	2	2	10	1	2	1	2	6	25
12	4	5	2	3	14	4	2	4	4	3	4	21	2	2	2	2	8	43
13	2	4	1	1	8	1	1	1	1	3	2	9	1	2	2	2	7	24
14	2	2	5	3	12	2	4	4	4	2	3	19	2	3	4	2	11	42
15	1	3	2	2	8	4	1	2	4	1	2	14	1	2	2	2	7	29
16	4	2	2	2	10	3	4	4	4	2	4	21	3	2	3	2	10	41
17	4	2	5	4	15	2	5	2	4	2	5	20	2	2	2	2	8	43
18	2	5	4	3	14	5	4	5	4	3	4	25	3	3	2	2	10	49
19	5	3	4	2	14	4	5	2	4	2	2	19	2	3	4	2	11	44
20	1	2	2	2	7	2	5	3	4	2	4	20	2	2	1	2	7	34
21	2	1	1	2	6	3	1	1	3	1	2	11	1	2	2	2	7	24
22	3	3	1	1	8	1	1	2	1	1	1	7	2	1	1	3	7	22
23	2	1	3	2	8	2	4	4	3	2	4	19	1	2	1	2	6	33
24	4	5	4	3	16	4	5	5	4	2	4	24	2	3	2	2	9	49
25	2	2	1	1	6	2	2	1	1	2	1	9	1	1	1	2	5	20
26	4	4	2	3	13	4	2	4	4	3	3	20	2	2	2	2	8	41
27	4	2	4	1	11	3	1	1	5	2	4	16	1	2	2	2	7	34
28	5	4	5	3	17	5	4	3	4	1	4	21	3	3	3	2	11	49
29	4	2	2	2	10	2	5	4	4	2	2	19	4	1	2	2	9	38
30	1	4	4	2	11	5	4	1	4	2	4	20	3	2	3	2	10	41
31	1	2	2	1	6	3	5	2	2	2	3	17	2	2	2	2	8	31
32	1	2	4	5	12	4	5	4	4	1	4	22	4	2	4	2	12	46
33	4	2	2	1	9	2	5	2	4	2	2	17	2	1	2	2	7	33
34	1	5	4	2	12	2	5	2	4	3	3	19	4	2	3	2	11	42
35	5	5	3	3	16	4	4	5	5	3	2	23	2	5	2	3	12	51
36	2	1	1	1	5	1	4	1	5	1	4	16	2	2	2	2	8	29
37	5	4	2	4	15	2	5	5	4	3	4	23	2	1	2	2	7	45
38	2	3	4	2	11	5	4	2	5	3	5	24	5	2	2	2	11	46
39	2	4	3	3	12	3	3	5	4	3	4	22	4	5	2	2	13	47
40	2	2	4	2	10	2	2	5	4	2	5	20	4	2	2	3	11	41
41	2	4	2	1	9	1	2	5	4	1	5	18	1	2	1	2	6	33

## Anexo E: Instrumento de validación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Dr. Ricardo García Céspedes
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Tiempo Completo UCV
- 1.3 Especialidad del validador: Dr. Metodólogo
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Encuesta
- 1.5 Título de la Investigación: Control interno y flujo de caja en las Agencias de Viajes
- 1.6 Autor del Instrumento: Milagros Lig. Panaiño Vásquez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

**Primera variable: Control interno**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
El ambiente de control es uno de los procesos de control interno	✓		
La cultura basada en valores mejora el ambiente de control	✓		
El ambiente de control permite desarrollar sus actividades para cumplir con sus objetivos	✓		
Evalúa los riesgos de fuentes externas	✓		
Coordina procesos entre las áreas para evitar riesgos internos	✓		

Se realiza adecuadamente las actividades de control de acuerdo a las políticas internas	✓		
El sistema de información y comunicación facilita el desarrollo de las actividades	✓		
Se reporta de manera inmediata los problemas que se presentan en el sistema de información y comunicación	✓		
La supervisión y monitoreo del control interno detectan dificultades a tiempo en las actividades	✓		
La supervisión y monitoreo de los factores de riesgo son aplicadas de forma adecuada	✓		
La efectividad y eficiencia demuestra seguridad en las actividades de control	✓		
El control interno logra cumplir los objetivos demostrando efectividad y eficiencia	✓		
El control interno utiliza los recursos con efectividad y eficiencia	✓		
Los resultados del control interno muestra suficiencia y confiabilidad de la información financiera	✓		
El control interno se aplica para el cumplimiento de leyes y regularidades dentro de la empresa	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

**Segunda variable: Flujo de caja**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
El ciclo de caja se evalúa constantemente para controlar el movimiento del efectivo	✓		
Las condiciones de créditos es muy riguroso para mejorar el ciclo de caja	✓		
Se reporta de forma oportuna el ciclo de caja	✓		
La rotación de caja es controlada de acuerdo a las fechas establecidas	✓		
La presupuestación proyectada permite enfrentar crisis económicas	✓		
La presupuestación proyectada permite reinvertir remanentes	✓		
La presupuestación de caja se proyecta para cubrir el periodos de cada año	✓		

La gestión circulante permite controlar el efectivo presupuestado	✓		
La gestión de liquidez cumple con las obligaciones financieras a corto plazo	✓		
La gestión liquidez es una herramienta que permite obtener efectivo a corto plazo	✓		
Los egresos iniciales de fondo se ajusta a la inversión del proyecto	✓		
Los egresos inicial de fondo es suficiente para la puesta en marcha del negocio	✓		
Los Ingresos y egresos de operaciones se controlan adecuadamente	✓		
Se registra de forma oportuna los ingresos y egresos de operación	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 03/11/2017

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 08394097

Teléfono N° 94643424

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
 DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/Mg. Paola Armas Esthi Rose
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Defensora de Contabilidad
- 1.3 Especialidad del validador: Auditoría y Control
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Encuesta
- 1.5 Título de la Investigación: Control interno y flujo de Caja en las Agencias de Viajes
- 1.6 Autor del Instrumento: Yilagros Lig Paraisfo Vasquez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable: Control interno**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
El ambiente de control es uno de los procesos de control interno	X		
La cultura basada en valores mejora el ambiente de control		X	
El ambiente de control permite desarrollar sus actividades para cumplir con sus objetivos	X		
Evalúa los riesgos de fuentes externas	X		
Coordina procesos entre las áreas para evitar riesgos internos		X	



Se realiza adecuadamente las actividades de control de acuerdo a las políticas internas	X		
El sistema de información y comunicación facilita el desarrollo de las actividades	X		
Se reporta de manera inmediata los problemas que se presentan en el sistema de información y comunicación	X		
La supervisión y monitoreo del control interno detectan dificultades a tiempo en las actividades	X		
La supervisión y monitoreo de los factores de riesgo son aplicadas de forma adecuada	X		
La efectividad y eficiencia demuestra seguridad en las actividades de control		X	
El control interno logra cumplir los objetivos demostrando efectividad y eficiencia	X		
El control interno utiliza los recursos con efectividad y eficiencia	X		
Los resultados del control interno muestra suficiencia y confiabilidad de la información financiera	X		
El control interno se aplica para el cumplimiento de leyes y regularidades dentro de la empresa	X		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

**Segunda variable: Flujo de caja**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
El ciclo de caja se evalúa constantemente para controlar el movimiento del efectivo	X		
Las condiciones de créditos es muy riguroso para mejorar el ciclo de caja	X		
Se reporta de forma oportuna el ciclo de caja	X		
La rotación de caja es controlada de acuerdo a las fechas establecidas	X		
La presupuestación proyectada permite enfrentar crisis económicas		X	
La presupuestación proyectada permite reinvertir remanentes	X		
La presupuestación de caja se proyecta para cubrir el periodos de cada año	X		

La gestión circulante permite controlar el efectivo presupuestado	X		
La gestión de liquidez cumple con las obligaciones financieras a corto plazo	X		
La gestión liquidez es una herramienta que permite obtener efectivo a corto plazo	X		
Los egresos iniciales de fondo se ajusta a la inversión del proyecto	X		
Los egresos inicial de fondo es suficiente para la puesta en marcha del negocio	X		
Los Ingresos y egresos de operaciones se controlan adecuadamente	X		
Se registra de forma oportuna los ingresos y egresos de operación	X		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 090 % V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 08152071 Teléfono Nº 94492013



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. María Elena Moclina Guerra  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Tributación  
 1.3 Especialidad del validador: DTC - UCV  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Encuesta  
 1.5 Título de la Investigación: Control interno y Flujo de Caja en las Oficinas de Viajes  
 1.6 Autor del Instrumento: Milagros Jiz Pancilio Vásquez

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						✓

#### Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

##### Primera variable: Control interno

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
El ambiente de control es uno de los procesos de control interno	✓		
La cultura basada en valores mejora el ambiente de control	✓		
El ambiente de control permite desarrollar sus actividades para cumplir con sus objetivos	✓		
Evalúa los riesgos de fuentes externas	✓		
Coordina procesos entre las áreas para evitar riesgos internos	✓		

Se realiza adecuadamente las actividades de control de acuerdo a las políticas internas	✓		
El sistema de información y comunicación facilita el desarrollo de las actividades	✓		
Se reporta de manera inmediata los problemas que se presentan en el sistema de información y comunicación	✓		
La supervisión y monitoreo del control interno detectan dificultades a tiempo en las actividades	✓		
La supervisión y monitoreo de los factores de riesgo son aplicadas de forma adecuada	✓		
La efectividad y eficiencia demuestra seguridad en las actividades de control	✓		
El control interno logra cumplir los objetivos demostrando efectividad y eficiencia	✓		
El control interno utiliza los recursos con efectividad y eficiencia	✓		
Los resultados del control interno muestra suficiencia y confiabilidad de la información financiera	✓		
El control interno se aplica para el cumplimiento de leyes y regularidades dentro de la empresa	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

**Segunda variable: Flujo de caja**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
El ciclo de caja se evalúa constantemente para controlar el movimiento del efectivo	✓		
Las condiciones de créditos es muy riguroso para mejorar el ciclo de caja	✓		
Se reporta de forma oportuna el ciclo de caja	✓		
La rotación de caja es controlada de acuerdo a las fechas establecidas	✓		
La presupuestación proyectada permite enfrentar crisis económicas	✓		
La presupuestación proyectada permite reinvertir remanentes	✓		
La presupuestación de caja se proyecta para cubrir el periodos de cada año	✓		

La gestión circulante permite controlar el efectivo presupuestado	✓		
La gestión de liquidez cumple con las obligaciones financieras a corto plazo	✓		
La gestión liquidez es una herramienta que permite obtener efectivo a corto plazo	✓		
Los egresos iniciales de fondo se ajusta a la inversión del proyecto	✓		
Los egresos inicial de fondo es suficiente para la puesta en marcha del negocio	✓		
Los Ingresos y egresos de operaciones se controlan adecuadamente	✓		
Se registra de forma oportuna los ingresos y egresos de operación	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 04766617 Teléfono N° 963848046