

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“EL CONTROL INTERNO EN LOS VIATICOS DE
TRANSPORTE Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS
OPERATIVOS DE KISHU TOURS SAC, LIMA, SAN JUAN
DE MIRAFLORES 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autora:

Viviana Milagros Serna Cordova

Asesor:

Mg. Lic. Ericka Nelly Espinoza Gamboa
<https://orcid.org/0000-0002-5320-4694>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Jorge Luis Morales Santivañez	19809242
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Luis Eduardo Oblitas Jaeger	40246103
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Fredy Balwin Macavilca Capcha	25692225
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Para mi madre querida

MARTHA ALEJANDRINA CORDOVA VELASQUEZ

(1959-2015)

que desde el cielo me da las fuerzas para seguir adelante con
todo lo que me proponga en esta vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a mi Dios, por iluminar mis pasos, por cuidarme siempre de todo peligro, y ponerme en el camino a personas que a lo largo de los años han sido una inspiración, agradecer a mis padres, Martha Alejandrina Córdova Velásquez que gracias a ella fue mi motivo desde un inicio al ser profesional, ella era una enfermera muy amorosa, luego una profesora muy amable con sus pacientes psiquiátricos del Hospital Víctor Larco Herrera, aquella sonrisa y sus palabras de aliento las tengo siempre presente y mi padre Bernabé Serna Condori, por confiar siempre en mí y siempre desearme lo mejor.

A mi querido hermano Eber Eliaquim Córdova Córdova, que siempre ha estado junto a mi brindándome su apoyo y su cariño incondicional, siempre alentándome a culminar mi carrera Universitaria, también a mis queridos hijos Job Mathias Héctor, Antonella Lizette Contreras Serna, Máximo Alejandro García Serna, todo mi esfuerzo siempre será pensando en ellos. Para mi compañero de vida mi amado esposo Juan Gerardo García Lucero, por todo su amor y comprensión, siempre alentándome a ser siempre la mejor.

Y un agradecimiento especial a mi asesora de tesis Dra. Ericka Nelly Espinoza Gamboa, por haberme guiado en mi investigación, en base a su experiencia y sabiduría, por animarme siempre para poder concluir esta etapa de mi vida.

Mi agradecimiento eterno a mi alma mater Universidad Privada del Norte UPN, por haberme permitido formarme en sus aulas compartiendo anhelos e ilusiones y al cabo de los años poder cumplir mi sueño mas grande como profesional que es poder titularme.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	30
1.3. Objetivos	30
1.3.1. Objetivo General	30
1.3.2. Objetivos Específicos	30
1.4. Hipótesis	31
1.4.1. Hipótesis General	31
1.4.2. Hipótesis Específicas	31
1.5. Limitaciones	31
1.6. Justificación	32
1.6.1. Justificación Teórica	32
1.6.2. Justificación Practica	32
1.6.3. Justificación Metodológica	32
1.6.4. Justificación Social	33

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	34
2.1. Tipo y diseño de Investigación	34
2.2. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos)	35
2.2.1. Población	35
2.2.2. Muestra	35
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	37
2.4. Procedimientos	38
2.5. Aspectos Éticos	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS	42
Objetivo General	42
Objetivo Especifico I	57
Objetivo Especifico II	59
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	72
Discusión	72
REFERENCIAS	78
ANEXOS	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población estudiada de Kishu Tours SAC.....	35
Tabla 2. Muestra.....	36
Tabla 3. Confiabilidad Variable 1: control interno.....	42
Tabla 4. Confiabilidad Variable 2: costos operativos.....	42
Tabla 5. Control interno en KISHU TOURS S.A.C.....	42
Tabla 6. Nivel de capacitación en KISHU TOURS S.A.C.....	43
Tabla 7. Nivel de procedimientos en KISHU TOURS S.A.C.....	44
Tabla 8. Prueba de normalidad.....	45
Tabla 9. Prueba de hipótesis general.....	46
Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 1.....	47
Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 2.....	48
Tabla 12. Resumen de viáticos otorgados 2018.....	49
Tabla 13. Resumen de viáticos otorgados 2019.....	49
Tabla 14. Viáticos por partidas 2018 / 2019.....	50
Tabla 15. Resumen de viáticos con sustento y sin sustento.....	50
Tabla 16. Estado de Resultado Kishu Tours SAC al 31 de diciembre del 2019 y 2018.....	51
Tabla 17. Detalle operativo de Kishu Tours SAC al 31 de diciembre del 2019 expresado en soles.....	53
Tabla 18. Determinación ISLR 2018.....	55
Tabla 19. Determinación ISLR 2019.....	56
Tabla 20. Análisis FODA.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Control interno en KISHU TOURS S.A.C</i>	43
Figura 2. <i>Nivel de capacitación en KISHU TOURS S.A.C</i>	44
Figura 3. <i>Nivel de procedimientos en KISHU TOURS S.A.C</i>	45
Figura 4. <i>Programa de Capacitación</i>	58
Figura 5. <i>Programa de capacitaciones anuales Kishu tours SAC</i>	58
Figura 6 <i>Organigrama antes del control interno y manual de procedimiento</i>	60
Figura 7. <i>Organigrama con el control interno</i>	61
Figura 8. <i>Flujograma de gastos encontrados en Kishu Tours SAC año 2019</i>	62
Figura 9. <i>Flujograma de ejecución de viáticos propuesta</i>	63

RESUMEN

Para el desarrollo de la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar de qué manera el control interno en los viáticos de transporte, incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019, para lo cual se empleó una metodología de tipo básica, con un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. En una muestra de los estados contables de los períodos 2018 y 2019, así como una cantidad de 10 trabajadores. Los instrumentos empleados fueron una ficha de observación y una guía de entrevista. Sobre los resultados se pudo conocer mediante el análisis estadístico la existencia de un coeficiente Rho de Spearman de ,829 que se consideró en un rango de alto considerable, asimismo la significancia obtenida fue 0.003 que al ser inferior a 0.05 permitió aceptar la hipótesis alterna y concluir que existe relación entre el control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

PALABRAS CLAVES: control interno, costos operativos, efectividad, información financiera

ABSTRACT

For the development of the present investigation, the general objective was to determine how the internal control in transportation per diems affects the operating costs of Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019, for which a Basic type methodology, with a non-experimental design, with a quantitative, descriptive and correlational approach. In a sample of the financial statements of the periods 2018 and 2019, as well as a number of 10 workers. The instruments used were an observation sheet and an interview guide. About the results it was possible to know through the statistical analysis the existence of a Spearman's Rho coefficient of .829 that was considered in a considerable high range, likewise the significance obtained was 0.003 which, being less than 0.05, allowed us to accept the alternative hypothesis and conclude that there is a relationship between internal control in transportation per diems and the operating costs of Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Keywords: internal control, operating costs, effectiveness, financial information

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial el transporte y el comercio son parte importante del proceso económico de la sociedad, el costo se comienza a generar en el momento en que se registra el requerimiento o se emite la orden de pedido de la actividad a realizar: es decir que el costo constituye la columna vertebral de las empresas de este rubro, el costo es el valor que se le asigna a la producción de la empresa (Eslava, 2021), ya que al conocer nuestros costos operativos podemos reducir riesgos y tener mejores resultados económicos en la gestión, A su vez todas las organizaciones deben implantar políticas de control interno eficientes que les permitan reducir potenciales situaciones de fraude de diversa índole, a nivel contable, financiero, operativo, tributario, salvaguardando los recursos y el patrimonio con el que dicha organización cuenta para realizar sus operaciones (Rojas, 2020). Las crisis acontecidas como los escándalos financieros que se produjeron a principios del año 2000 desarrollaron una serie de lineamientos acerca buena gestión o de buen gobierno, y era requisito posterior a los problemas ocurridos que se implantar el Control Interno para cumplir con los objetivos previstos. (Serrano, 2018)

Vivimos constantemente un movimiento económico debido al intercambio de bienes y servicios generados tanto en los mercados nacionales como internacionales esta situación conlleva a las empresas a invertir sus recursos económicos para la producción de una manera más competitiva y poder satisfacer la demanda por ello es importante tener en cuenta que los costos se deben controlar, clasificar y analizar para tomar las decisiones correctas (López y Gòmez, 2018).

También Arrollo et al. (2019) en el artículo publicado en la Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, los autores nos dicen que el control interno se ha vuelto un factor muy importante de aplicación en compañías, debido a que la ayuda de dichos controles implementados permite que el giro del negocio se realice de manera adecuada, eficiente, y eficaz, evitando generar pérdidas en los procesos a realizar. Exclusivamente el control interno está diseñado para proporcionar seguridad razonable en los estados financieros y salvaguardar los activos de una compañía, permitiendo alcanzar las metas y objetivos establecidos de la misma.

Realidad Problemática a nivel nacional:

El control interno se visualiza como el procedimiento que ejecuta la administración para evaluar determinadas situaciones que pudieran impedir que se lleve a cabo la ejecución de objetivos ,por ello se apoya en sus cinco componentes los cuales están relacionados entre sí, y derivan de modo de la dirección y se integran al proceso de gestión ,muchas instituciones públicas no viene siendo congruentes ni compatible la estructura de organización con las funciones que se deben cumplir, ni tampoco guardan relación con los objetivos (Velasquez, 2017)

En nuestro país existen normas que regulan tanto los montos de viáticos como los plazos de rendición, así tenemos al D.S. 007 -2013- EF Decreto Supremo que regula el otorgamiento de viáticos y comisión de servicios en el territorio nacional que dice en su artículo tercero Rendición de cuenta que dicha rendición de cuentas se deberá presentar dentro de los diez días hábiles contados desde la culminación de la comisión de servicios. (MEF, 2013)

También en el contexto nacional Lara (2019) manifiesta que, las empresas sufren pérdidas económicas por la disminución de las ventas, la falta de educación de los empleados y accionistas, por la baja experiencia, por la falta de capacitación de todos los miembros del área de control interno.

En el ámbito nacional la empresa TUSAC tiene una deficiente gestión de almacén de repuestos que dificultan ejecutar el programa de mantenimiento para sus unidades en las fechas programadas generando costos operativos que impactan directamente a la economía de la organización (Silva, 2016)

Información de la empresa:

La empresa KISHU TOURS SAC, con derecho privado con fines de lucro, fue constituida el 27 de junio del 2012 en la ciudad de Lima, distrito de San Juan de Miraflores, inicio sus actividades formalmente el 12 de Julio del 2012, bajo la dirección general del Sr, Jorge Serna Cerdán, es una empresa que tiene actividad principal el transporte terrestre de pasajeros y carga en general, a nivel local, provincial, departamental, regional y nacional. tiene una experiencia de más de 10 años brindando el servicio de transporte, dentro de sus actividades de la empresa se ha visto obligada a realizar gastos de viaje o viáticos que son recursos monetarios eventualmente asignados a sus trabajadores y diariamente como condición de trabajo al personal que lleva un viaje continuo de un punto diferente de lugar donde habitualmente trabaja, con el fin de cumplir sus funciones laborales , estos medios son muy necesarios para su alimentación, hospedaje y transporte, en algunos casos los viáticos solo se utilizarían para alimentación ya que cuentan con un propio transporte y hospedaje, por tal razón es importante que estos gastos proporcionados por la empresa sea sustentados mediante comprobantes de pago (facturas, tickets, boletas de viaje) para su

contabilización y reflejo en los costos operativos de manera que va a permitir determinar el monto real de los costos operativos, para tomar decisiones y evaluación de riesgos, para una adecuada formalización e implementación de control interno la entidad debe organizarse con base en cinco componentes: el ambiente de control, como la evaluación de riesgo , actividad de control, la información y comunicación y actividades de supervisión COSO 2013 (Contraloría General de la República, 2006)

La empresa se ha observado que la salida de estos gastos otorgados a sus trabajadores no se refleja contabilizada. Así mismo no existe un control interno adecuado y rendición de viáticos y el sustento de la entrega de comprobantes, debido al desconocimiento del personal sobre los procedimientos y normas tributarias, ya que estos gastos son necesarios para ver el reflejo real de los costos operativos y a su vez conocer la situación real de KISHU TOURS SAC.

En la actualidad muchas entidades, tanto a nivel internacional, como nacional y local, se han visto afectadas por el desfaldo de recursos y fraudes por la falta de un organismo de control interno que les permitan administrar de la mejor manera los recursos y por ende mejora en toma de decisiones , además que para la empresa Kishu Tours SAC del distrito de San Juan de Miraflores de acuerdo a unos de los componentes del control interno circundante o ambiente de control carece de una cultura y conciencia del control, la empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos de control bien definidos de acuerdo a esto, también carece de crecimiento y desarrollo del recurso humano, falta de personal capacitado, motivado y comprometido de acuerdo a estos últimos puntos es que no se llega a los objetivos trasados (Estupiñan, 2021).

1.2. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable independiente-Control Interno

Para la variable independiente se tomaron en cuenta los aportes de diferentes investigadores de todas las partes del mundo como a Vu y Thuy (2021) en su artículo científico: “¿DOES THE IMPLEMENTATION OF INTERNAL CONTROLS PROMOTE FIRM PROFITABILITY? EVIDENCE FROM PRIVATE VIETNAMESE SMALL-AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES (SMES)”, divulgado en la revista Finance Reseach Letters. Tienen como objetivo descubrir si la aplicación del control interno mejora la rentabilidad de las organizaciones. La metodología empleada fue cualitativa, con análisis documental. Entre sus resultados implementaron políticas de control interno y se evidenció que se mejoró drásticamente la rentabilidad de las organizaciones, implementaron circuitos integrados de control interno y redujeron los niveles de soborno. Concluyendo que de acuerdo con estos indicadores los accionistas manejan un buen desempeño de sus actividades financieras llegando a aumentar su rentabilidad empresarial.

Gómez et al., (2019) en su estudio de investigación Argentina de la Universidad Nacional de Tucumán titulada “CONTROL INTERNO”. Su objetivo general fue analizar el sistema del control interno del rubro disponibilidades, caja y bancos de la empresa Automotores S. A con el fin de establecer el circuito operativo de los comprobantes y cuentas contables que intervienen, los procedimientos implementados, la obtención y comparación de la información contable y financiera. La metodología empleada fue de investigación descriptiva. Entre sus resultados fueron de acuerdo con un estudio de caso donde analizan el área de tesorería haciendo un arqueo sorpresivo validando los datos con la conciliación

bancaria del mes 09-2018, a su vez analizan de manera eficiente los datos con el fin de tomar buenas decisiones. Conclusión general que el control interno representa un conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la empresa también que el Contador y/o cualquier profesional deben efectuar estudio y evaluación adecuados del control interno existente en la empresa, con el fin básico de determinar la confianza que puede asignar a cada fase y actividad del negocio, de esta manera la información obtenida sirva para las tomas de decisiones.

Gonzabay y Torres (2017) en su tesis “PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO EN VENTASCORP S. A 2017”. Su objetivo general fue implementar mejoras en el sistema del control interno en la +empresa privada Ventascorp S.A, La metodología utilizada fue descriptiva narrativo, explicativo. Entre sus resultados obtuvieron información empírica sobre la realidad del fenómeno y tiene como ventaja estudiar los comportamientos tal y como ocurren en un ambiente natural, el análisis donde tiene un rango de 3.40 a 4 No necesita cambios, 2.2 a 3.4 cambios no drásticos, y 1 a 2 cambios netos, los valores obtenidos fueron de 3.00 se determina que la integridad y valores éticos tienen un nivel de cumplimiento de Control Intermedio, la competencia profesional obtuvo un puntaje de 2.56 que evidencia un nivel de cumplimiento bajo. Concluyendo que la empresa no cuenta con una descripción formal o informal de los puestos de trabajo y que es necesario aplicar el COSO ya que permite identificar los riesgos y evidenciar en que áreas no existe procedimiento de control.

Variable Dependiente- Costos Operativos

Cruz y Sánchez (2018) En su tesis de grado “FACTORES INFLUYENTES EN LOS COSTOS DE OPERACIÓN DEL TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE EN COLOMBIA AÑO 2018”. Su objetivo general fue evaluar la influencia en la variación de costos operativos del transporte de carga terrestre en Colombia en relación con tarifas y fletes a nivel nacional. La metodología empleada para la investigación fue descriptiva con fuentes de información primarios teniendo como muestra a los propietarios, proveedores de vehículos de carga en Colombia. Entre sus resultados fueron comparar los rangos estadísticos de los últimos diez años, donde se evidencia la variación que han tenido los gastos operacionales y como han influido en la economía del país, se realizó un cálculo de los gastos por viaje según la plataforma de SICE-TAC donde se hayo que los combustibles y peajes abarcan casi el 50% de los costos operacionales. Llegando a la conclusión que los costos operacionales del transporte de carga terrestre tienen una gran influencia del precio final de los productos, así mismo mencionan que en los costos fijos y variables hay diferencias que hacen que las cotizaciones del transporte sean desiguales. También que en Colombia hay mucha corrupción en el sector transporte lo que hace que este sector no tenga el dinamismo suficiente para una competencia eficaz.

Kèsmàrki (2018) en su artículo de la revista Foro de Economía y Empresa titulado “SITUACION DE LAS MAQUINAS ELECTRICAS Y CAMBIOS EN LOS COSTOS OPERATIVOS EN LA AGRICULTURA HUNGARA SEGÚN LOS DATOS AGRICOLAS” su objetivo general fue examinar los costos operativos y analizar las causas de los cambios en el mercado de maquinaria húngaro durante los últimos años. La metodología empleada fue cuantitativa. Entre sus resultados fueron que se realizó una

encuesta detallada a más de 150 personas dedicadas a la agricultura sobre el número y la antigüedad de las maquinarias accesibles en el sector agrícola, en el cual se determinó que el año de vida de las maquinas es en promedio de 18,3 años. Concluyendo que el uso prolongado de las maquinarias aumenta el costo operativo significativamente por ello, se recomienda reemplazar los equipos antiguos para mejorar la eficiencia de los recursos tangibles y a su vez mejorar la eficiencia de la agricultura.

Lucas (2019) elaboró un estudio titulado “GASTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD” para lo que se tuvo como objetivo determinar los valores reales que requieren ser considerados como costos en la transformación de los productos de una determinada empresa. Se empleó una metodología de tipo descriptiva y explicativa. Los resultados arrojaron que los costos de mayor generación son los referidos al mantenimiento y reparaciones con el 90.99% mientras que un 9,01% es debido a los costos de otras categorías, lo que implicó que una gran parte de los gastos son los que afectan a la rentabilidad de la empresa. Igualmente se pudo conocer que los gastos financieros tuvieron como principal rubro los costos de transacción siendo que el 81.38% es producto de la prestación de los organismos bancarios y los gastos generados por los intereses existentes. Se concluyó que gastos en el rubro de suministros, herramientas y adquisición de materiales tuvo un cierre elevado, lo que perjudicó a la rentabilidad de la empresa, conforme lo señalado con la información analizada.

Antecedentes Nacionales

Variable Independiente

A nivel Nacional, se consideró a Cueva y Martine (2021) en su trabajo de investigación titulado “CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA ALBIS

PERU EIRL DE JAEN 2020”. Su objetivo general fue determinar el nivel de relación del control interno y la rentabilidad de la empresa ALBIS PERU EIRL. La metodología empleada fue cuantitativa, con diseño no experimental, de corte transversal, de tipo aplicada, con nivel correlacional causal, la técnica manejada fue la encuesta el instrumento fue el cuestionario, el cual, fue aplicado a 45 trabajadores del área de logística, contabilidad, toma de decisiones, almacén y comercialización de la empresa. Los resultados obtenidos fueron un indicador de Rho de Spearman del 0,440, evidenciando que el control interno posee una relación directa lineal con la rentabilidad, de la misma forma la Sig., fue menor del 0.05 permitiendo acepta la hipótesis de la investigación. Llegando a la conclusión que mientras se desarrolle eficientemente el entorno de control, las actividades de control y la supervisión o monitoreo se podrá mejorar la rentabilidad económica de la empresa ALBIS PERU EIRL.

En el ámbito nacional Espinoza et al. (2020) los investigadores en su artículo publicado en la revista CONTABILIDAD Y NEGOCIOS de la Pontificia Universidad Católica del Perú titulado “CONTROL INTERNO Y GESTION EMPRESARIAL DE CENTROS COMERCIALES PERUANOS EN TIEMPOS DE LA ACTUAL PANDEMIA 2020” tienen como objetivo analizar en qué nivel se relaciona el Control Interno con la gestión empresarial de centros comerciales en tiempos de COVID-19. La metodología empleada fue de tipo descriptiva correlacional con diseño no experimental y transversal, la técnica utilizada fue la encuesta, usando como instrumento el cuestionario con trabajo de campo. Los resultados fueron que se evidencio que el Control Interno se relaciona significativamente con la gestión empresarial según la prueba de correlación entre dimensiones. El Control Interno se relaciona según la encuesta en 77,8% de los negocios con la gestión empresarial en los centros comerciales en los tiempos de COVID-19. Concluyendo que si hay mejor Control

Interno habrá mejor gestión empresarial. En segundo lugar, concluyeron que se existe la relación entre responsabilidad funcional y recursos disponibles y la toma de decisiones

Fuentes (2019) En su tesis “IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE RENDICIONES DE VIATICOS PARA LA MEJORA DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PROSEGEL SAC 2019”. Su objetivo general fue implementar un sistema de rendiciones de viáticos para la mejora del Control Interno de la empresa Prosegel SAC. La metodología empleada fue aplicada Correlacional. Entre sus resultados fueron que se implantaron políticas y procedimientos donde se logró reducir el tiempo de entrega de las rendiciones de los viáticos, se reforzaron los procedimientos, se elaboraron lineamientos para así lograr la disminución de los saldos pendientes. Concluyendo que las medidas adoptadas mejoraron los procedimientos establecidos para la rendición de gastos de viáticos y pudieron tener mayor control interno en la empresa.

Fernandez y Palza (2016) en su investigación “EL CONTROL INTERNO DE LAS OPERACIONES DE EFECTIVO Y SU IMPACTO EN LA MEJORA DE LA GESTION DE TESORERIA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DROGERIA MILENIUM SAC TRUJILLO 2016”. Su objetivo general fue determinar el impacto del Control Interno de las operaciones de efectivo en la mejora de la gestión de Tesorería de distribuidora droguería Milenium S.A.C. La metodología empleada fue descriptiva, utiliza técnicas para recolectar datos como la observación análisis documental y guía de observación obteniendo como resultado un comparativo de la gestión de Tesorería entre el 2014 y 2016. Entre sus resultados fueron que se implanto la política de Control Interno, ya que según estudios de año 2014 se evidencio un desfalco de s/. 81,515.56 que fue una perdida, irre recuperable por la presentación de vouchers falsos, y después de para el año siguiente ya implantado el control

interno para octubre 2016 se tiene como saldo final del mes en una comprobación mensual de los saldos de caja y banco un monto de S/. 20,301.73, mostrándose así los efectos positivos de la gestión actual y de esa manera comprobándose la efectividad del Control Interno culminando con un informe de auditoría. Concluyendo que el impacto de la implementación del Control Interno en el área de gestión de Tesorería fue positivo, que el acceso a la información contable en las operaciones de efectivo ha sido importante para tener una adecuada liquidez del negocio.

A su vez Carlos (2017) en su tesis “ACCIÓN DE CONTROL INTERNO Y RENDICIÓN DE LOS ANTICIPOS PARA VIÁTICOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2016” tiene como objetivo determinar de qué manera la acción de Control Interno se relaciona con la rendición de los anticipos para viáticos de la dirección Regional Huánuco 2016. La metodología utilizada fue de enfoque Cuantitativo con alcance descriptivo y diseño no experimental. Tiene población de 217 funcionarios y utiliza como muestra a un subgrupo de la población que son 22 funcionarios. Entre sus resultados obtuvieron que 23% de los encuestados cuentan con autorización anticipada para solicitar viáticos y un 77% no. Un 100% de los encuestados dijo que la OCI requiere información de rendición de viáticos, un 23% dijo que conoce las normas de control para anticipos de viáticos mientras que un 77% dijo desconocer, Concluyendo que la acción de Control Interno si se relaciona porque no existe una acción de Control efectivo, también que el Control previo si se relaciona con la rendición de los anticipos.

Variable Dependiente:

En el ámbito nacional Paez (2018) en su artículo de la Revista Industrial Data Revista de investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos titulado “GRADO DE

IMPORTANCIA DE LAS FINANZAS Y COSTOS EN EL SECTOR EMPRESARIAL”.

Su objetivo general fue mostrar el análisis financiero y de costos integrados que tiene mucha importancia en el mundo empresarial, evaluar el desempeño financiero, los costos operativos para detectar dificultades. Utiliza una metodología descriptiva, no experimental. Entre sus resultados fueron que el autor utilizo una fuente de información de los estados financieros de la empresa para medir los costos trascendentes cuadro de costo MOD (S/. /min) obteniendo como resultado un rango o fluctuación del valor minuto de: <0.190-0.212) soles/min. Concluyendo que se toma mayor consideración a los modelos de toma de decisiones en el ámbito empresarial para detectar la viabilidad de las inversiones para optimizar la rentabilidad de la cartera del inversor, a su vez son importantes utilizar técnicas y herramientas que permitan toma de decisiones oportunas.

Castillo y Palmer (2018) en su artículo de la revista de investigación de la Universidad Mayor de San Marcos titulado “LA GESTION POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS OPERATIVOS DE LAS INSTITUCIONES PUBLICAS: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”. Su objetivo general fue determinar la incidencia del proceso afectación en uso de los predios en la gestión de bienes inmuebles del estado administrados por la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, periodo 2012-2013. La metodología empleada para la investigación fue de tipo sustantiva explicativa, cuantitativa, transversal, retrospectiva, correlacional y no experimental, con base en la medición, la evaluación numérica y el análisis estadístico. La muestra estuvo constituida por 20 solicitudes, a quienes se le aplico pruebas chi- cuadrado y luego se relacionaron las variables. Entre sus resultados fueron que indicaron el tiempo de los procedimientos evaluación ejecución si afecta la gestión de los bienes inmuebles.

Concluyendo que la importancia de la gestión por procesos como parte fundamental en el quehacer público es económica y socialmente rentable, contribuyendo así con la modernización, se diseñaron mapas de proceso y la cadena de valor de la SBN por su impacto positivo en la gestión de los bienes inmuebles del estado.

Chuquin et. al. (2017) en su tesis de grado de la Pontifica Universidad Católica del Perú titulada “DIAGNOSTICO OPERATIVO DE LA EMPRESA ABC”, tiene como objetivo potenciar la rentabilidad de la empresa ABC, para lo cual se ha llevado cabo un diagnóstico operativo empresarial (DOE), utiliza una metodología descriptiva. Entre sus resultados fueron que se han propuesto 15 oportunidades de mejora, la cual destacan mejorar el avance por disparo a 50% >2.7m en el primer año y a 75% > 2.7m en el segundo año, implementar una política de mantenimiento correctivo 30% y mantenimiento preventivo 70%, renovar 50% de la flota de jumbos con jumbos de dos brazos. Concluyendo que con estas medidas se espera lograr un incremento de la utilidad bruta de 754k USD/año en el primer año y 718k USD/año en el segundo año, se estima que los clientes perciban una mejora en la calidad de servicio brindado por ende alcanza en mediano plazo la posición de proveedor preferido por costo y calidad de servicio a lo que la empresa ABC llegaría a optimizar su rentabilidad.

1.3. Bases teóricas

Definición de Control Interno

Estupiñan (2021) explica que el Control Interno es un grupo de acciones ejecutadas por la administración que tiene como principal función el poder organizar y dirigir la realización de estas acciones, son actividades de seguimiento y observación y orden en desarrollo de actividades. Por otro lado, dice que son actividades sumergidas en la

organización en la cual aplican como procesos e instrumentos que son propios y que sobre todo aseguran la efectividad, calidad, perfección y eficiencia de estas operaciones en la organización, dado así, claridad, eficacia y confianza con un grado razonable de veracidad.

Mantilla (2018) en su libro nos indica que también se menciona que el COSO tiene una definición del control Interno el cual se determina a través de un proceso ejecutado por la alta gerencia y la plana administrativa de las organizaciones, están diseñados para mejorar la seguridad y dar confiabilidad en relación con el logro de los objetivos de manera eficaz y eficiente, cumpliendo con los reglamentos y las normativas que ayudan a proteger los activos de la empresa.

Asimismo, de acuerdo con Morales (2018) el control interno se trata de un reflejo de una experiencia de desconfianza, lo que conlleva a sentir la necesidad de vigilar y monitorear las actividades realizadas por un tercero para ejercer control de las actividades financieras.

Por su parte, Melgarejo (2017) explica que control interno se refiere a un proceso asociado a los aspectos financieros y administrativos de una empresa. Se fundamenta en informes financieros, contables, así como controles administrativos y financieros.

Importancia del Control Interno

El autor Estupiñan (2021) también menciona que el control interno toma un papel muy importante ya que por medio de estos procedimientos de control que son establecidos para las entidades dentro del ámbito privado y público puedan emplear de forma óptima todos los recursos que poseen.

De acuerdo con Imbaquingo y García (2019) es una herramienta que se usa para guiar cualquier tipo de empresa, con la finalidad de afianzar una prudente seguridad en el cumplimiento de las metas institucionales. Tanto los administradores como el resto de los

trabajadores requieren de un control constante que les permita desarrollarse de manera eficiente en las operaciones, por lo que es necesario aplicar instrumentos que fortalezcan de manera oportuna la continuidad de las empresas

Objetivos del Control Interno

Rojas (2020) lo define como objetivos del control interno promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios, también en proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro indebido, irregularidad o acto legal, elaborar información financiera válida y confiable presentada en oportunidad.

Por su parte, Melgarejo (2017) explicó que el objetivo del control interno es otorgar la seguridad de que las operaciones se realizan según la autorización recibida por la dirección superior y dichas operaciones puedan registrarse de forma conveniente y de esta manera permitir la preparación de estados financieros según los principios de contabilidad que se aceptan habitualmente y con las normas específicas que lo regulan.

Componentes del control Interno

Villaverde (2021) Menciona que el control interno está conformado por cinco componentes los que nos permiten conocer la forma en cómo se dirige la administración del ente primero el ambiente de control, segunda evaluación de riesgos, tercero actividades de control, cuarto información y comunicación y quinto supervisión y seguimiento

Información financiera

Es aquella que refleja cada una de las operaciones o transacciones diarias que tiene una empresa en torno a sus actividades, se resumen en una estructura exhibida como estado financiero. Tienden a alimentarse de aquellos datos suministrados por los libros contables

que exponen la rentabilidad de la organización, se constituyen de forma trimestral, semestral o anual (Elizalde, 2019)

De acuerdo con lo indicado en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, 2009) la información financiera se presenta en los estados de la empresa donde se proporciona datos generales y se enfocan en la satisfacción de las necesidades comunes en un gran repertorio de usuarios, es decir, están dirigidos a accionistas, acreedores, empleados y público en general, por lo que su objetivo es suministrar una actualización de la situación financiera, el rendimiento de los indicadores y los flujos de efectivos pertenecientes a una organización que sea de utilidad para los usuarios cuando se deba decidir sobre los aspectos económicos (Elizalde, 2019)

Rendición de cuentas

La rendición de cuentas permite dar respuestas sobre una situación y sancionar al mismo tiempo, además brinda una hoja de ruta para los procesos donde se incluye el acceso a la información hasta un régimen de rendición de cuentas, tiende a relacionarse con el control social como una base afianzar la democracia y concibe la doctrina configurando y promoviendo la participación de los ciudadanos y las agencias de gestión y fiscalización, pudiendo a su vez relacionarse con el presupuesto por resultados (Tumi, 2020).

Por su parte, Arévalos et al. (2022) mencionaron que es la obligación que tiene toda persona a la que se le confiere una determinada responsabilidad de brindar cuentas de la función recibida, realizando para ello un descargo conforme el nivel de satisfacción de las personas, pudiendo generar reconocimiento o efectos negativos de acuerdo con el caso.

Comunicación y monitoreo

Se debe tener en consideración que la información importante se debe captar, procesar y transmitir de forma que se promueva dentro de cada uno de los integrantes de la empresa y conlleve a asumir obligaciones, se debe considerar como una parte de los sistemas informativos donde el talento humano sea participe de los aspectos necesarios de la gestión y control (Serrano et al., 2017).

Por su parte, para Vegas et al. (2017) la comunicación precisa que las empresas y organizaciones de todos los rubros dispongan de información fiable donde se definan los sistemas informativos adecuados a sus elementos, su viabilidad requiere que sea estructurada en las normas del sistema de información, flujo y canales de comunicación, calidad, responsabilidad y rendición de cuentas.

En el caso del Monitoreo, de acuerdo con Calle et al. (2020) permite la priorización de los procesos administrativos sobre aquellos que son de riesgo, se evalúan mediante este mecanismo sin los controles son efectivos durante un tiempo y gestionan que los componentes de la administración funciones oportunamente.

Asimismo, Vegas et al. (2017) explicaron que el monitoreo se encuentra enfocado en la detección de errores e irregularidad que no se detectaron con las actividades de control, contribuyendo para ello a la realización de las correcciones y modificaciones necesarias, se estructuran en las normas de evaluación, establecimiento de la eficacia y con el comité de prevención y control.

Definición de Costos

Por su parte el autor Viaña (2018) refiere que contabilidad de costos en un sentido general, sería el arte o la técnica empleada para recoger, registrar y reportar la información,

tomar decisiones adecuadas relacionadas con la planeación y el control de estos. Indica que la Contabilidad de Costos industriales es un sistema de información empleado para predeterminar, registrar, acumular, analizar, controlar, dirigir, interpretar e informar todo lo relacionado con los costos de producción, distribución, administración y financiamiento. No obstante, el campo en donde la Contabilidad de Costos se ha desarrollado con los costos de fabricación de los productos de las empresas industriales o manufactureras.

Principales Características de los Costos Operativos:

Por su parte el autor Viaña (2018) refiere que contabilidad de costos en un sentido general, sería el arte o la técnica empleada para recoger, registrar y reportar la información relacionada con los costos y, con base en dicha información, tomar decisiones adecuadas relacionadas con la planeación y el control de estos. La contabilidad de costos industriales es un sistema de información empleado para predeterminar, registrar, acumular, analizar, controlar, dirigir, interpretar e informar todo lo relacionado con los costos de producción, distribución, administración y financiamiento. No obstante, el campo en donde la contabilidad de costos de ha desarrollado más ampliamente ha sido el industrial, ósea, el campo relacionado con los costos de fabricación de los productos de las empresas industriales o manufactureras. También expone que por esta razón cuando se habla de contabilidad de costos, sin especificar su tipo, se entiende que se trata de contabilidad de costos de manufactura.

Amaya (2016) el autor en su libro nos dice que frente a otras modalidades de costos habituales en el día a día contable, los costos operativos, cuentan con los siguientes rasgos característicos:

Actividad Productiva: Para la realización de su actividad principal, cada empresa incurre en gastos derivados del empleo de materia prima y compras de diversas mercaderías.

Infraestructura: La acometida para la realización de una actividad supone costos en compra o alquiler de inmueble, maquinaria o herramienta.

Prestaciones Energéticas: Gastos como el que se supone la contratación de la energía eléctrica, el agua o la propia conexión a internet.

Carácter Laboral: Son operativos aquellos costos relacionados con la contratación de personal y su retribución periódica, los más destacados son los tributos laborales, gastos por formación profesional o los salarios.

Periodicidad: Al igual que ocurre con otros tipos de costos estos pueden registrarse de manera continua como fijos o también, como variables.

Durabilidad: Estos costos rutinarios, únicamente cuando un negocio finaliza, estos costos lo hacen con él.

Además, el autor refiere que, desde el punto de vista contable, los costos operativos se recogen formalmente en un presupuesto operativo, esto facilita a las organizaciones la previsión, en términos económicos, de los recursos a asignar a la hora de realizar su labor principal.

Dimensión de los costos operativos

a. Efectividad

La efectividad es aquella donde se logran los objetivos que fueron planteados por una empresa, siendo los mismos trascendentes dentro de la organización y se alcancen (Rojas, et al., 2017). De igual manera, señalan los autores, que es la expresión que tiende a medir la capacidad o habilidad de los procesos de un sistema o sujeto económico para el logro del

cumplimiento de un determinado objetivo, reduciendo el uso de recursos que maximicen los procesos y reduzcan las entregas.

Para su consecución se requiere que cada empresa busque y determine un equilibrio entre el cumplimiento de sus objetivos, su funcionamiento, el uso de los recursos y la satisfacción de las personas que forman parte de la misma, siendo ello los cuatro criterios genéricos de la efectividad organizacional (Camue, et al., 2017).

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la capacitación en control interno en los viáticos de transporte incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima San Juan de Miraflores 2019?

¿De qué manera los procedimientos de control interno en los viáticos de transporte, incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima San Juan de Miraflores 2019?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar de qué manera el control interno en los viáticos de transporte, incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019

1.5.2. Objetivos Específicos

Determinar de qué manera la capacitación en control interno en los viáticos de transporte incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Determinar de qué manera los procedimientos de control interno en los viáticos de transporte, inciden en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación entre el control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

1.6.2. Hipótesis Específicas

Existe relación entre la capacitación en control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Existe relación entre los procedimientos de control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

1.7. Limitaciones

En el transcurso del presente trabajo de investigación considero que una de las limitaciones fue el trámite administrativo en las entidades públicas para hacer la entrega de los documentos solicitados por la Universidad Privada del Norte, por ejemplo, el trámite de la vigencia de poder solicitada a los Registros Públicos, también el Gerente General no se encontraba en el País por motivo de negocios y no podía firmar los documentos, por lo que la solución ante ello fue esperar su retorno.

Debido a la pandemia mundial COVID-19, todos estábamos en confinamiento y fue difícil obtener los documentos como los Estados Financieros de la empresa no poder tener acceso al departamento de Contabilidad, la solución fue proponer que los documentos sean enviados de manera virtual para el análisis y poder hacer el presente trabajo de investigación.

1.8. Justificación

1.8.1. Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se justifica de manera teórica puesto que, con el planteamiento de la propuesta de control interno se busca mejorar los procesos de rendición de viáticos tratando de aplicar los lineamientos que establecen la norma publica aplicándolos en una empresa privada ya que no existe un marco legal definido para la rendición y otorgamiento de viáticos en el sector privado. también servirá como antecedente y base de posibles estudios desarrollado en un futuro, generando así el enriquecimiento de toda información teórica que guarda relación a fin con el presente tema de investigación. Aunado a ello se emplearán teorías tendientes a verificar y sustentar la información correspondiente (Solís, 2019).

1.8.2. Justificación Practica

Se justifica de manera práctica , pues el presente trabajo de investigación tiene como finalidad sugerir una propuesta de control interno para mejorar los procesos de rendición de viáticos de la empresa KISHU TOURS S.A.C, puesto que dicha entidad no cuenta con un Control Interno en el área contable y administrativa que le ayude a manejar correctamente la información proveniente de este proceso, y más aún, siendo este último, un proceso reincidente, y que está relacionado con el giro del negocio. Además de establecer un esquema de organización que permita gestionar la empresa mediante el dominio de sus planes (Arias, 2021).

1.8.3. Justificación Metodológica

El presente trabajo se justifica de manera metodológica puesto que hace uso de técnicas e instrumentos que permitirán el desarrollo de la investigación en curso, permitiendo

así el logro de los objetivos que busca lograr el presente estudio de la investigación. También permitirá la medición de otras variables que tengan relación afín con el tema de estudio, lo cual puede ser tomado como base para el desarrollo de otras investigaciones (Solís, 2019).

1.8.4. Justificación Social

La investigación se justifica de manera social debido a que la realidad problemática presentada en KISHU TOURS S.A.C, es una realidad que acontecen en muchas empresas de transporte, por lo cual, la presente investigación será útil de manera social para todas aquellas empresas que carecen de un Control Interno definido y que deseen aplicar o tener como referencia alguna propuesta de Control Interno para mejorar sus procesos mediante el uso de diversas perspectivas (Arias, 2021).

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada debido a que se encuentra dirigida a determinar mediante el conocimiento científico, las herramientas metodológicas, protocolos y tecnologías para lo cual se puede cubrir una necesidad determinada (CONCYTEC, 2019)

2.1.1. Enfoque de investigación

La presente investigación es de enfoque mixto, el cual de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) busca la recolección de datos mediante la determinación de la hipótesis de investigación, convirtiendo a las variables en una forma de ser medidas, siendo la escala de medición numérica y con una adecuada implementación de los análisis estadísticos correspondientes, determinando una conducta de verificación teórica. De igual forma, las variables podrán ser analizadas y valoradas mediante la evaluación doctrinal de las mismas que permitirán obtener una mejor perspectiva acerca de las mismas.

2.1.2 Alcance de investigación

La presente investigación cuenta con un alcance descriptivo correlacional, el cual de acuerdo con Hernández et al (2014) es aquel que se encarga de la medición, análisis, descripción y evaluación estadística de las variables de una determinada investigación, estableciendo a su vez la relación de las mismas, así como con sus referidas dimensiones.

2.1.3. Diseño de investigación

La presente investigación presenta un diseño no experimental debido a que no serán manipuladas las variables de un mismo estudio, lo que implica que todos los datos obtenidos solo serán observados dentro de su entorno natural (Hernández et al., 2014).

2.2. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

Una población es el conjunto que representa a todas las personas con características, ítems o medidas de interés para el investigador que contengan las preguntas que se hacen para obtener posibles resultados (Delgado, 2019). En el caso de la presente investigación la muestra estará conformada por los estados financieros de la empresa Kishu Tours SAC Lima, San Juan de Miraflores durante los años 2012 hasta el 2019. Asimismo, la población estuvo conformada por 56 trabajadores de la empresa Kishu Tours SAC Lima, San Juan de Miraflores quienes serán valorizados sobre las variables en cuestión.

Tabla 1

Población estudiada de Kishu Tours SAC

Población	Número
Gerente	1
Asesor legal	1
Administrador	1
Contador	1
Asistentes administrativos	5
Asistente contable	1
Tripulantes	23
Conductores	23
Total población	56

Nota. Fuente: Area Administrativa Kishu Tours SAC.

2.2.2. Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de ante mano con precisión además de que debe ser representativo de la población ya que mediante la misma se podrán obtener los datos

necesarios para la comprobación de las hipótesis (Delgado, 2019). En el caso de la presente investigación, la muestra estará conformada por los estados financieros de la empresa Kishu Tours SAC Lima, San Juan de Miraflores durante los años 2018 y 2019.

De igual forma, la muestra estuvo conformada por 16 trabajadores de la empresa Kishu Tours SAC Lima, San Juan de Miraflores, representados de la siguiente manera:

Tabla 2

Muestra

Muestra	Número
Gerente	1
Asesor legal	1
Administrador	1
Contador	1
Asistente administrativo	5
Asistente contable	1

Nota: Tabla según información brindada por Kishu Tours SAC

Ahora bien, en el caso del muestreo, el mismo será no probabilístico intencional debido a que el mismo depende directamente del criterio del investigador quien mediante su criterio selecciona aquellos que formarán parte de la muestra (Sánchez et al., 2018).

Criterios de Inclusión:

- Personal que labore en la empresa Kishu Tours SAC Lima.
- Trabajadores que manejen los estados financieros de la empresa
- Trabajadores que gestionen los procesos administrativos de la empresa.

- Estados financieros de la empresa de la empresa Kishu Tours SAC Lima.
- Estados financieros de los años 2018 y 2019.

Criterios de Exclusión:

- Personal que no labore en la empresa Kishu Tours SAC Lima.
- Trabajadores que no gestionen los estados financieros de la empresa
- Trabajadores que no formen parte de los procesos administrativos de la empresa.
- Estados financieros que no sean de la empresa de la empresa Kishu Tours SAC Lima.
- Estados financieros de los fuera de los años 2018 y 2019.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas

Las técnicas son los procesos empleados en una investigación con el propósito de precisar y constatar los acontecimientos que son debatidos en el mismo, motivo por el cual se requiere la utilización de instrumentos que contribuyan a la garantiza y análisis de la información recolectada en el campo de estudio (Hernández et al., 2017).

En tal sentido, la presente investigación utilizó como técnica la observación, la cual se conoce como un proceso de recolección de información que consiste en emplear los sentidos para observar situaciones sociales presentes en un determinado contexto, así como también a las personas en el contexto real donde tienden a desarrollar por lo general sus funciones (Ñaupas et al., 2019).

De igual forma se empleó la entrevista, la cual de acuerdo con lo puntualizado por Sánchez et al. (2018) es una técnica que se basa en la interacción personal y comunicativa

que tiene como propósito obtener datos básicos para desarrollar un estudio que ya fue diseñado en función a las dimensiones respectivas.

2.3.2. Instrumentos

Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico (Delgado, 2019). En el caso de la presente investigación se ha utilizado la lista de cotejo que se conoce como un instrumento de evaluación donde se verifican los diversos criterios que seguir para alcanzar la resolución eficaz de una determinada actividad de aprendizaje, así como también los indicadores que le atribuyen la oportunidad de observar claramente los criterios que se cumplieron oportunamente (Ñaupas et al., 2019).

Por otra parte, como instrumento se utilizará la guía de entrevista, la cual es un instrumento que se emplea para la recolección de información, tomando en consideración las categorías y subcategorías establecidas como lineamientos de sus respuestas, conforme a los criterios de claridad, pertinencia y relevancia para la investigación (Sánchez et al., 2018).

2.4. Procedimientos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó el análisis documental para contrastar los estados financieros de la empresa, por lo tanto, el procedimiento seguido comprende las acciones de determinación del enfoque de la investigación, planteamiento del problema general y los específicos, establecer el objetivo general y específico, formular la hipótesis general y específica que permitieran cumplir con el objeto principal del presente estudio que es formular los procesos del control interno y

verificar los costos operativos para conocer si hay incidencia entre los mismos. Por lo tanto, para la obtención de la información se pasó a solicitar el permiso respectivo a la empresa para poder verificar los estados financieros de los años 2018 y 2019, para lo cual serán desarrollados resultados que constaten las hipótesis y permitan realizar las conclusiones correspondientes (Hernández y Mendoza, 2018).

2.5. Aspectos Éticos

En principio, la ética son las actividades ejecutadas por las personas que se vinculan directamente con la moralidad, su evaluación se constituye por la ciencia ética y los fundamentos filosóficos que contribuyen a la regularización de la conducta humana, en el caso del contador público requiere actuar de acuerdo con lo establecidos por los principios derivados de la ética profesional en distintos entornos donde se gestionen sus actividades contables, de igual manera, el deber moral de asegurar la confidencialidad y aplicación de la normativa contable vigente y aquellas asociadas con la investigación (Espinoza, 2021).

En el ámbito mundial, lo organismos de nivel de enseñanza superior están sujetas a la disciplina académico en base ética, valores y la responsabilidad social debido a que la actividad lo amerita con la excelente gestión educativa en las empresas tanto públicas y privadas. La ética institucional marca los límites de la rectitud moral las cuales deberán de ser implantadas en las empresas como parte de la producción intelectual (Martell y Moya, 2022).

Asimismo, Salazar et al. (2018) manifestaron que la ética es una rama de la filosofía considerada un saber racional, entonces, esto la convierte en una herramienta para el estudio fundamentado y objetivo de los valores morales. Es por esto que se considera de gran importancia que el investigador demuestre sus más altos principios morales cuando este va

a desarrollar algún tipo de estudio. Por lo tanto, la ética en la investigación es un tipo de ética aplicada o práctica, lo cual se refiere a que esta trata de resolver problemas no meramente generales, sino también a los problemas específicos que surgen en la realización de la investigación.

Martell y Moya (2022) en el ámbito nacional los autores definen ética como aquellos actos vinculados con la moralidad, el estudio corresponde a la ciencia social, y los más importantes fundamentos de la filosofía que conducen la conducta humana, la ética parte de la conducta humana, por ello serian llamados actos de inclusión a los valores de cada persona partiendo en la falta de ellos en la carrera profesional como tendencia global.

Para el presente trabajo de investigación se tiene en cuenta los principios éticos los cuales son fundamentales, que permiten tener la veracidad de los resultados; entre los cuales está la ética de Contador Público, de las Jefaturas, de las áreas administrativas de la empresa y sobretodo de la investigadora. En la presente investigación se tomaron como fuente de investigación ala diferentes bibliotecas virtuales, repositorios y revistas científicas establecidos por la Universidad Privada del Norte que fueron: Google académico, repositorio de UPN, Scielo, Dialnet, Concytec y Alicia, con la finalidad de elaborar los antecedentes y bases teóricas que permiten constatar las conclusiones a las que llegaron los autores de dichas tesis con la nuestra al final de esta etapa de investigación. La información que se obtiene en las encuestas es reservada ya que el propósito de esta investigación es de contribuir en la información contable y financiera de la organización en estudio.

Por su parte, el presente estudio se desarrolló haciendo uso de las herramientas tecnológicas, las cuales tienden a indicar como es la manera en la que se deben aplicar los resultados o cualquier otra información de carácter científico para el desarrollo de productos,

estrategias o sistemas mejorados, previamente al inicio de su producción o uso comercial de las plataformas universitarias (CONCYTEC, 2018).

Por último, se cumplieron con cada norma, ley, proceso y técnicas estipuladas por la American Psychological Association [APA] (2020), debido a que de esa manera se podría constatar la confiabilidad con respecto a los conocimientos científicos y de métodos establecidos en el estudio, por ende, no existió manipulación alguna sobre las variables y dimensiones de estudio, tampoco de los resultados obtenidos, asimismo se respetaron tanto la realidad como la autenticidad de la información, es decir que no hubo simulación de la información en el proceso de su recolecta.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Prueba en el sistema SPSS V25

3.1.1. Coeficiente alfa de Cronbach

Tabla 3

Confiabilidad Variable 1: Control interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.887	10

Nota. Se verifica un ala confiabilidad con un 88.7% en el alfa de Cronbach para la variable 1 de control interno. Según Estadísticas Spss.

Tabla 4

Confiabilidad Variable 2: Costos operativos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.908	10

Nota. Se verifica un ala confiabilidad con un 90.8% en el alfa de Cronbach para la variable 2 de costos operativos, según Estadísticas Spss.

3.1.2. Resultados descriptivos

Objetivo General

Determinar de qué manera el control interno en los viáticos incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Tabla 5

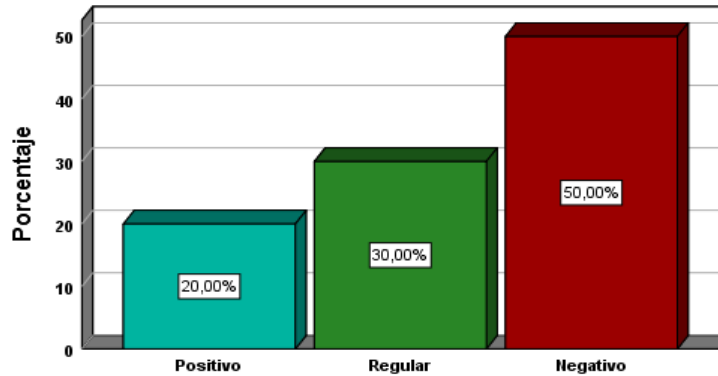
Control interno en KISHU TOURS S.A.C

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Positivo	2	20.00%
	Regular	3	30.00%
	Negativo	5	50.00%
	Total	10	100.00%

Nota: la escala Likert es un método que utiliza una escala de calificación que permite conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo que tienen las personas sobre un determinado tema

Figura 1

Control interno en KISHU TOURS S.A.C



Nota: Elaboración propia en base a la información brindada por la empresa *Kishu Tours S.A.C* Fuente: Software SPSS (V1,2)

Interpretación: Según la entrevista realizada al gerente y personal del área administrativa/contable responsable de la información financiera, se pudo verificar un nivel de control interno negativo en un 50%, seguido de un nivel regular en 30% y un 20% en nivel positivo. Lo cual reflejaría una problemática interna en cuanto a los seguimientos y lineamientos internos de la compañía.

Tabla 6

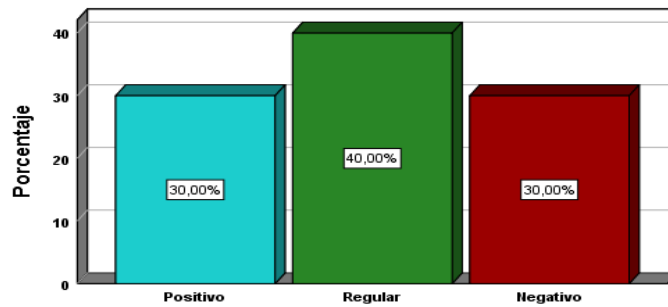
Nivel de capacitación en KISHU TOURS S.A.C

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Positivo	3	30.00%
	Regular	4	40.00%
	Negativo	3	30.00%
	Total	10	100.00%

Nota: Elaboración propia en base a la información brindada por la empresa Kishu Tours S.A.C Fuente: Software SPSS (V1,2)

Figura 2

Nivel de capacitación en KISHU TOURS S.A.C



Nota: Elaboración propia en base a la información brindada por la empresa Kishu Tours S.A.C Fuente: Elaboración propia en donde se utilizó el software SPSS (V1,2)

Interpretación: Según la entrevista realizada al gerente y personal del área administrativa/contable responsable de la información financiera, se pudo verificar un nivel de capacitación regular en un 40%, seguido de un nivel negativo en 30% y un 30% en nivel positivo. Lo cual reflejaría una problemática interna en capacitación del personal.

Objetivo Especifico II

Determinar de qué manera los procedimientos de control Interno en los viáticos de transporte incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Tabla 7

Nivel de procedimientos en KISHU TOURS S.A.C

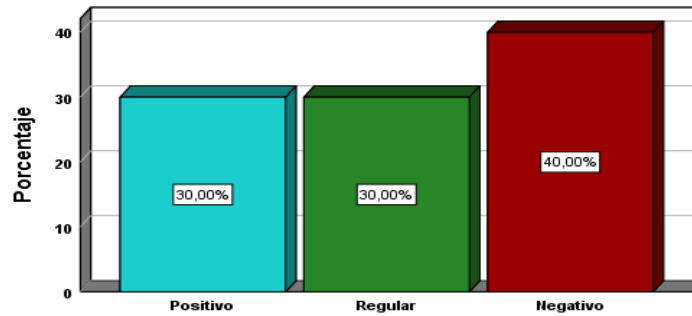
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Positivo	3	30.00%
	Regular	3	30.00%
	Negativo	4	40.00%

Total **10** **100.00%**

Nota: Elaboración propia en base a la información brindada por la empresa Kishu Tours S.A.C Fuente: Elaboración propia en donde se utilizó el software SPSS (V1,2)

Figura 3

Nivel de procedimientos en KISHU TOURS S.A.C



Nota: Elaboración propia en base a la información brindada por la empresa Kishu Tours S.A.C

Interpretación: Según la entrevista realizada al gerente y personal del área administrativa/contable responsable de la información financiera, se pudo verificar un nivel de control interno negativo en un 40%, seguido de un nivel regular en 30% y un 30% en nivel positivo. Lo cual reflejaría una problemática interna en cuanto a los procedimientos internos de la compañía.

3.1.3. Comprobación de hipótesis

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a	
	Estadístico	Sig.
Control interno	0.205	0.000
Capacitación del control interno	0.194	0.000
Procesos de control interno	0.178	0.000
Costos operativos	0.195	0.000

Nota. Prueba de Normalidad basada en Estadísticas Spss. Fuente: Elaboración propia en donde se utilizó el software SPSS (V1,2)

La prueba de normalidad arrojó una significancia menor a .05, con lo cual se comprueba una distribución no normal de los datos, y por consiguiente, se estableció el Rho de Spearman como la prueba estadística más acertada para resolver las hipótesis de investigación.

Comprobación de hipótesis general

Ha: Existe relación entre el control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Ho: No existe relación entre el control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Tabla 9

Prueba de hipótesis general

			Control interno	Costos operativos
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	1.000	,829**
		Sig. (bilateral)		.003
		N	10	10
	Costos operativos	Coefficiente de correlación	,829**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	
		N	10	10

Nota. Prueba de Normalidad basada en Estadísticas Spss. Fuente: Elaboración propia en donde se utilizó el software SPSS (V1,2)

Según se puede verificar en la tabla 9, existe una significancia menor a .05, con lo cual se procede a aceptar la hipótesis del investigador y a rechazar la hipótesis nula. Seguidamente, Se refleja un coeficiente de Rho de Spearman de ,829; esto se traduce en una correlación positiva considerable entre las variables de control interno y costos operativos. Es decir, si el control interno es deficiente, los costos operativos se comportarán de la misma forma.

Con esto, queda demostrado que existe relación entre el control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Comprobación de hipótesis Específica 1

Ha: Existe relación entre la capacitación en control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Ho: No existe relación entre la capacitación en control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Tabla 10

Prueba de hipótesis específica 1

			Capacitación en control interno	Costos operativos
Rho de Spearman	Capacitación en control interno	Coefficiente de correlación	1.000	,732*
		Sig. (bilateral)		.016
		N	10	10
	Costos operativos	Coefficiente de correlación	,732*	1.000
		Sig. (bilateral)	.016	
		N	10	10

Nota. Tabla Prueba de Hipótesis específica Fuente: Elaboración propia en donde se utilizó el software SPSS (V1,2)

Según se puede verificar en la tabla 10, existe una significancia menor a .05, con lo cual se procede a aceptar la hipótesis del investigador y a rechazar la hipótesis nula. Seguidamente, Se refleja un coeficiente de Rho de Spearman de ,732; esto se traduce en una correlación positiva media entre la capacitación en control interno y costos operativos. Es decir, si la capacitación es deficiente, los costos operativos se comportarán de la misma forma. Con esto, queda demostrado que existe relación entre la capacitación en control

interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Comprobación de hipótesis Específica 2

Ha: Existe relación entre los procedimientos de control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Ho: No existe relación entre los procedimientos de control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 2

			Procedimiento de control interno	Costos operativos
Rho de Spearman	Procedimiento de control interno	Coefficiente de correlación	1.000	,648*
		Sig. (bilateral)		.043
		N	10	10
	Costos operativos	Coefficiente de correlación	,648*	1.000
		Sig. (bilateral)	.043	
		N	10	10

Nota. Tabla de la prueba de hipótesis específica 2. Fuente: Elaboración propia en donde se utilizó el software SPSS (V1,2)

Según se puede verificar en la tabla 11, existe una significancia menor a 0.05, con lo cual se procede a aceptar la hipótesis del investigador y a rechazar la hipótesis nula. Seguidamente, Se refleja un coeficiente de Rho de Spearman de ,648; esto se traduce en una correlación positiva media entre los procedimientos de control interno y costos operativos. Es decir, si los procedimientos son deficientes, los costos operativos se comportarán de la misma forma. Con esto, queda demostrado que existe relación entre los procedimientos de control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

3.1.4 Estudio de casos

Objetivo General

Determinar de qué manera el control interno en los viáticos incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC Lima, San Juan de Miraflores, 2019

Análisis Documental:

Para esta investigación analizaré los estados de resultados de Kishu Tours SAC, y sus variaciones de los periodos 2018 y 2019 lo que me permitirá mostrar los incrementos o disminuciones de las operaciones que realiza la empresa con el objetivo de establecer mejores procesos de gestión en la información obtenida.

Tabla 12

Resumen de viáticos otorgados 2018

2018													
Gastos de viaticos otorgados	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Conductores	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1000	1000	1000	1000	1000	13,400.00
Administrativos	3000	3000	3000	3000	3000	3200	3000	3500	19500	22300	22560	27592	116,652.00
Totales	4200	4200	4200	4200	4200	4400	4200	4500	20500	23300	23560	28592	130,052.00

Nota: elaboración propia en base a la información brindada por la empresa Kishu Tours SAC . Resumen de los viáticos otorgados en el periodo 2018

Tabla 13

Resumen de viáticos otorgados 2019

2019													
Gastos de viaticos otorgados	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Conductores	850	1200	1200	1200	1200	1200	1350	1350	850	950	1100	1200	13,650.00
Administrativos	450	1200	2200	2300	4500	1200	2500	3100	3450	44398	28075	44029	137,402.00
Totales	1300	2400	3400	3500	5700	2400	3850	4450	4300	45348	29175	45229	151,052.00

Nota: Elaboración propia en base a la información brindada por la empresa Kishu Tours SAC. Resumen de los viáticos otorgados en el periodo 2018

Tabla 14.

Viáticos por partidas 2018 / 2019

2018			2019		
Cuenta	Descripción	Monto	Cuenta	Descripción	Monto
63.112.00	Transporte	29,196.67	63.112.00	Transporte	49,016.37
6.314.00	Alimentos	74,129.64	6.314.00	Alimentos	67,973.40
6.313.00	Hospedaje	26,725.69	6.313.00	Hospedaje	34,062.23
Totales		130,052.00	Totales		151,052.00

Nota: Elaboración propia en base a la información brindada por la empresa Kishu Tours SAC

Se revisó la relación de viáticos otorgados en 2018 y 2019; en la que se puede apreciar un aumento de S/21.000 en 2019 con respecto al 2018. Entre los viáticos que más ha registrado aumento se encuentra el hospedaje y la cuenta de transporte.

Tabla 15

Resumen de viáticos con sustento y sin sustento

Meses	2018			2019			
	Otorgados	Rendidos	No rendidos	Meses	Otorgados	Rendidos	No rendidos
Ene-18	4,200.00	400.00	3,800.00	Ene-19	43,466.00	1,300.00	1,300.00
Feb-18	4,200.00	1,000.00	3,200.00	Feb-19	43,497.00	2,400.00	2,250.00
Mar-18	4,200.00	2,000.00	2,200.00	Mar-19	43,525.00	3,400.00	3,100.00
Abr-18	4,200.00	83.00	4,117.00	Abr-19	43,556.00	3,500.00	1,450.00
May-18	4,200.00	70.00	4,130.00	May-19	43,586.00	5,700.00	5,367.00
Jun-18	4,400.00	1,800.00	2,600.00	Jun-19	43,617.00	2,400.00	2,206.00
Jul-18	4,200.00	2,844.00	1,356.00	Jul-19	43,647.00	3,850.00	3,410.00
Ago-18	4,500.00	2,430.00	2,070.00	Ago-19	43,678.00	4,450.00	4,255.00
Set-18	20,500.00	20,000.00	500.00	Sep-19	43,709.00	4,300.00	3,890.00
Oct-18	23,300.00	18,275.00	5,025.00	Oct-19	43,739.00	45,348.00	24,226.00
Nov-18	23,560.00	17,850.00	5,710.00	Nov-19	43,770.00	29,175.00	20,027.00
Dic-18	28,592.00	18,292.00	10,300.00	Dic-19	43,800.00	45,229.00	23,563.00
Totales	130,052.00	85,044.00	45,008.00	Totales	151,052.00	95,044.00	56,008.00

Nota: elaboración propia en base a la información brindada por la empresa Kishu Tours SAC

Según la tabla 15, se pueden verificar los fondos mensuales otorgados al área operativa y administrativa con referencia a los viáticos, en la que figuran los montos con sustento fiscal y aquellas que no presentaron sustento alguno, recibiendo un recibo de caja firmado por cada desembolso. Estos montos no sustentados ascienden en 2018 a S/45,008.00 pero en 2019 aumentaron a S/56,008.00.

El estado de situación económica, nos dan a conocer de forma más clara y comprensible todo lo necesario para calificar la aplicación de procesos de control interno dentro de la empresa, los datos importantes y significativos para la gerencia, con la finalidad de ser analizados adecuadamente y se puedan tomar decisiones a futuro.

Tabla 16.

Estado de Resultado Kishu Tours SAC al 31 de diciembre del 2019 y 2018

Resultado Kishu Tours SAC	Análisis vertical				Análisis horizontal		
	Diciembre-2019	%	Diciembre-2018	%	Variación absoluta	Signo	Variación relativa
Cuentas de estados de Resultados							
VENTAS NETAS	674,758.80	100.00%	749,732.00	100.00%	- 74,973.20	(-)	-10.00%
COSTO DE SERVICIO	288,281.24	42.72%	332,405.35	44.34%	- 44,124.11	(-)	-13.27%
OTROS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS					-		
Utilidad bruta	386,477.56	57.28%	417,326.65	55.66%	- 30,849.09	(-)	-7.39%
GASTOS OPERATIVOS	222,479.51	32.97%	195,816.80	26.12%	26,662.71	(+)	13.62%
GASTOS DE VENTA	23,875.87	3.54%	21,645.10	2.89%	2,230.77	(+)	10.31%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	198,603.64	29.43%	174,171.70	23.23%	24,431.94	(+)	14.03%
Utilidad operativa	163,998.05	24.30%	221,509.85	29.55%	- 57,511.80	(-)	-25.96%
GASTOS FINANCIEROS	1,231.00	0.18%	973.00	0.13%	258.00	(+)	26.52%
Resultado antes del impuesto	154,628.70	22.92%	209,510.01	27.94%	- 54,881.31	(-)	-26.20%
Utilidad del ejercicio	92,490.87	13.71%	134,427.20	17.93%	- 41,936.32	(-)	-31.20%

Nota: Conforme lo dice la NIC 1 (Norma Internacional de Contabilidad N° 1) Fuente: Área Contable de Kishu Tours SAC

Todas las partidas de ingreso o de gasto reconocidas en un periodo, a menos que una Norma o una interpretación establezcan lo contrario y la. Normalmente, todas las partidas de ingreso o de gastos reconocidas en el periodo se incluirán en el resultado de este. De

acuerdo con la información presentada, para poder diagnosticar el nivel del costo de servicio de transporte que se tiene en la empresa, era imprescindible poder contar con el estado de Situación Económica ya que se tiene que ver la significancia que tiene el costo del servicio, respecto a los ingresos que genera.

En el análisis vertical, podemos observar que los costos operativos en 2018 se ubican en un 44.34% con respecto a los ingresos, así como en 2019 este costo disminuyó a un 42.72%; sin embargo, en los gastos operativos de la empresa, figura un aumento entre 2018 y 2019, pasando de 26.12% a un 32.97%; este se debe a una partida ubicada en los gastos administrativos los cuales en 2018 estuvieron en un 23.23% y en 2019 pasaron a un 29.43% con respecto a los ingresos, esto es un aumento de 6.2%. todos estos aumentos en costos y gastos impactan directamente en la utilidad operativa, la cual en 2018 pasó de un 29.55% a un 24.30%.

Como se aprecia, el costo operativo de una empresa de transporte no representa más del 42.72% por lo que podemos dar cuenta que el análisis que se realiza de los gastos que conforman el costo operativo, no es bueno y está sobrevaluado, ya que genera un margen bruto menor al 10% en el año 2019, periodo que servirá de análisis para tenerlo en cuenta en el diseño que se está realizando en esta presente investigación.

El costo operativo mal calculado, definitivamente genera que la empresa no sea solvente, definitivamente la falta de un control interno ha dado por consecuencia el bajo rendimiento.

A continuación, presento el detalle de Costo Operativo en el año 2019, en donde visualizaremos el impacto que tiene el inadecuado Control Interno en viáticos que impactan en los Costos Operativos de manera directa y relevante:

Tabla 17

Detalle operativo de Kishu Tours SAC al 31 de diciembre del 2019 expresado en soles

Resultado Kishu Tours SAC	Análisis vertical				Análisis horizontal		
	Diciembre-2019	%	Diciembre-2018	%	Variación absoluta	Signo	Variación relativa
GASTOS OPERATIVOS	222,479.51	32.97%	195,816.80	26.12%	26,662.71	(+)	13.62%
GASTOS DE VENTA	23,875.87	3.54%	21,645.10	2.89%	2,230.77	(+)	10.31%
remuneraciones	4,359.94	0.65%	4,790.09	0.64%	- 430.15	(-)	-8.98%
Impresión de Boletos	4,235.00	0.63%	3,937.34	0.53%	297.66	(+)	7.56%
publicidad y publicaciones	3,026.40	0.45%	2,721.34	0.36%	305.06	(+)	11.21%
telefono	512.68	0.08%	456.00	0.06%	56.68	(+)	12.43%
utiles de Escritorio	5,476.10	0.81%	4,487.50	0.60%	988.60	(+)	22.03%
mantenimientos e instalaciones	977.22	0.14%	964.30	0.13%	12.92	(+)	1.34%
otros	5,288.53	0.78%	4,288.53	0.57%	1,000.00	(+)	23.32%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	198,603.64	29.43%	174,171.70	23.23%	24,431.94	(+)	14.03%
Remuneraciones	8,144.11	1.21%	9,047.00	1.21%	- 902.89	(-)	-9.98%
Telefono	4,791.60	0.71%	3,756.35	0.50%	1,035.25	(+)	27.56%
Energía	402.02	0.06%	352.00	0.05%	50.02	(+)	14.21%
agua	1,170.84	0.17%	997.05	0.13%	173.79	(+)	17.43%
Alquiler	14,026.16	2.08%	12,520.00	1.67%	1,506.16	(+)	12.03%
Utiles de escritorio	958.48	0.14%	853.20	0.11%	105.28	(+)	12.34%
Viaticos	95,044.00	14.09%	85,044.00	11.34%	10,000.00	(+)	11.76%
multa	1,623.92	0.24%	1,456.00	0.19%	167.92	(+)	11.53%
gastos notariales	507.57	0.08%	458.80	0.06%	48.77	(+)	10.63%
mantenimiento e instalaciones	3,522.29	0.52%	3,210.00	0.43%	312.29	(+)	9.73%
combustible	4,626.83	0.69%	4,251.56	0.57%	375.27	(+)	8.83%
Impuestos, contribuciones y otros tributos municipales	7,077.70	1.05%	6,558.00	0.87%	519.70	(+)	7.92%
otros gastos de viaje	56,008.00	8.30%	45,008.00	6.00%	11,000.00	(+)	24.44%
suministros	700.12	0.10%	659.74	0.09%	40.38	(+)	6.12%
Utilidad operativa	163,998.05	24.30%	221,509.85	29.55%	- 57,511.80	(-)	-25.96%

Nota: Elaboración propia en base a la información brindada por la empresa Kishu Tours SAC. Análisis vertical en el periodo 2018-2019

Comentario General al detalle de Costo Operativo

Podemos visualizar que el punto (1) marcados, corresponden a los gastos por concepto de Viáticos que según el MEF (Ministerio de Economía y Finanzas) Directiva N° 002-2019- EF/48.01 Disposiciones para autorización de viajes de servicios en el territorio nacional de la unidad ejecutora 012- Oficina General de Inversiones y Proyectos- OGIP, en las disposiciones generales definen como viáticos a los recursos Financieros que recibe el comisionado para financiar los gastos en que incurra durante una comisión de servicios,

exclusivamente por concepto de alimentación, hospedaje y movilidad hacia y desde el lugar de embarque, así como para el desplazamiento en el lugar donde se realiza la comisión de servicios o movilidad local (p.2)

Asimismo, en el análisis de detalle, podemos observar que un 14.09% y 8.30% que corresponden a la parida de viáticos y otros gastos de viaje respectivamente, suman un 22.39% comparándolo con el total operativo general que es de 32.97%, esas partidas configuran más del 60% de gastos operativo es del concepto de VIATICOS con un monto relevante de S/. 151,052 soles, los cuales un 62.92% tienen soporte fiscal y un 37.08% no posee soporte alguno, solo un recibo de caja firmado con los conceptos de viáticos incurridos que son los viáticos poco frecuentes, también evaluó que, por la falta de Control Interno, no se toma las rendiciones de dichos montos.

Tabla 18

Determinación ISLR 2018

2018	Con control interno	Sin control interno
2.- Determinación del impuesto a la renta		
Utilidad antes de adiciones y deducciones	209,510.01	209,510.01
Perdida antes de adiciones y deducciones	0.00	0.00
(+) Adiciones para determinar la renta imponible		45,008.00
(-) Deducciones para determinar la renta imponible		
Renta neta del ejercicio	209,510.01	254,518.01
Pérdida del ejercicio	0.00	0.00
Ingresos Exonerados		
Pérdidas Netas compensables y/o Aplicación de Ejercicios	0.00	0.00
Renta Neta Imponible	209,510.01	254,518.01
Total Impuesto a la Renta	61,805.45	75,082.81
Saldo de pérdidas no compensadas	0.00	0.00
Coefficiente o porcentaje para el cálculo del pago a cuenta	1.50	1.50
Coefficiente	0.01	0.01
3.- Determinación de la deuda tributaria-créditos contra el impuesto a la renta		
Créditos sin devolución		
(-) Crédito por impuesto a la Renta de fuente extranjera		
(-) Crédito por reinversiones		
(-) Crédito por inversión y/o Reinversión - Ley del Libro		
(-) Pago a cuenta del impuesto a la Renta acreditados contra el ITAN		
(-) Otros créditos sin derecho a devolución		
Subtotal (Cas.113-(123+136+134+126+125))	61,805.45	75,082.81
Créditos con devolución		
(-) Saldo a favor no aplicado del ejercicio anterior		
(-) Pagos a cuenta mensuales del ejercicio	0.00	0.00
Retenciones renta de tercera categoría		
Ley 28843 (No incluir monto compensado contra pagos a cta. De Rta)		
(-) Otros créditos con derecho a devolución		
Subtotal (Cas.504-(127+128+130+124+129))	61,805.45	75,082.81
Pago del ITAN (No incluir monto compensado contra pagos a cta. De Rta)		
Otros		
Saldos del ITAN no aplicado como crédito	0.00	0.00

Nota: elaboración propia en base a la información brindada por la empresa Kishu Tours SAC.

Como se muestra en el detalle de las declaraciones de ISLR en 2018; se puede verificar que, al haber un control interno acorde, los impuestos generados hubieran sido menores si se hubiera llevado un mejor control de las partidas de viáticos las cuales al no contar con un sustento tributario, debieron declararse como no deducibles a gasto incurriendo en un pago de S/13,277.36 por impuestos, caso que no debió generarse en 2018.

Tabla 19

Determinación ISLR 2019

2019	Con control interno	Sin control interno
2.- Deermiinación del impuesto a la renta		
Utilidad antes de adiciones y deducciones	154,628.70	154,628.70
Perdida antes de adiciones y deducciones	0.00	0.00
(+) Adiciones para determinar la renta imponible		56,008.00
(-) Deducciones para determinar la renta imponible		
Renta neta del ejercicio	154,628.70	210,636.70
Pérdida del ejercicio	0.00	0.00
Ingresos Exonerados		
Pérdidas Netas compensables y/o Aplicación de Ejercicios	0.00	0.00
Renta Neta Imponible	154,628.70	210,636.70
Total Impuesto a la Renta	45,615.47	62,137.83
Saldo de pérdidas no compensadas	0.00	0.00
Coefficiente o porcentaje para el cálculo del pago a cuenta	1.50	1.50
Coefficiente	0.01	0.01
3.- Determinación de la deuda tributaria-créditos contra el impuesto a la renta		
Créditos sin devolución		
(-) Crédito por impuesto a la Renta de fuente extranjera		
(-) Crédito por reinversiones		
(-) Crédito por inversión y/o Reinversión - Ley del Libro		
(-) Pago a cuenta del impuesto a la Renta acreditados contra el ITAN		
(-) Otros créditos sin derecho a devolución		
Subtotal (Cas.113-(123+136+134+126+125))	45,615.47	62,137.83
Créditos con devolución		
(-) Saldo a favor no aplicado del ejercicio anterior		
(-) Pagos a cuenta mensuales del ejercicio	0.00	0.00
Retenciones renta de tercera categoría		
Ley 28843 (No incluir monto compensado contra pagos a cta. De Rta)		
(-) Otros créditos con derecho a devolución		
Subtotal (Cas.504-(127+128+130+124+129))	45,615.47	62,137.83
Pago del ITAN (No incluir monto compensado contra pagos a cta. De Rta)		
Otros		
Saldos del ITAN no aplicado como crédito	0.00	0.00

Nota: elaboración propia en base a la información brindada por la empresa Kishu Tours SAC

Por otra parte, en 2019; se mantiene la misma metodología, en la que se incurren en gastos de viáticos, y donde una cantidad importante como lo es S/56,008 carecen de sustento, deben ser declaradas no deducibles, generando un impuesto de S/62,137.83 con respecto a que si se hubiere llevado un mejor control de soportes físicos mensual, en la que se hubiera

generado un impuesto mucho menor de S/45,615.47; esto serian 16,522.36 soles que le cuestan a la empresa por temas de impuesto que no debieron generarse.

Objetivo Especifico I

Determinar de qué manera la capacitación en control interno en los viáticos de transporte incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Tabla 20

Análisis FODA

Análisis FODA empresa Kishu Tours SAC

FORTALEZAS

1. Clientes fidelizados.
2. Perfil crediticio activo.

DEBILIDADES

1. No están establecidas las funciones del personal que deben desarrollar en la empresa.
2. Falta de compromiso de los empleados con la empresa.

OPORTUNIDADES

1. Concientizar al personal la importancia de su labor.
2. Tener información a tiempo real de la situación financiera de la empresa.

AMENAZAS

1. Falta de control interno en el área administrativa y financiera.
2. Entorno laboral inestable.
3. Poca utilidad al final del ejercicio.

Nota. Análisis Foda (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y amenazas) Fuente: Área de contabilidad Kishu Tours SAC.

Interpretación del FODA

El éxito:

Kishu Tours SAC actualmente cuenta con clientes fidelizados, para el transporte de mercadería y de personal, en su afán de satisfacer las necesidades de los clientes Kishu Tours SAC viene cumpliendo puntualmente con las entregas y transporte a diferentes

departamentos del país. Por el momento no ha solicitado créditos bancarios, pero tiene el perfil crediticio activado para posibles incrementos de flota vehicular.

Reacción: Se realizarán capacitaciones para que los empleados de las diferentes áreas conozcan la función de cada uno. Utilizando la motivación personal, y este se sentirá seguro y entusiasta de seguir laborando dentro de la organización. A su vez se implantará un rol de actividades los cuales están las capacitaciones permanentes para el personal.

Adaptación: Mediante la capacitación del personal se podrá establecer las funciones que cada uno desarrollará en la empresa, al tener al personal capacitado, se cumplirá el rol de sus funciones, a continuación, observamos en la figura 1 un programa de capacitación.

Figura 4

Programa de Capacitación




Nota. Fuente: Scielo (Propuesta de un programa de capacitación para el personal.)

Se plantea un cronograma de capacitación anual para que la empresa Kishu Tours SAC, este en mejora continua y con esto llegar a implantar nuevas formas de trabajo, asimismo agilizar los procesos, generando bienestar en el personal.

Figura 5

Programa de capacitaciones anuales Kishu tours SAC.

	EMPRESA DE TRANSPORTE KISHU TOURS SAC Cronograma de Capacitaciones Vigencia: 01 de Enero 2019 al 31 de Diciembre 2019	Formato Código F-P-KTS 02-01 Página 1 de 1										
CAPACITACIONES AÑO 2019												
TEMAS A TRATAR	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
Seminario: Planeamiento Estratégico												
Conferencia: Cultura Organizacional												
Taller: Relaciones Humanas												
Conferencia de Auditoria												
Conferencia en control Interno												
Seminario: Comprobantes aprobados												
Curso: Administración y organización.												
Seminario: Manual de funciones.												
Seminario: Manual de procedimientos												
Taller: Formatos completos.												

Nota. Fuente: Área Contable Kishu Tours SAC año 2019.

Objetivo Especifico II

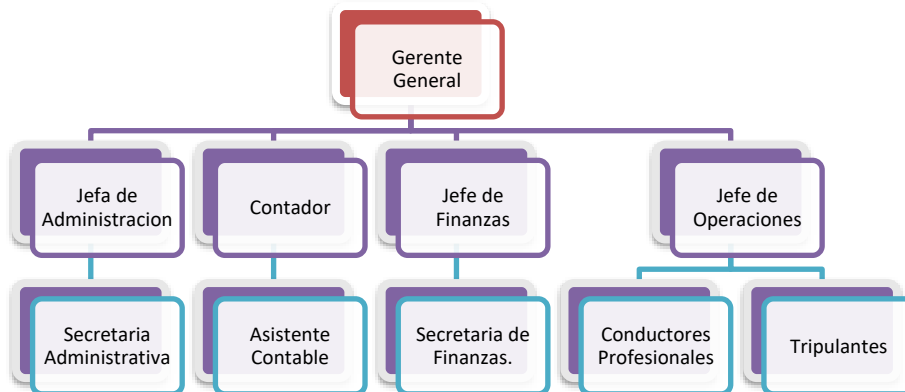
Determinar de qué manera los procedimientos de control Interno en los viáticos de transporte incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

De acuerdo con Burgos y Quinapallo (2016) tener un manual de Procedimientos brinda beneficios para la organización, adicionalmente dan a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsables y políticas institucionales; propician la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar tareas sin ningún inconveniente; evitan duplicidad de funciones y a la vez sirven como indicador para detectar omisiones; propician mejorar en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa; facilitan la inducción de los nuevos colaboradores de la institución; permiten la integración de todos los colaboradores, así como la funcionalidad integral del personal; propician el ahorro de esfuerzos y recursos; es un instrumento útil para los evaluadores y auditores del Control Interno. Los autores también nos dicen en la pág. 10 que, los objetivos principales de los

manuales de procedimientos son colaborar para que las actividades se hagan correctamente en base a las directrices dadas; favorece en la optimización de todos los recursos como tiempo, esfuerzo y cumplimiento de las instrucciones; incorporar y escoger es más fácil al tener claro los requerimientos de las actividades establecidas; organizar la elaboración, verificación, aprobación, difusión y uso de este; distinguir las responsabilidades de cada área o cargo; facilitar la orientación e información para todos los que interactúa dentro de la empresa. (p.10)

Figura 6

Organigrama antes del control interno y manual de procedimiento

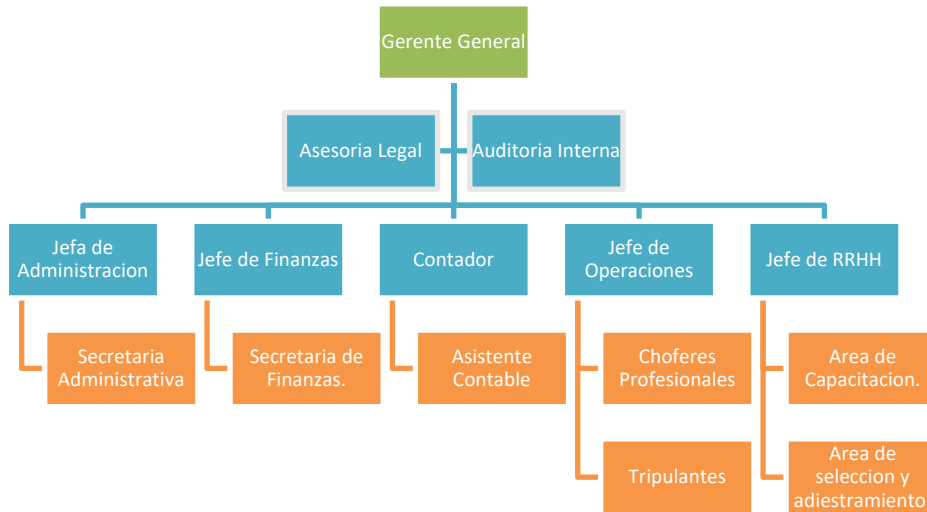


Nota. Fuente: Área Administrativa Kishu Tours SAC

A Continuación, presento un nuevo organigrama implantando ya el control interno a la empresa Kishu Tours SAC al año 2019.

Figura 7

Organigrama con el control interno



Nota. Fuente: Área de Contabilidad Kishu Tours SAC año 2019.

Interpretación del nuevo Organigrama:

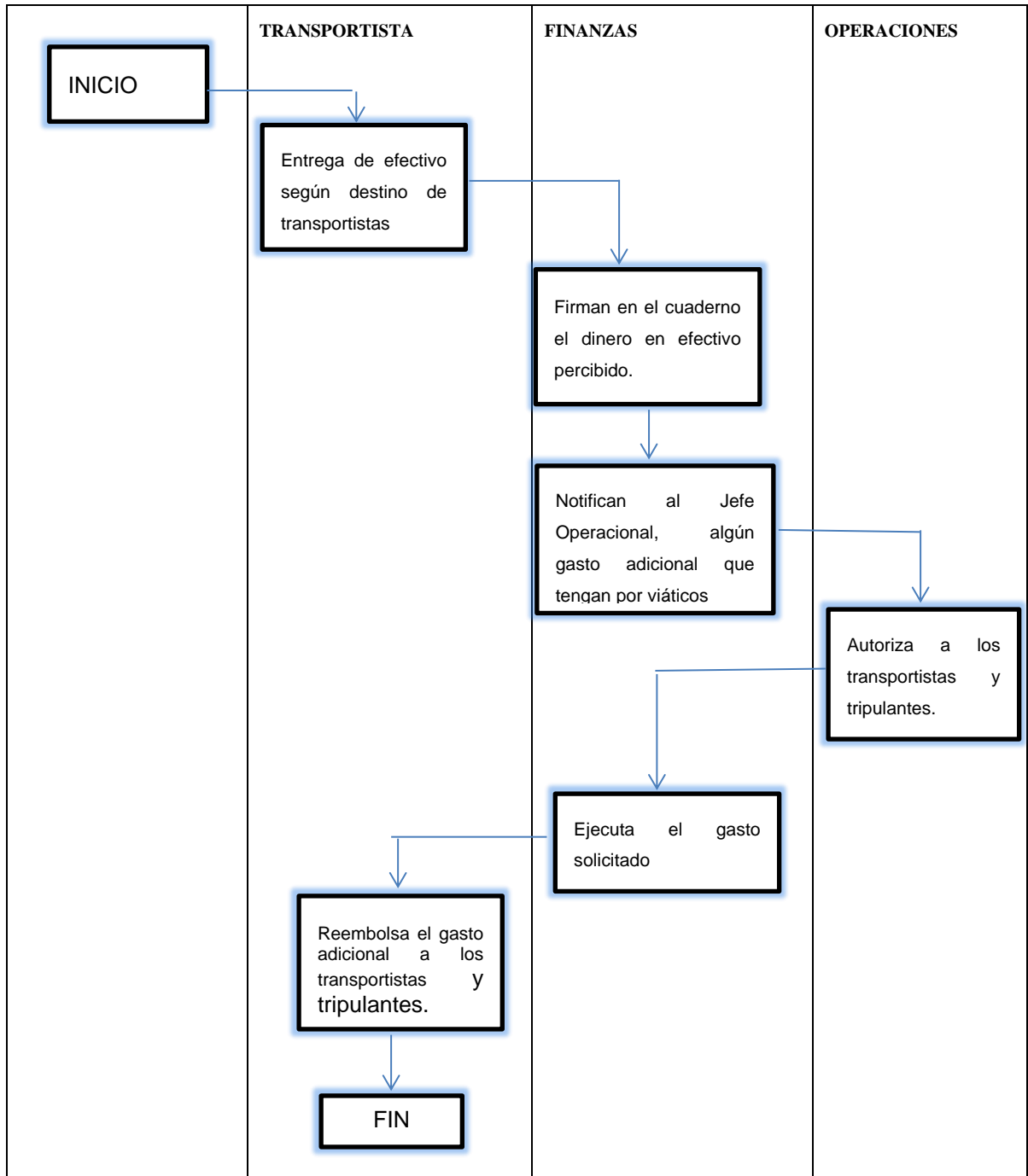
Kishu Tours brindara motivación a todos sus colaboradores implantando un nuevo organigrama donde se incluyen nuevos departamentos, el de Asesoría Legal, Auditoría Interna y Recursos Humanos con el fin de concientizar la importancia de la labor para el logro de los objetivos de la empresa.

Ante los resultados de los análisis realizados propongo un manual de procedimientos y políticas que esta insertado en el Anexo D, Pág. 91

A continuación, presentare el flujograma de gastos encontrados veremos la figura número 8.

Figura 8

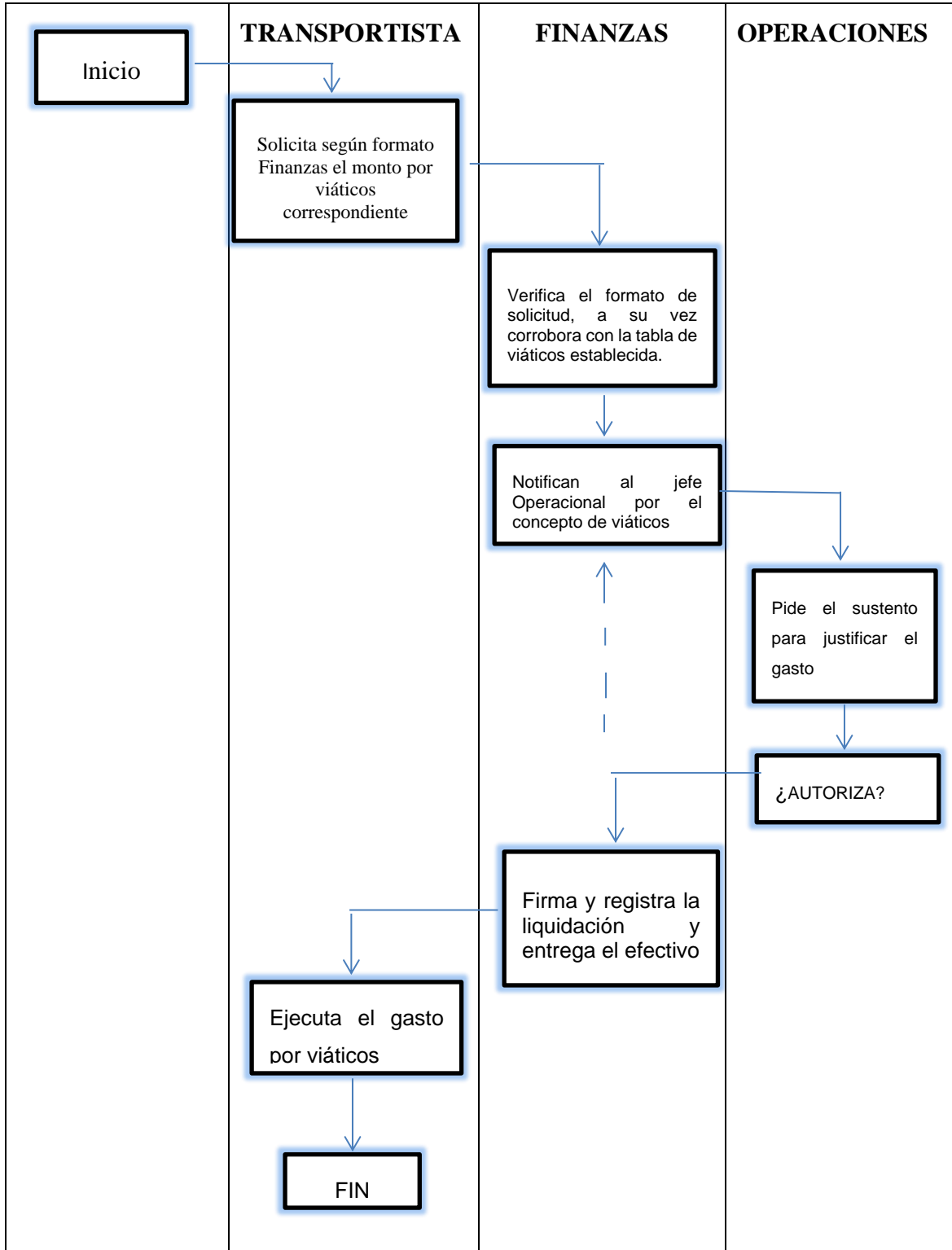
Flujograma de gastos encontrados en Kishu Tours SAC año 2019



Nota. Fuente: Área de Contabilidad Kishu Tours SAC año 2019

Figura 9

Flujograma de ejecución de viáticos propuesta



3.1.5. Guía de entrevista

Objetivo General

Determinar de qué manera el control interno en los viáticos incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Guía de Entrevista.

Para el desarrollo del presente objetivo se aplicó la técnica de la entrevista donde se realizó un cuestionario de 17 preguntas al Gerente General de Kishu Tours SAC, de las cuales 6 estaban ligadas directamente al Control Interno, el cual nos permitió determinar de qué manera el Control Interno en los viáticos de Transporte incide en los costos operativos de la empresa analizada, en la que no se aplica un adecuado control interno.

Entrevista:

Gerente General

Kishu Tours SAC:

1. ¿Ud. cree que el Control Interno en los viáticos tiene incidencia positiva en los costos operativos de la empresa, ¿Por qué?

Por supuesto, porque si no se controla de manera oportuna, no se tiene el control del dinero y con un mejor control en los viáticos, podríamos mejorar en sobremanera la rentabilidad de la empresa, reduciendo así los costos operativos.

Hallazgo: Ante la pregunta el entrevistado tiene conocimiento que si tiene un buen control también tendrá un resultado positivo.

2 ¿Considera Ud., que la empresa se ha visto afectada en estos dos últimos años?**¿Por qué?**

Si se ha visto afectada por falta de conocimiento en un manejo adecuado del control interno y a una selección apropiada para el personal idóneo para el área. Además, que no hay un control en el área, falta de mi parte un control detallado en los gastos ya que son demasiados y poco a poco está viéndose afectada nuestra estabilidad.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado se evidencia que la empresa se ha visto afectada estos 2 últimos años.

3- ¿Considera que la empresa cuenta con liquidez necesaria para afrontar el siguiente semestre del año? ¿Por qué?

Actualmente la empresa está afrontando un proceso el cual nos venimos reactivando, ya que hemos tenido pérdidas por motivo de no llevar un control adecuado de los ingresos y egresos.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que la empresa no cuenta con liquidez necesaria para afrontar el siguiente semestre del año

4- ¿Se solicita a los trabajadores su opinión sobre el sistema de información en general? ¿Los trabajadores son participes de las decisiones tomadas por la empresa?

Si se hacen diálogos con los trabajadores respecto a temas referentes al área, pero no son participes en las decisiones tomadas por la empresa.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que se hacen diálogos con los trabajadores mas no son participes de las decisiones tomadas.

5- ¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna, confiable para el desarrollo de sus actividades? ¿Cómo maneja esta información para la toma de decisiones?

La información interna y externa si es muy útil puesto que con ello se puede tomar decisiones, pero falta tener los cuadros detallados en el momento oportuno para la mejora de la empresa, ya que ha pasado que se tiene que tomar una decisión importante y no se sabe cuánto dinero hay en realidad [...] si se llevaran un proceso adecuado dentro de la empresa, definitivamente esto mejoraría.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que no existe un control adecuado de la información.

6- ¿De qué forma se realizan las rendiciones de cuenta de los viáticos otorgados a los trabajadores, se realiza algún control de ellas, se emite algún reporte?

Si, por el momento se registra en el cuaderno de viáticos y la rendición general de todos los viáticos es a fin de mes por el total de los trabajadores, pero también cada trabajador tiene que rendir sus viáticos al regreso de su viaje, y a veces por la premura de salir nuevamente a servicios no logran hacer la rendición de las cuentas por viáticos.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencio que la empresa no tiene el control de los viáticos.

Conclusión de la entrevista: Ante la entrevista realizada al Gerente General de Kishu Tours SAC, llego a la conclusión que Kishu Tours SAC, no lleva un Control Interno de los Viáticos de Transporte, aduciendo que por falta de conocimiento ha llegado a no cubrir la labor de auditoria en el área de Administración y Finanzas.

Objetivo Especifico I

Determinar de qué manera la capacitación en control interno en los viáticos de transporte incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Guía de Entrevista

Para el desarrollo del presente objetivo se aplicó la técnica de la entrevista donde se realizó un cuestionario de 17 preguntas al Gerente General de Kishu Tours SAC, de las cuales 3 estaban ligadas directamente a la capacitación, la cual nos permitió determinar de qué manera la Capacitación en Control Interno en los viáticos de transporte incide en los Costos Operativos de la empresa analizada, en la que no se aplica una adecuada capacitación.

Entrevista con el gerente General Kishu Tours SAC

- 1- ¿La empresa cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?**

Por el momento no contamos con programas de capacitación.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que la empresa no cuenta con capacitación permanente.

- 2- ¿En la empresa, específicamente en el Área Administrativa y Financiera conoce y pone en práctica la debida segregación de funciones con respecto al control de los viáticos?**

No tenemos unas funciones específicas para cada uno, y no las tenemos escritas, solo se contrata al personal y se le dice lo que se necesita que haga.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que la empresa no conoce de las funciones a realizar en su debida área.

3- ¿La empresa cuenta con un rol de capacitaciones para el personal encargado de la Administración de la empresa y sus trabajadores?

No contamos con un rol de capacitación, ya que no tenemos la persona idónea para poder capacitar al personal.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que la empresa no cuenta con capacitación.

Conclusión de la Entrevista: De acuerdo con la entrevista la empresa no cuenta con una adecuada capacitación para el correcto desempeño de sus funciones, no cuentan con un rol de capacitaciones al personal. Además, que el Gerente aduce que no cuenta con el personal para que pueda dar las capacitaciones.

Control Interno de acuerdo con la Nía (Norma Internacional de Auditoría) N°400 dice que, el Control Interno permite observar la eficiencia y eficacia, por lo que es un aspecto relevante para la gestión empresarial

Objetivo Especifico II

Determinar de qué manera los procedimientos de control Interno en los viáticos de transporte incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

Guía de Entrevista.

Para el desarrollo del presente objetivo se aplicó la técnica de entrevista donde se realizó un cuestionario de 17 preguntas al Gerente General de Kishu Tours SAC, de las cuales 8 estaban ligadas directamente a los procedimientos, la cual me permite determinar de qué manera los Procedimientos en Control Interno en los viáticos de Transporte incide en

los Costos Operativos de la empresa analizada, en la que no se aplican de manera efectiva los procesos.

Entrevista:

Gerente General

Kishu Tours SAC

1- ¿Cuál es el procedimiento de control interno para la rendición de las cuentas por concepto de viáticos?

No contamos con un procedimiento de Control Interno.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que la empresa no cuenta con un procedimiento de control Interno.

2- ¿Cómo se realiza el proceso de asignación de los viáticos a cada trabajador?

Depende a qué lugar se dirija, entregamos un dinero aproximado que nos pidan los transportistas y los tripulantes, si es que falta se lo embolsamos a su regreso de viaje.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que la empresa no tiene un procedimiento implantado para la asignación de viáticos a cada trabajador.

3- ¿Existe en su empresa un flujograma diseñado donde indique el proceso de los gastos por concepto de viáticos?

Si hay un flujograma, pero creo que falta mejorar.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que la empresa tiene un flujograma, pero indican que falta mejoras.

4- ¿Existe en su empresa formatos de liquidación de entregas de Viáticos?

No, tenemos formatos para los viáticos entregados, solo son entregados y anotados en un cuaderno.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que la empresa no cuenta con formatos de liquidación.

5- ¿Su empresa cuenta con una política de Control de gastos por Viáticos?

No tenemos una política.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que la empresa no cuenta con una política de Control de Gastos por viáticos.

6- ¿Cuál es el proceso que se efectúa para el debido control de los viáticos y con qué frecuencia se realiza la rendición de dichos viáticos?

No se aplica proceso alguno, lo que se hace es anotar el monto del viatico en un cuaderno y la rendición del área es antes de fin de mes cuando el Contador solicita.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que la empresa no cuenta con procesos implantados para el buen funcionamiento de la organización.

7- ¿Cómo es el procedimiento de selección para el responsable del área Administrativa? ¿Cuentan con un perfil definido? ¿Deben contar con una habilidad o capacidad definida?

No hay un proceso de selección solo se contrata al personal y se le asigna el trabajo sin ningún perfil definido.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que la empresa no cuenta con un proceso de selección, tampoco cuentan con un perfil definido para la selección del personal.

8- ¿Cuáles son mecanismos que se emplean para identificar los riesgos y cuál es el plan de contingencia ante la aparición de algunos, y como es el proceso de ejecución?

No se utilizan mecanismos para identificar los riesgos por ende tampoco hay un proceso de ejecución.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada al entrevistado, se evidencia que la empresa no cuenta con mecanismos para identificar riesgos, y tampoco cuentan con el proceso de ejecución.

Conclusión de la Entrevista: De acuerdo con la entrevista la empresa Kishu Tours SAC, no cuenta con una adecuada aplicación de procedimientos, a su vez no cuentan con un manual de procedimientos, el Gerente indica que su flujograma necesita mejoras, también se puede apreciar que no cuentan con formatos de liquidación de viáticos, razón por la cual el personal del área no desempeña sus funciones de manera óptima, ni se aplican los procedimientos adecuados.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Limitaciones

Dentro de las limitaciones encontradas se encuentra la posibilidad de acceso a la muestra de estudio, debido a la cantidad seleccionada y a los instrumentos empleados para la recolección de datos se siguieron las directrices normativas de las autoridades correspondientes, aunado a ello algunos encuestados presentaron inconvenientes y al momento de responder las encuestas por lo que resultó limitante poder contar con más encuestados.

Asimismo, la autorización de la institución donde fue realizada la investigación fue exhaustiva debido a que en principio no se contaba con el permiso correspondiente, lo que conllevó a que existieran diversas reuniones que permitiesen emplear la información desarrollada en el estudio.

4.2. Interpretación comparativa

En el presente apartado serán debatidos los resultados que fueron obtenidos durante el desarrollo de la presente investigación a fin de verificar lo encontrado junto con la constatación de los autores citados en los antecedentes de manera correspondiente, luego de ello se citaran autores que fundamentaran los hallazgos y brindarán un mejor entendimiento acerca de lo encontrado:

Por lo tanto, conforme con la hipótesis general: a través del análisis realizado mediante el uso del estadístico Rho de Spearman se pudo conocer una significancia inferior a .05; así como también un coeficiente de ,829 que permitió encontrar una correlación positiva considerable entre el control interno y costos operativos, lo que fue verificado mediante la evaluación realizada a los estados financieros y la guía de entrevista. Tales

hallazgos se sustentan con los encontrados por Gonzabay y Torres (2017) quienes en su investigación buscaron implementar mejoras en el sistema del control interno en la empresa privada Ventascorp S.A, lo que les permitió identificar que la empresa no cuenta con una descripción formal o informal de los puestos de trabajo y que es necesario aplicar el COSO ya que permite identificar los riesgos y evidenciar en que áreas no existe procedimiento de control, lo que mejoraría los procesos. Por su parte, Henao, et.al (2018) realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la influencia en la variación de costos operativos del transporte de carga terrestre en Colombia en relación con tarifas y fletes a nivel nacional, siendo que ello le permitió identificar que los costos operacionales del transporte de carga terrestre tienen una gran influencia del precio final de los productos, así mismo mencionan que en los costos fijos y variables hay diferencias que hacen que las cotizaciones del transporte sean desiguales, por lo tanto para tener buenos resultados se necesita del uso del control interno, el cual es un grupo de acciones ejecutadas para organizar y dirigir la realización de las acciones administrativas, su función radica en asegurar la efectividad, calidad, perfección y eficiencia de estas operaciones en la organización (Estupiñán, 2016)

Conforme con la hipótesis específica 1: se pudo verificar haciendo uso del estadístico Rho de Spearman para la comprobación de hipótesis la existencia de una significancia inferior a .05; así como también un coeficiente de ,732 que demostró la relación entre la capacitación en control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019, siendo avalado por el análisis a los estados financieros. Tales hallazgos fueron sustentados por Gómez et al., (2019) quienes en su trabajo investigativo buscaron analizar el sistema del control interno del rubro disponibilidades, caja y bancos de la empresa Automotores S. A con el fin de establecer el

circuito operativo de los comprobantes y cuentas contables que intervienen, lo que les permitió conocer que el control interno representa un conjunto de procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos de una empresa, de manera similar Kèsmàrki (2018) en su artículo buscó examinar los costos operativos y analizar las causas de los cambios en el mercado de maquinaria húngaro durante los últimos años, se pudo encontrar que el uso prolongado de las maquinarias aumenta el costo operativo significativamente por ello se requiere un control que contribuya con la identificación de los problemas, de esa manera lo señaló Estupiñan (2021) quien también mencionó que el control interno tiene un papel muy importante ya que por medio de estos procedimientos de control puedan emplear de forma óptima todos los recursos que poseen, evitando la generación de costos innecesarios.

Conforme con la hipótesis específica 2: haciendo uso del estadístico Rho de Spearman para la comprobación de las hipótesis, se pudo encontrar una significancia menor a .05; al igual que un coeficiente de ,648 que permitió precisar la existencia de una correlación positiva media entre los procedimientos de control interno y costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019. Tales hallazgos se sustentan con aquellos encontrados por Cueva y Martine (2021) quienes en su investigación buscaron determinar el nivel de relación del control interno y la rentabilidad de la empresa ALBIS PERU EIRL, lo que les permitió conocer que mientras se desarrolle eficientemente el entorno de control, las actividades de control y la supervisión o monitoreo se podrá mejorar la economía de una empresa, asimismo, Lucas (2019) elaboró un estudio para determinar los valores reales que requieren ser considerados como costos en la transformación de los productos de una determinada empresa, se pudo conocer que los gastos en el rubro de

suministros, herramientas y adquisición de materiales tuvo un cierre elevado, lo que perjudicó a la rentabilidad de la empresa, por tal razón, el control interno es fundamental para cualquier organización, así lo indicó Rojas (2020) quien a su vez explicó que busca la promoción de la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios, también en proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro indebido, irregularidad o acto legal que conlleva a perjudicar el normal funcionamiento de la organización.

4.3. Implicancias

Sobre las implicancias practicas se tiene que con los resultados obtenidos en la presente investigación se pueden desarrollar mecanismos estratégicos que permitan la consecución de la mejora en torno al control interno dentro de cualquier empresa u organización, lo que a su vez permitiría tener una mejor gestión sobre los costos de los viáticos, siendo ello de especial necesidad para controlar los diferentes medios de rentables de la empresa.

Sobre las implicancias teóricas se tiene que durante la elaboración del presente estudio se han utilizado mecanismos científicos que avalan la información contenida en el sentido de maximizar los datos obtenidos y fundamentar los beneficios que conlleva el desarrollo del control interno en la gestión de costos dentro de una empresa, lo que a su vez brinda una mejor comprensión acerca de los resultados obtenidos.

Sobre las implicancias metodológicas se tiene que la presente investigación ha cumplido con los criterios necesarios para alcanzar los resultados obtenidos a fin de incrementar los conocimientos en torno a las variables analizadas, asimismo, los instrumentos de investigación cumplieron con los criterios científicos de confiabilidad y

validez que permiten comprobar que los hallazgos son viables en torno a los elementos científicos por lo que cuentan con la viabilidad adecuada para la consecución de resultados.

4.4. Conclusiones

Primera: según el objetivo general, se pudo conocer mediante el análisis realizado mediante el uso del estadístico Rho de Spearman una significancia inferior a .05; así como también un coeficiente de ,829 verificó una correlación positiva considerable entre el control interno y costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019, por lo tanto se comprobó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, en vista de ello es fundamental establecer mejores controles y lineamientos donde se logren establecer las políticas contables de la organización y poder generar mejores beneficios acorde con los objetivos institucionales.

Segunda: sobre el objetivo específico 1, utilizando el estadístico Rho de Spearman se logró encontrar una significancia inferior a .05; así como también se reflejó un coeficiente de ,732 que verificó una correlación positiva media entre la capacitación en control interno y costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019, por lo tanto, se comprobó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, en ese sentido se posiciona como un aspecto fundamental diseñar programas de capacitación para que los trabajadores se encuentren en constante aprendizaje e implementen de una mejor manera el control interno en la organización.

Tercera: sobre el objetivo específico 2, haciendo uso del estadístico Rho de Spearman se pudo encontrar una significancia inferior a .05 así como también un coeficiente de ,648 que permitió precisar una correlación positiva media entre los procedimientos de control interno y costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores,

2019, por lo tanto, se comprobó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, es por ello que resulta necesario crear procedimientos acorde a las necesidades de la organización a fin de implementar una mejora que permita tener resultados beneficiosos y se logre una reducción proporcional de los costos operativos contables, siendo ello de especial importancia para mantener los activos institucionales, por lo cual en el anexo D de la presente investigación se le otorgo a la empresa un manual de políticas y procedimientos para su ejecución en los próximos periodos.

REFERENCIAS

- Alayo, R. (2019). *Sistema de Control Interno y operatividad en el proceso de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Comas 2010-2014*. [Tesis de Magister. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11203>
- Alvarez, J., y Calle, J. (2015). *Determinacion del costo operativo para el transporte de pasajeros en el bus-tipo, en el sector urbano de la ciudad de Cuenca con base en el nuevo sistema integrado de transporte*. [Cuenca Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana Sede Cuenca]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7127>
- Amaya, C. (2016). *Costos y Presupuestos*. Colombia: Universidad Santo Tomas Primer claustro universitario de Colombia. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28938/Proyecto%20cartilla%20costos%20y%20presupuestos-conceptos%20basicos-v-def.pdf%20%20novenave%20entrega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arévalos, H., Báez, J., Cuenca, D., y Navarro, A. (2022). La participación ciudadana en la rendición de cuentas de los fondos municipales, *Rev. Cienc. Lat*, 6(3). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2409/3561>
- Arias, J., y Covinos, M. (2020). *Diseño y metodología de la investigación*. Concytec: Perú. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arrollo, N., Guzmán, F., y Hurtado, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-11. Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/El%20control%20interno%20y%20la%20importancia%20de%20su%20aplicaci%C3%B3n%20en%20las%20compa%C3%B1as-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana,%20agosto%202019.pdf>

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Pearson Education.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Burgos, A., y Quinapallo, C. (2016). Importancia de los manuales de procedimiento para la mejora de los procesos operativos en las agencias aduaneras. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 13. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/10/aduanas.html>
- Calixto, M. (2020). *Control Interno en el area de tesorería y su incidencia en la liquidez de inversiones Quissel SRL - Lima Cercado, 2017*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26352>
- Calle, G., Narváez, C., y Erazo, J. (2017). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda, *Dom. Cien.* 6(1), 429 -265.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Camue, A. Carballal, E., y Toscano, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades, *cofín*, 11(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010
- Carlos, F. (2017). *Accion de control interno y rendicion de los anticipos para viaticos en la direccion regional de agricultura Huanuco 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad de Huanuco].
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/781;jsessionid=694E1FFEF7E369319F0A373D4B156BAE>
- Carrera, D., y Zambrano, M. (2016). *Implementacion de mecanismos de control interno para la administración de una agencia de viajes durante el periodo 2015-2016*. [Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40270>
- Castillo, J., y Palmer, J. (2018). La gestion por procesos y su incodencoas en los costos operativos de las instituciones públicas: Superintendencia Nacional de Bienes Raices. *Quipukamayoc Revista de Investigacion UNMSM*, 26(51).
<https://doi.org/https://doi.org/10.15381/quipu.v26i51.14867>

- Chuquin, R., Farro, A., y Valdivia, F. (2017). *Diagnostico Operativo de la empresa ABC*. [Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Catolica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/10004>
- CONCYTEC. (2019). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica reglamento Renacyt. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Contraloria General de la Republica. (2006). *Resolucion de Contraloria N320-2006-CG, 2006*. Perú, Peru. https://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf
- Cruz, J. (2019). *Análisis del coste operacional y de gestión de mantenimiento de un RO-PAX*. Colombia: Universidad Politécnica de Cartagena. <https://repositorio.upct.es/handle/10317/8317>
- Cruz, J., y Sánchez, N. (2018). *Factores influyentes en los costos de operacion del transporte de carga terrestre en Colombia*. [Tesis de pregrado. Fundación Universitaria San Mateo]. <http://localhost:80/jspui/handle/123456789/70>
- Cruz, J., y Sánchez, N. (2018). *Factores influyentes en los costos de operacion del transporte de carga terrestre en Colombia*. [Tesis de pregrado. Fundacion Universitaria San Mateo]. <http://caoba.sanmateo.edu.co/jspui/bitstream/123456789/70/1/Factores%20influyentes%20en%20los%20costos%20de%20operacion%20del%20transporte%20de%20carga%20terrestre%20en%20Colombia.pdf>
- Cueva, A., y Medina, K. (2018). *Diseño de un sistema de almacén e inventarios para reducir los costos operativos del área de almacén de la empresa CCA PERU SAC, Cajamarca 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14943?locale-attribute=en>
- Cueva, Y., y Martínez, L. (2021). Control Interno y la Rentabilidad de la Empresa ALBIS PERU EIRL de Jaén 2020, *Rev. Ciencia latina*, 5(6). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1093>

- Delgado, M. (2019). *Fundamentos de epidemiologia*. Editorial Universidad Del Cauca.
https://books.google.com.pe/books/about/Fundamentos_de_epidemiolog%C3%ADa.html?id=I6IJEAAAQBAJ&redir_esc=y
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables, *Digital Publisher*, 5, 217-226.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:mfJOSD6DNwMJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144051.pdf&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Eslava, A. (2021). *Logística Intermodal* (1 era ed.). Ediciones de la U.
- Espinoza, E. (2021). Ensayo sobre la importancia de la ética en la labor del contador público en tiempos de pandemia. *Digital Publisher*, 6(6), 611-615.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/701
- Espinoza, M., Espinoza, E., y Chumpitaz, H. (2020). Control Interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de actual pandemia 2020. *Contabilidad y Negocios*, 16(31), 57-70.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/24092>
- Estupiñán, R. (2021). *Control Interno y fraudes Análisis de Informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transnacionales*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
<http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/10/Control-Interno-y-Fraudes-Con-Base-en-Los-Ciclos-Transaccionales.pdf>
- Fernández, E., y Palza, D. (2016). *el Control Interno de las operaciones de efectivo y su impacto en la mejora de la gestión de tesorería de la empresa distribuidora droguería Milenium S.A.C. Trujillo 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13619/F%c3%a9rnandez%20Rodr%c3%adguez%20Eliana%20Lucia%20-%20Palza%20Escalante%20Dyane%20Caroline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fuentes, S. (2019). *Implementación del sistema de rendiciones de viaticos para la mejora del control interno en la empresa Prosegel SAC 2019*. Lima. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27852>

- Gómez, M., y Lazarte, C. (2019). *Control Interno*. Argentina. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Tucuman]. <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/xmlui/handle/123456789/29>
- Gonzabay, D., y Torres, M. (2017). *Propuesta de mejora del Control Interno basado en el modelo COSO en VENTASCORP S.A.* [Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16840>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: McGraw-Hill. (6ta ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kèsmàrki, L. (2018). Situacion de las maquinas electricas y cambios en los costos operativos en la agricultura Hùngara segun los datos agricolas. *Foro de Economia y Empresa*, 21(135). <https://www.fao.org/3/ca6411es/ca6411es.pdf>
- Lara, H. (2019). Estrategia Competitiva y Rentabilidad de las Empresas peruanas Exportadora de polos de algodón. *QUIPUKAMAYOC*, 57-64. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v27i54.16162>
- León, C., y Pereda, N. (2016). *Control de gastos de mantenimiento y viáticos en el servicio de transportes y su incidencia en la reducción de costos en la empresa de transportes FWB SAC de la ciudad de Trujillo 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12566>
- López, M. y Gómez, X. (2018). *Gestion de costos y precios*. Mexico: Patria Educacion. https://www.academia.edu/44238894/Gestion_de_Costos_y_precios
- Lucas, E. (2019). *Gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad*. [Tesis de pregrado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2682/1/T-ULVR-2476.pdf>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoria del Control Interno*. ECOE Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

- Martell, V., y Moya, J. (2022). *El control de inventarios y su efecto en la rentabilidad de la empresa Corporación Macmining EIRL, Los Olivos, Lima 2021*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31424>
- MEF. (2013). *Decreto Supremo N° 007-2013-EF*.
- Melgarejo, N. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9033>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., y Barreiro, I. et al. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Monteagudo, K., y Monzón, M. (2016). *El control Interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perúfarma S.A de la ciudad de Lima*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/1754>
- Morales, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2845/Yeised_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. (5ta. ed.). Bogotá-Colombia: Ediciones Delau. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologic81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Páez, R. (2018). Grado de importancia de las finanzas y costos en el sector empresarial. *Industrial Data*, 21(2), 101-110. <https://www.redalyc.org/journal/816/81658967014/html/>

- Palacios, B. (2021). *Control Interno y gestión de gastos en viáticos en una institución pública en Lima 2021*. [Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67307>
- Rojas, M. (2020). *Contabilidad de costos en industria de transformación* (2da ed.). Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. https://books.google.com.pe/books/about/Contabilidad_de_costos_en_industrias_d.html?id=UzTfDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencias, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo, *espacios*, 39(6), 11 – 26. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Roldan, H., y Tarrillo, S. (2019). *El control interno y su efecto en la ejecución de gastos operativos en Tumboquimsa EIRL, Puente Piedra 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29707>
- Serrano, A. (2018). *Control Interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Ediciones de la U. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&dq=implantar+politic+de+control+interno&ots=zFpe-xrzeF&sig=06JMtlPpgM6wOBii7LkklOJTogI#v=onepage&q=implantar%20politic+as%20de%20control%20interno&f=false>
- Silva, G. (2016). *Propuesta de mejora para reducir los costos operacionales en ele almacén de repuestos de la empresa de transporte Uceda SAC*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10376>
- Solís, J. (2019). *Como hacer un perfil proyecto de una investigación científica*. Liberty drive. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Q-GCDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=justificaci%C3%B3n+cientifica+en+una+investigaci%C3%B3n+definici%C3%B3n+&ots=bJ_-LdyknX&sig=7zW7rt7ghOrHQfZz_1W6eqak2EQ#v=onepage&q=justificaci%C3%B3n%20&f=false

- Toledo, G., y Zevallos, G. (2021). *El Control Interno y su influencia en los procesos contables de la empresa de seguridad y protección bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30485>
- Tumi, J. (2020). Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú (2011-2018), *Rev. Comunicación*, 11(1), http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682020000100063
- Vega, L., Pérez, M., Nieves, A. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno, *Redalyc* 21(2). 212-230. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446006.pdf>
- Velásquez, A. (2017). *El cumplimiento de rendición de viáticos y los componentes de control interno en la UE001 Administración Central-MINSA, 2017*. [Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12525#:~:text=Los%20resultados%20estad%C3%ADsticos%20del%20estudio,8%20%25%20considera%20que%20es%20deficiente.>
- Viaña, L. (2018). *Manual de Costos y Presupuestos*. Colombia: Tecnológico de Soledad Atlántico ITSA. <https://www.itsa.edu.co/docs/3-L-Viana-Manual-de-Costos-y-Presupuestos.pdf>
- Villaverde, A. (2021). *El Control Externo y fomento de la integridad experiencias en la prevención de la corrupción*. Editorial Aranzadi, S.A.U. <https://www.thomsonreuters.es/es/tienda/duo-papel-ebook/el-control-externo-y-fomento-de-la-integridad-experiencias-en-la-prevencion-de-la-corrupcionduo/p/10018718>
- Vu, Q., y Thuy, N. (2021). Does the implementation of internal controls promote firm probability? Evidence from private Vietnamese small-and medium-sized enterprise(SMEs). *Finance Reserarch Lettrs*, 1-14. doi:<https://doi.org/10.1016/j.frl.2021.102178>

ANEXOS

Anexo A

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE			
¿De qué manera el control interno en los viáticos de transporte incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019	Determinar de qué manera el control interno en los viáticos de transporte, incide en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019	Existe relación entre el control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.	Control Interno	Capacitación del control interno	Optimización de funciones Políticas de control interno Reportes funcionales Información adecuada	Tipos de Estudio: Básica Diseño de Estudio: No experimental, Mixto, Explicativo. Correlacional. Población, Muestra Método de investigación: Cuantitativo Técnicas de recolección de Datos: Encuesta, entrevista, y análisis documental.
				Procedimientos del control interno	Gestión de políticas de control en el área de finanzas y administración y previsión y seguimientos de actividades	
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	DEPENDIENTE	Efectividad		

<p>¿De qué manera la capacitación en el control interno en los viáticos de transporte incide en los costos operativos de transporte de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores,2019</p>	<p>Determinar de qué manera la capacitación en control interno en los viáticos de transporte inciden en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019</p>	<p>Existe relación entre la capacitación en control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.</p>	<p>COSTOS OPERATIVOS</p>		<p>Capación constante para un sistema adecuado de los costos operacionales medimos el costo se servicio.</p>	<p>Método de análisis de Datos: Programas estadísticos SPSS.</p>
<p>¿De qué manera los procedimientos de control interno en los viáticos de transporte inciden en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019</p>	<p>Determinar de qué manera los procedimientos de control interno en los viáticos de transporte inciden en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019</p>	<p>Existe relación entre los procedimientos de control interno en los viáticos de transporte y los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.</p>				

Anexo B

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
CONTROL INTERNO EL CONTROL INTERNO EN LOS VIATICOS DE TRANSPORTE		La variable se medirá de acuerdo con los indicadores propuestos.	Capacitación del control interno	Optimización de las funciones
				Políticas de Control Interno
				Organismos de Control
	Control Interno es un proceso ejecutado por la administración de una entidad, diseñado específicamente para velar la seguridad razonable de conseguir en la empresa los objetivos de efectividad y eficiencia en las acciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables y prevenir los riesgos (Estupiñan, 2021)		Procedimientos del control interno	Reportes funcionales
	Información adecuada			
COSTOS OPERATIVOS	Contabilidad de Costos se entiende cualquier técnica o mecánica contable que permita calcular lo que cuesta fabricar un producto o prestar un servicio, también que corresponde a la manipulación de todos los detalles	La variable se medirá de acuerdo con los indicadores propuestos.	Efectividad	Capacitación constante

	referentes a los costos totales para determinar el costo unitario del producto. (Viaña Fernandez, 2018)			Sistema Adecuado Costos operacionales Análisis Vertical y horizontal Medición del costo y análisis Capital de Trabajo
--	---	--	--	---

Anexo C

Guía de Entrevista.



Facultad de Negocios – Contabilidad y Finanzas.

“El Control Interno en los Viáticos de Transporte y su incidencia en los costos operativos de Kishu Tours SAC, Lima, San Juan de Miraflores, 2019.

GUIA DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA	
<p>Buenas tardes Sr. Jorge Serna Cerdán, quiero agradecerle el tiempo que me brinda para poder realizar esta entrevista. Asimismo, decirle que los comentarios e información que nos proporcione serán para mi tesis a realizar.</p>	
PERFIL DEL ENTREVISTADO	
<p>Nombre: Jorge Serna Cerdán Departamento el cual trabaja: Gerencia. Cargo: Gerente General Funciones: Las funciones son planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, conducir el trabajo de la empresa, contratar al personal, además de conocer técnicamente de las operaciones de la empresa . Cargos a quien reporta: Ninguno. Cargos que le reportan: jefes en su totalidad.</p>	
Etapas del modelo	Preguntas
Control Interno	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Ud. cree que el control interno en los viáticos tiene incidencia positiva en los costos operativos de su empresa ¿Por qué?2. ¿Considera Ud., que la empresa se ha visto afectada en estos dos últimos años, ¿Por qué?3. ¿Considera que la empresa cuenta con liquidez necesaria para afrontar el siguiente semestre del año, ¿Por qué?4. ¿Se solicita a los trabajadores su opinión sobre el sistema de información en general? ¿Los trabajadores son partícipes de las decisiones tomadas por la empresa?5. ¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna, confiable para el desarrollo de sus actividades? ¿Cómo maneja esta información para la toma de decisiones?6. ¿De qué forma se realizan las rendiciones de cuenta de los viáticos otorgados a los trabajadores, se realiza algún control de ellas, se emite algún reporte?

<p>Capacitación</p>	<p>7- ¿La empresa cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?</p> <p>8- ¿En la empresa, específicamente en el área Administrativa existe la debida segregación de funciones con respecto al control de viáticos?</p> <p>9- ¿La empresa cuenta con un rol de capacitaciones para el personal encargado de la Administración de la empresa?</p>
<p>Procedimientos</p>	<p>10- ¿Cuál es el procedimiento de control interno para la rendición de las cuentas por concepto de viáticos?</p> <p>11- ¿Cómo se realiza el proceso de asignación de los viáticos a cada trabajador?</p> <p>12- ¿Existe en su empresa un flujograma diseñado donde indique el proceso de los gastos por viáticos?</p> <p>13- ¿Existe en su empresa formatos de liquidación de entregas de viáticos?</p> <p>14- ¿Su empresa cuenta con una política de Control de gastos por Viáticos?</p> <p>15- ¿Cuál es el proceso que se efectúa para el debido control de los viáticos y con qué frecuencia se realiza la rendición de dichos viáticos?</p> <p>16- ¿Cómo es el proceso de selección para el responsable de la rea administrativa? ¿Cuentan con un perfil definido? ¿Deben contar con una habilidad o capacidad definida?</p> <p>17 ¿Cuáles son los mecanismos que se emplean para identificar los riesgos y cuál es el plan o planes de contingencia ante la aparición de algunos, y como es el proceso de ejecución?</p>

Anexo D

Manual de Procedimientos y Políticas

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

EMPRESA DE TRANSPORTE

KISHU TOURS SAC



Elaborado por:

Viviana Milagros Serna Cordova

Aprobado por:

Jorge Bernabé Serna Cerdan



KISHU TOURS S.A.C

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

Manual de Procedimientos y políticas de Control Interno en el área administrativa y operativa para mejorar la operatividad en Kishu Tours S.A.C

Objetivo General:

Elaborar un manual de procedimiento y políticas para el departamento de Administración y Operaciones de Kishu Tours S.A.C que permitan mejorar la gestión del gasto de Viáticos.

Objetivos Específicos:

Elaborar un manual de procesos y políticas para el departamento de Administración y Operaciones de la empresa Kishu Tours S.A.C

Implementar políticas de Control Interno para el departamento de Administración y Operaciones en la empresa Kishu Tours S.A.C

Diseñar diagramas de flujo que describan los procesos internos, que deben aplicar el personal a cargo del Departamento de Administración y Operaciones de la empresa Kishu Tours SAC

Establecer lineamientos para minimizar el riesgo en el otorgamiento de los viáticos y las liquidaciones presentadas por los transportistas y tripulantes.

Implantar formatos establecidos para la justificación de los gastos por los transportistas y tripulantes.

Justificación y factibilidad de la propuesta: Este manual será factible, para que el personal del área de Administración y Operaciones se capacite sobre las políticas y procedimientos que deben aplicarse para el otorgamiento de viáticos, mejorando la gestión y reducir los gastos operativos ya que se hará una evaluación sobre los montos a entregar, además servirá para instruir en caso hubiera una rotación de personal en el Departamento de Administración y Operaciones en la empresa Kishu Tours SAC.

Elaborado por: Viviana Milagros Serna Cordova	Aprobado por: Jorge Bernabé Serna Cerdan
---	--

KISHU TOURS S.A.C**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DE
CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA Y
OPERATIVA**

Los beneficios que proporcionara el manual de Procedimientos y políticas de Control Interno a Kishu Tours SAC son las siguientes:

- La información de funciones y actividades que realizara el personal del departamento de Administración y Operaciones.
- Servirá de guía para el otorgamiento de los viáticos adecuados solicitados por el departamento de Operaciones.
- Servirá como guía de Instrucción para el arrea de Administración y Operaciones.
- Permitirá optimizar el desarrollo de las actividades del personal del área de Administración y Operaciones.
- Aumentará la eficiencia del personal del área de Administración y Operaciones.
- Generará el incremento de las utilidades ya que a medida que el costo de servicio baje aumentará la utilidad bruta y abrirá nuevos mecanismos de inversión.
- Permitirá a la gerencia aplicar un mayor control para el seguimiento de las evaluaciones de actividades con el objetivo de conocer si utilizan adecuadamente los procedimientos y políticas establecidas en este manual.

Alcance:

El presente manual va dirigido a las áreas de Administración, Finanzas y Operaciones, para dar a conocer los procedimientos y políticas que se aplicaran desde el inicio del proceso del trámite de solicitud de viáticos hasta la liquidación con los documentos probatorios de gastos de viáticos, con el fin que en el proceso no se presente inconvenientes y permita obtener información verdadera y confiable.

Elaborado por: Viviana Milagros Serna Cordova	Aprobado por: Jorge Bernabé Serna Cerdan
---	--

KISHU TOURS S.A.C



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

Políticas:

Kishu Tours SAC, como principios básicos de su gestión la realización de los servicios básicos de acuerdo con los requisitos y necesidades de sus clientes, mirando en todo momento por la protección del medio ambiente y garantizando la seguridad y salud de todos sus trabajadores.

Por ello la Dirección de Kishu Tours SAC se compromete a cumplir la política desarrollada en este manual, cuyo objetivo es establecer las bases para el desarrollo y mejora de la organización en conjunto, garantizando el cumplimiento de las disposiciones incluidas en el manual de procedimientos y políticas de la empresa.

La Dirección, junto con los responsables de los diferentes departamentos en mención, definirán los recursos necesarios en cuanto a los equipos, organización y procedimientos de los procesos de trabajo efectuados por la empresa, logrando los objetivos con el único propósito que es gestionar el crecimiento avance y mejora continua deseados por la empresa.

<p>Elaborado por: Viviana Milagros Serna Cordova</p>	<p>Aprobado por: Jorge Bernabé Serna Cerdan</p>
---	--

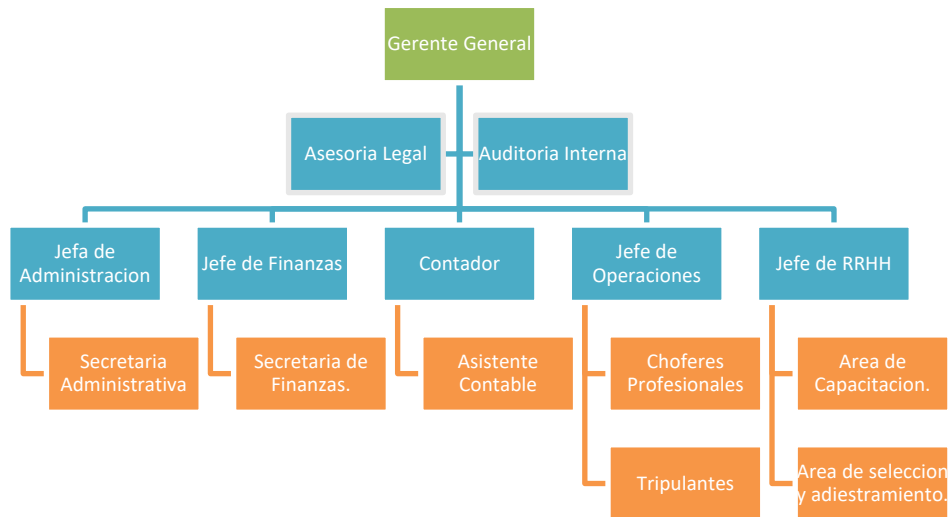
KISHU TOURS S.A.C



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN EL
AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA**

Figura 4

Organigrama con el Control Interno.



<p>Elaborado por: Viviana Milagros Serna Cordova</p>	<p>Aprobado por: Jorge Bernabé Serna Cerdan</p>
---	--

**KISHU TOURS S.A.C****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN
EL AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA****Control de Gastos por Viáticos**

Definir las políticas y procedimientos para que se tenga un control, registro y análisis de los gastos por viáticos en el que incurren naturalmente los transportistas y tripulantes, cuando brindan el servicio de transporte, con el afán de que nuestro personal encuentre comodidad y confianza de ser transparentes y manejar un adecuado nivel de gasto.

Esto está dirigido para todo el personal de la empresa Kishu Tours SAC, sobre todo a los que cumplan funciones de conductores profesionales y tripulantes, personal de administración, Finanzas, Operaciones.

Responsabilidades:

Conductores Profesionales y Tripulantes- El principal responsable de que la declaración de viáticos tanto como regulares como extraordinarios demuestren los egresos de efectivo reales que la empresa debe de asumir por circunstancias verdaderas a la labor del servicio que otorga, haciendo valida y transparente el procedimiento de gasto de viatico que se les brinda.

Elaborado por: Viviana Milagros Serna Cordova	Aprobado por: Jorge Bernabé Serna Cerdan
---	--

KISHU TOURS S.A.C**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DE
CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA****Control de Gastos por Viáticos:**

Jefatura Operacional: Es el responsable solidario del efectivo que se les brinda a los conductores Profesionales y tripulantes, y más si se tiene en cuenta que tiene que supervisar y aflojar los viáticos extraordinarios que necesitan los Conductores profesionales y tripulantes para efectuar el servicio eficiente, de esa manera seria un filtro importante de seguridad y transparencia.

Finanzas: El área de Finanzas en esta ocasión, tiene la labor de hacer cumplir las normas de entrega, comprobantes y verificar el formato de liquidación de gasto para confirmar y dar visto bueno que los egresos por gasto de viáticos que se dan son reales y necesarios, para que la empresa pueda asumirlos con libertad.

Gerencia: Responsable de realizar el seguimiento al proceso en cada una de las áreas involucradas, con el fin de establecer dirección parte de la responsabilidad, haciendo sentir al personal de la organización que todos debemos juntar esfuerzos para disminuir gastos y sobretodo mejorar la rentabilidad de una manera técnica y con ayuda de todos.

Elaborado por: Viviana Milagros Serna Cordova	Aprobado por: Jorge Bernabé Serna Cerdan
---	--

KISHU TOURS S.A.C

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA



Control de Gastos Viáticos en los servicios de Transporte:

Objetivo:

Establecer las directivas de gestión aplicables en los gastos ordinarios y extraordinarios por viáticos que se brinda a los Conductores Profesionales y tripulantes de la empresa Kishu Tours SAC.

Alcance:

Aplica el proceso ejecución del servicio de transporte.

Políticas y Disposiciones:

Para los Conductores Profesionales y Tripulantes:

- No podrá pedir mayor efectivo, que el acordado por gastos de viáticos de transporte, si así lo requiera, dependiendo del destino.
- Deberá rendir los gastos por viáticos firmado por el jefe de Operaciones, máximo en 24 horas después llegados al destino inicial para que se ejecute el reembolso correspondiente.

Elaborado por: Viviana Milagros Serna Cordova	Aprobado por: Jorge Bernabé Serna Cerdan
---	--



KISHU TOURS S.A.C

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

Políticas y Disposiciones:

Para los Conductores Profesionales y Tripulantes:

- Deberán presentar un formato de solicitud de viáticos a la oficina de Administración.
- El Conductor Profesional y Tripulante, está en obligación de pedir comprobante de pago por todo gasto que ejecute por viáticos u otros gastos necesarios para la ejecución de sus servicios, sino comprobar mediante video o foto el sustento del egreso del efectivo, previa comunicación con el jefe de Operaciones.
- Los Conductores y tripulantes están en la obligación de pedir comprobante de pago en donde haga efectivo los viáticos que le brindaron, sea mediante factura o boleta si el restaurante o estación de servicios no emita facturas, ya que se requiere para el control de gastos.

Elaborado por: Viviana Milagros Serna Cordova	Aprobado por: Jorge Bernabé Serna Cerdan
---	--

KISHU TOURS S.A.C


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA




Para el Área de Finanzas:

- Solo se está autorizado a entregar el efectivo requerido para viáticos.
- Se deberá reembolsar a los Conductores y tripulantes, gastos por concepto de viáticos siempre y cuando tenga el debido sustento firmado por el jefe de Operaciones.
- El área de Finanzas encargada de la entrega del efectivo por viáticos a los Conductores y tripulantes, lo hará teniendo en cuenta la política establecida de s/. 35 soles por día según duración del viaje.
- El área de finanzas deberá hacer firmar una Nota de Egreso al Conductor, por el efectivo recibido.
- Solo se podrá reembolsar el efectivo por viáticos ejecutados extraordinariamente, siempre y cuando se tenga el informe firmado por el jefe de operaciones, ya que este comparte la responsabilidad.
- Deberá realizar un informe mensual, trimestral y anual del reporte de viáticos entregado, así como el monto que se incurre como gasto extraordinario para que se tome en cuenta para el presupuesto de gastos en el año 2020.

<p>Elaborado por: Viviana Milagros Serna Cordova</p>	<p>Aprobado por: Jorge Bernabé Serna Cerdan</p>
---	--

 LIQUIDACION DE ENTREGAS A RENDIR CUENTA- GASTOS DE VIATICOS KISHU TOURS SAC											Fecha:	
											Nro.	
DATOS												
Nombre:			Código			Destino:						
Motivo:			Costo			Fecha			del:		al:	
Dia	Fecha			Alojamiento	Alimentación	Mov. Adicional			Otros Gastos		Sub Totales	
	Día	Mes	Año			Pasajes	Local	Comunicaciones	Detalles	Importe		
LUN					D							
					A							
					C							
MAR					D							
					A							
					C							
MIE					D							
					A							
					C							
JUE					D							
					A							
					C							
VIE					D							
					A							
					C							
SAB					D							
					A							
					C							
DOM					D							
					A							
					C							
				0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	TOTALES		0.00	0.00
Observación:			(Sello y firma del area)					Cheque	Anticipo			
								Banco	Total Gastos			
								Fecha	Saldo a devolver			
								Preparado por:	Aprobado	V"B" Gerencia	Contabilidad	

 LIQUIDACION DE GASTOS VARIOS- ENTREGAS A RENDIR	FECHA		
	NUMERO		
DATOS			
Nombre		Del	Al
Motivo			
Fecha	N° de Doc.	Proveedor	Detalle
			Importe
TOTALES			S/.
Observaciones:		Imp. Recibido	
		Total Gastos	
		Saldo	S/.
	Aprobado por: Jefatura del Area	V° B° Gerencia	

ANEXO E

Carta de autorizacion de la empresa Kishu Tours sac.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE		
Yo <u>JORGE BERNABÉ SERNA CORDOVA</u> <small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
Identificado con DNI <u>09999677</u> en mi calidad de <u>GERENTE GENERAL</u> <small>(Posición del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
del área de <u>GERENCIA</u> <small>(Nombre del área de la empresa)</small>			
de la empresa/institución <u>KISHU TOURS SAC</u> <small>(Nombre de la empresa)</small>			
con R.U.C N° <u>20548585237</u> , ubicada en la ciudad de <u>SAN JUAN DE MIRAFLORES LIMA - PERU</u>			
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,			
Al señor <u>SERNA CORDOVA, VIVIANA MILAGROS</u> <small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small>			
Identificado con DNI N° <u>46107171</u> egresado de la (X) Carrera profesional o () Programa de Postgrado de <u>CONTABILIDAD Y FINANZAS</u> <small>(Nombre de la carrera o programa)</small>			
que utilice la siguiente información de la empresa: <u>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</u> <u>ESTADO DE RESULTADOS PERIODO 2018 Y 2019</u> <u>DOCUMENTOS CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS</u> <small>(Detallar la información a entregar)</small>			
con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o () Título Profesional.			
Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:			
<ul style="list-style-type: none"> • Vigencia de Poder. (para el caso de empresas privadas). • ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas) • Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato. 			
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o () Mencionar el nombre de la empresa.			
 Firma y sello del Representante Legal o Representante del área DNI: <u>09999677</u>			
El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.			
 Firma del Egresado DNI: <u>46107171</u>			
CÓDIGO DE DOCUMENTO FECHA DE VIGENCIA	COR-F-REC-YAC-05.04 21/03/2020	NÚMERO VERSIÓN 07	PÁGINA Página 1 de 1