



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE
CARGA PESADA DEL PERÚ, CASO: TOP 10 LOGISTIC PERÚ E.I.R.L.-CALLAO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

PULACHE PATIÑO, KAREN YULITZA

ORCID:0009-0000-4183-0164

ASESOR

GONZALES RENTERIA, YURI GAGARIN

ORCID:0000-0002-6859-7996

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0133-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **14:30** horas del día **16** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO Presidente
ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO Miembro
RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL Miembro
Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL PERÚ, CASO: TOP 10 LOGISTIC PERÚ E.I.R.L.-CALLAO, 2024**

Presentada Por :
(2703101023) **PULACHE PATIÑO KAREN YULITZA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO
Presidente

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO
Miembro

RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL
Miembro

Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: EL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL PERÚ, CASO: TOP 10 LOGISTIC PERÚ E.I.R.L.-CALLAO, 2024 Del (de la) estudiante PULACHE PATIÑO KAREN YULITZA, asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 6% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 03 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Dedicada a Dios que gracias a él pude culminar una parte de mi carrera profesional, y que hace que posible que siga subiendo un peldaño más. A mi hijo con mucho amor, por ser esa persona especial que hace que me supere día a día, para ser su ejemplo de perseverancia y esfuerzo. A mi hermana que dio ese empuje a seguir avanzando profesionalmente y que aunque se encuentre lejos siempre está pendiente de mí.

Agradecimiento

A Dios por brindarme el maravilloso regalo de la vida y la oportunidad de haber llegado hasta este punto. Al padre de mi hijo que me animó a continuar con mi desarrollo profesional. A mis padres por su apoyo incondicional que me brindaron desde que inicié mis estudios. Al asesor por sus orientaciones para poder desarrollar cada capítulo; gracias a todos ellos por que son parte de las piezas que este aquí.

Índice general

Carátula	I
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice general.....	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de cuadros	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	6
1.3 Objetivo general.....	6
1.4 Objetivos específicos	6
1.5 Justificación	7
II. Marco teórico	8
2.1 Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas.....	21
2.3 Hipótesis	27
III. Metodología.....	29
3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación	29
3.2 Población y muestra.....	29
3.3 Operacionalización de las variables.....	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	32
3.5 Método de análisis de datos	32
3.6 Aspectos Éticos	32
IV Resultados.....	34
V.- Discusión.....	42
VI.- Conclusiones	46
VII.- Recomendaciones	53
Referencias bibliográficas	54
Anexos	59
Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	59

Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	61
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos	65
Anexo 04. Formato de consentimiento informado	73

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	30
--	----

Lista de cuadros

Cuadro N° 1 Resultados del Objetivo específico 1	34
Cuadro N° 2 Resultados del Objetivo específico 2	36
Cuadro N° 3 Resultados del Objetivo específico 3	39
Cuadro N° 4 Respecto al Objetivo específico 3	48
Cuadro N° 5 Respecto al Objetivo general.....	50
Cuadro N° 6 Respecto al Objetivo general.....	51

Resumen

El control interno a la gestión operativa contiene los métodos, procedimientos, acciones dirigidas por la gerencia, para la efectiva gestión de operaciones; con el fin de proporcionar seguridad razonable a las actividades y el cumplimiento de los objetivos. La investigación tuvo como objetivo: determinar como el control interno a la gestión operativa incide en la rentabilidad de la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024. La metodología empleada fue de enfoque cualitativa, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, bibliográfico y de caso; se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica y de la entrevista, como instrumentos fichas bibliográficas y un cuestionario. Los resultados que se obtuvieron fue que la empresa no tiene implementado el control interno en la gestión operativa, realizan sus operaciones de manera empírica, abriéndole puerta a los errores y deficiencias; generando costos adicionales a los servicios, que son producto de las malas decisiones tomadas, que impiden generar ingresos y por lo tanto obtener mayor rentabilidad, por consecuencia impide que cumpla con los objetivos de la empresa. Se concluye el control interno a la gestión operativa, incide en la rentabilidad, debido a que mayores sean los costos de ventas, menor será la utilidad neta y por consecuencia la rentabilidad no será favorable, es necesario la implementación del sistema de control interno a la gestión operativa, para poder realizar los servicios correctamente, sin atrasos, ni costos excesivos. El sistema ayudará a tomar decisiones eficientes que le permitan mitigar los riesgos, y por consiguiente a poder lograr los objetivos.

Palabras clave: Control interno a la gestión operativa, rentabilidad y objetivos

Abstract

Internal control of operational management contains the methods, procedures, and actions directed by management for the effective management of operations; in order to provide reasonable security to the activities and the fulfillment of the objectives. The objective of the research was: to determine how the internal control of operational management affects the profitability of the company Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024. The methodology used was a qualitative approach, descriptive level, non-experimental, bibliographic design. and of case; The technique of bibliographic review and interview was applied, as instruments bibliographic records and a questionnaire. The results obtained were that the company has not implemented internal control in operational management, they carry out their operations empirically, opening the door to errors and deficiencies; generating additional costs to the services, which are the product of bad decisions made, which prevent generating income and therefore obtaining greater profitability, consequently preventing it from meeting the company's objectives. The internal control of operational management is concluded, it affects profitability, because the higher the sales costs, the lower the net profit and consequently the profitability will not be favorable, it is necessary to implement the internal control system to the operational management, to be able to perform services correctly, without delays or excessive costs. The system will help you make efficient decisions that allow you to mitigate risks, and therefore achieve objectives.

Keywords: Internal control of operational management, profitability and objectives

I. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

Las microempresas se encuentran dominando gran parte del tejido empresarial mundial. Estas empresas son significativas, ellas poseen menos de 10 colaboradores que implican entre el 70% y el 95% del total de empresas en cada país que fue analizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) este estudio se realizó el mes de abril en año 2018. El gran porcentaje de países que fueron estudiados, se conoció que aproximadamente la mitad de las empresas no cuentan con empleados, es decir, solo sus propietarios trabajan en ellas.

Las microempresas son las que están en la pirámide del dominio del mercado, a pesar de que se piensa que las pequeñas y medianas empresas (pymes) que tienen entre 10 y 249 colaboradores son la mayoría. Por lo tanto, los términos micro, pequeña y mediana empresa, o MIPYME, debería ser utilizado al referirse a la estructura fundamental del sistema empresarial. En realidad, las medianas empresas, que tienen entre 50 y 249 trabajadores, pueden no ser incluidas en esta clasificación, incluso si se combinan con las grandes empresas, que tienen 250 o más empleados. Estas empresas son un bajo porcentaje en los países de estudio, representando de la siguiente manera: Francia con el 4%, España, Chile, Ecuador y México cuenta con el 3%, seguido del 2% para los países de Argentina y Portugal y por último Perú con el 1%. Aunque se debe mencionar que las medianas y grandes empresas continúan con un segundo nivel en el mundo empresarial, continuando con el estudio estos países son los que poseen un porcentaje más elevado, tenemos a Alemania en el 6%, Estados Unidos en el 7%, Corea del Sur en el 13% y Rusia en el 10%. (Merino, 2020)

El día de hoy nadie duda sobre la importancia de las microempresas desde el punto de la economía de América Latina y el Caribe, a pesar de que no se puede determinar exactamente su tamaño. Las microempresas son necesarias para el desarrollo económico, la creación de empleos, la modernización y la competitividad de las diversas regiones del país. Debido a la importancia de la microempresa, es urgente preguntarse, sobre los enfoques, componentes teórico-metodológicos y necesidades de estudio. Para lograr este objetivo, el presente informe se trabajó en 3 niveles; la primera se refiere a los métodos utilizados para analizar a las microempresas aquí encontramos la formalidad e informalidad, las estrategias familiares para mantener a flote a las microempresas, la segunda tratara de establecer pautas para el

estudio de la microempresa, porque existan unidades de medida y métodos cuantitativos – cualitativos estos son insuficientes y la tercera analizara las perspectivas a futuro de investigación en este campo. En el grupo de la microempresa hay mucho por estudiar, pese a los diversos trabajos de carácter empírico, así como de los descubrimientos en el aspecto teórico y metodológico. Es importante mencionar que en las tres últimas décadas se ha presentado un interés creciente de la política pública internacional hacia la microempresa a partir de la consideración de que es determinante, fundamental, para generar empleo y desarrollo local. En este sentido, la actividad microempresarial es un tema de gran relevancia como campo de investigación social que ha determinado diversos estudios (Neira, 2006)

En América Latina y el mundo las microempresas son de gran valor por su capacidad de crear empleos junto a ello los ingresos, aportar al sistema productivo del país y dar un impulso a la actividad económica. En el caso del Ecuador, las microempresas tienen una gran relevancia; las tres cuartas partes de la población en el país producen productos y servicios generando grandes fuentes de trabajo en consideración de las otras empresas. Estos productos y servicios incluyen alimentos, prendas de vestir, cuero y calzado, gráfico, madera, materiales de construcción, hotelería y turismo, electrónica, servicios profesionales y generales. Es esencial mantener un control sobre los niveles de productividad y corregir sus debilidades para garantizar un nivel de calidad. El presente estudio exploratorio, descriptivo y documental presenta los hallazgos de una investigación de campo a 347 microempresarios de los cantones Jipijapa, Paján y Puerto López de la provincia de Manabí. El objetivo de esta investigación era conseguir una visualización verídica de los problemas que las microempresas afrontan y sensibilizar sobre la importancia de desarrollar estrategias para su fortalecimiento, innovación y alcanzar características distintivas para crear empresas competitivas. Se debe mencionar que para crecer y desarrollarse se debe trabajar en conjunto partiendo desde el gobierno, este debe trabajar implementando políticas donde ayude a favorecer el crecimiento y muestre su respaldo para conseguir el desarrollo deseado, haciendo partícipes a los actores públicos y privados: el gobierno, el sector productivo, las instituciones de investigación, las instituciones académicas y los organismos civiles, con el trabajo en conjunto para un mejor posicionamiento y crecimiento. (Sumba, 2018)

Las MYPES en Perú son múltiples y la gran totalidad se encuentran en la informalidad. Sin embargo, con la reactivación económica después de la crisis generada por el COVID-19 ha cambiado la situación, lo que hace que sea más importante examinar la relación entre la

formalidad y el potencial de las MYPES. Para comprender mejor este vínculo, se examinaron los diversos elementos que son cruciales para analizar las decisiones comerciales y su contexto.

Las MYPES de nuestro territorio han experimentado un desarrollo positivo, aunque inestable, en cuanto a su capacidad formal. Por lo tanto, en años como 2012, 2017 y 2021, el ICF experimentó una fuerte caída interanual del 2.6%, 4.4% y 2.2%, en relación; sin embargo, estas cifras fueron obtenidas después una recuperación por la formalidad en los posteriores años, es por ello la relación de los porcentajes. En el año 2022, se registró un índice promedio de 0.25, lo que significó una mejora del 3.1% en relación al año 2021, en un contexto de reactivación económica. Estos hallazgos sugieren que, aunque las MYPES quedaron muy afectadas por la crisis causada por la COVID-19 en respecto a la formalidad, y estas vienen mostrando mejoras debido al proceso de reactivación que el país puso en marcha, haciendo que su capacidad de formalidad sea positiva y por consecuencia la mejora de los indicadores económicos. Según estas estadísticas, las MYPES en Perú han tenido un trayecto complicado enfrenándose a varios retos impidiéndoles en su mayoría su formalidad. La oferta y la demanda se recuperaron en 2022, y las MYPES mejoraron su productividad mediante el uso de nuevas técnicas de manejo empresarial. Sin embargo, esto todavía está en un nivel definido, lo que significa que dichos negocios no logran superar el Índice de Capacidad Formal estudiado en el año 2019 donde tuvo el mayor porcentaje. Sin embargo, según los resultados aún se muestra diferencias considerables no solo entre las MYPES de varios sectores, sino también entre los departamentos del país. Recordemos que el ICF de estos negocios se ha demostrado ser un indicador indirecto y confiable del nivel de formalización empresarial, de tal forma que si se estudiaría las diferencias entre grupos se podrían observar los obstáculos que cada uno enfrenta y poder mejorar su competitividad. (Comex, 2022)

El control interno son el conjunto de los procedimientos y políticas de una empresa, el uso adecuado le permitirá garantizar que la operatividad con la que se realicen sea eficientes, efectivas y conformes a las leyes y reglamentos se conocen como controles internos. Estos controles protegen los bienes de la empresa de fraude, errores y otros peligros.

Para que una empresa llegue alcanzar el éxito y se mantenga en marcha, será dependiendo del uso correcto de los controles internos, estos deben ser oportunos para que sean efectivos para la empresa. Contribuyen a garantizar a las partes interesadas que la empresa opera de

manera responsable y ética y que sus estados financieros son confiables y precisos de acuerdo con la ley contable, para que puedan tomar decisiones en beneficio de la empresa. Además, es fundamental revisar y actualizar regularmente los controles internos de cada área, observando los posibles futuros riesgos que puede estar expuesta, analizando y revisando para garantizar que sigan siendo útiles y pertinentes para la empresa, es así que se logrará éxito que todo negocio desea; es aquí donde se puede observar la importancia de la implementación efectiva del control interno para la sostenibilidad de una empresa de cualquier sector. (Safetyculture, 2024)

El objetivo principal del control interno operativo es que, a través de su uso, este pueda garantizar de manera efectiva la correcta operatividad, porque este será primordial para su crecimiento, es así como se busca la expansión de la empresa. Por lo tanto, se muestra que todo relacionado con el control interno operativo se encuentra ligado a la forma del tipo de organización que está llevando la empresa. Se debe tener en cuenta que no es suficiente tener grandes planes comerciales o expectativas de crecimiento. Una empresa no puede evaluar de manera confiable su desempeño para lograr sus objetivos si no tiene control interno. Por otro parte es importante tener de conocimiento que el uso correcto de un buen control interno, se obtendrán los siguientes beneficios: Para que la empresa se proyecte a crecer, es aquí donde se podrá observar cuales son las ventajas y desventajas por los cambios que este expuesta. Se impulsa el buen trabajo en equipo, que estos tengan buenas relaciones para la mejora de empresa, es aquí donde se observará el trabajo positivo del talento humano. La empresa podrá tomar decisiones oportunas por medio de la información verídica y confiable que obtendrá en los resultados. Disminuirá las pérdidas operativas, mejorando el grado de confianza para lograr los objetivos, entre otros.

El control interno operativo posee un lugar importante en las empresas, indistintamente del tamaño que puedan tener, se debe tener en claro que la tasa de ventas no implica que la empresa pueda alcanzar el éxito, sino está depende del área comercial, debido a que es ahí donde se involucran todos los procesos y estrategias para poder alcanzar el éxito esperado. Es así que el control interno de la operatividad cumple un papel muy importante dentro de la organización. (Soscia, 2021)

La rentabilidad es la capacidad que la empresa pueda generar beneficios, estos deber ser suficientes, partiendo desde los recursos que se utilizan para generarlos, es decir los beneficios deben ser superiores a los recursos que se utilizan, estos pueden ser activos o

recursos propios de la empresa. Se podrá medir la ganancia en la comparación de un periodo económico a otro, es aquí donde se podrá observar si las medidas que está tomando la empresa están obteniendo resultados.

Para que una empresa sea rentable, sus ingresos deben ser superiores de sus gastos, ya que obteniendo un saldo positivo y alto entre ambos; le garantizará a la empresa un posicionamiento sostenible en el mercado. Esto es importante en una empresa en pleno desarrollo, debido a que la rentabilidad no solo nos mostrará la supervivencia de la empresa, sino que nos dará luces para analizar lo que se está cometiendo erróneamente y así poder hacer las correcciones respetivas en cada área de cualquier empresa. Es importante mencionar que en el sector transporte, y en las empresas que se dedican al rubro de servicios, existen algunas formas específicas de optimizar recursos y disminuir costos generados por la empresa, con el único propósito de llegar a los objetivos deseados. (Sitrack, 2019)

Por causa de la problemática descrita, se está considerando en estudio a la empresa: Top 10 Logistic Perú E.I.R.L. (Empresa individual de responsabilidad limitada) identificada con RUC N° 20607652687, la empresa dio inició a sus actividades el día 01 del mes de mayo del 2021, el domicilio fiscal de la empresa se encuentra en Mz. E Lote. 4-B APV. Bahía Blanca de Oquendo Prov. Const. Del Callao - Prov. Const. Del Callao - Callao, siendo su principal actividad económica brindar transporte de carga por carretera. Tiene como representante legal al Titular – Gerente: Montenegro Vásquez Elzer Rosales. actualmente la empresa cuenta con 05 colaboradores incluido el Titular-Gerente.

La empresa muestra una serie de problemas y dificultades en el área de operaciones, lo cual no le permite lograr el cumplimiento eficaz del servicio, siendo esta la principal deficiencia de no poder cumplir con sus objetivos.

Debido a la problemática se requiere el uso del control interno en esta área. El servicio de transporte de carga pesada, contiene varios riesgos que con llevan a que está no pueda lograr el crecimiento y rentabilidad deseada, sus ingresos no son lo suficiente óptimos, ya que existen costos adicionales que se están originando, por causa de las acciones empíricas con las que realizan sus operaciones.

El control interno ayudará a reducir los riesgos que actualmente se están generando, los problemas observados en la gestión operativa son los siguientes:

La falta de coordinación con la hora y tiempo de descarga, generando demoras en el servicio. Esto hace referencia ya que muchas veces se realizan los servicios, y las descargas están

programadas para una hora indicada. Sin embargo, esta no se respeta; generando sobretiempos en el servicio. Y provoca que no se puedan realizar otros servicios con esa unidad.

El mal parqueo de los conductores, provocando multas que son un gasto para la empresa; por que generan pagos que no se tenían planificado e incluso que podrían no llegar a cumplir con el servicio.

La pérdida de combustible por las malas rutas, que no son debidamente coordinadas entre conductor y asistente de operaciones, provocando en el servicio costos adicionales, un servicio deficiente por las demoras y que generan disminución en las ganancias.

Las pérdidas de citas de los retiros o devoluciones de los contenedores en los puertos o almacenes por la falta del seguimiento de las rutas o error en los datos registrados en el sistema.

Las papeletas generadas por la irresponsabilidad de los conductores, provocando gastos excesivos y no previstos.

La no entrega a tiempo de la documentación necesaria para la realización del servicio, provocando demoras e incomodidades con los conductores, siendo esta una de las causas que los choferes renuncien. Quedando esta unidad sin generar ingresos.

1.2 Formulación del problema

¿De qué manera el control interno a la gestión operativa incide en la rentabilidad de la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024?

1.3 Objetivo general

Determinar como el control interno a la gestión operativa incide en la rentabilidad de la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024.

1.4 Objetivos específicos

- Describir la importancia del control interno a la gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas del Perú.
- Describir la importancia del control interno a la gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024.
- Proponer la implementación del control interno a la gestión operativa a la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024

1.5 Justificación

Teórica:

Debido a que muchos microempresarios del Perú, desconocen que tanta influencia tiene el control interno a la gestión operativa y como incide en rentabilidad, es por ello que esta investigación permitirá dar a conocer los microempresarios sobre la importancia de la implementación del control interno en la gestión operativa de las empresas y que haciendo uso de este, se pueden detectar las deficiencias, de tal manera que se le pueda dar una solución oportuna; con el fin de generar mayor rentabilidad.

Práctica:

Cuando obtengamos los resultados de la presente investigación se le informará al representante legal de la empresa de la cual se está haciendo el estudio, así mismo se dará a conocer a las demás empresas del rubro cuales son las ventajas de la aplicación del control interno, mostrando los antecedentes de otros investigadores, para que sea aplicada y obtener positivamente la rentabilidad esperada.

Metodológica:

Porque los resultados se obtuvieron a través de un proceso de investigación, donde se inició identificando la problemática mencionada anteriormente, con la finalidad de poder llegar al resultado del impacto que tendrá en la rentabilidad en las empresas y que esta investigación sea de ayuda como antecedente para futuros investigadores.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

La investigación tiene antecedentes internacionales y se refiere a todas las investigaciones realizadas en los diferentes países del mundo, excepto en el Perú, donde se encuentren investigando al menos una variable de estudio.

Guamán (2021), de la Universidad Regional de los Andes de Ambato Ecuador, en su investigación de tesis titulada: Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Industrial Danec S.A de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura. Su objetivo en la investigación es la de realizar un análisis en el control de inventarios para la empresa Industrial Danec S.A. de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura. La metodología empleada en la investigación es cualitativa y cuantitativa esto permitió conocer la realidad de cada una de las actividades empleadas en el control interno de los inventarios, asimismo la recaudación de información para poder tomar decisiones con la finalidad de lograr datos reales y verídicos. El tipo de investigación que se utilizó es bibliográfico porque nos permitió afirmar los aspectos teóricos, la investigación de campo porque se verificó el lugar de estudio de donde proceden los hechos. La metodología utilizada se basa en el inductivo – deductivo, analítico – sintético. Se utilizó en la investigación la entrevista porque nos permitió recopilar información directamente de los colaboradores que se encuentran relacionados o tienen participación directamente a los inventarios dentro del área de bodega de la empresa, la observación es una técnica que permitió observar y analizar uno a uno los procesos de los empleados que forman parte de la bodega. Obtenidos los resultados se aplicará un cuestionario de control interno que permite identificar el control que se lleva actualmente en inventarios, una matriz de vulnerabilidad que identifica riesgos y probabilidades de impacto, un análisis de indicadores financieros que calcula los índices y un análisis de cuentas por cobrar e inventarios. En conclusión, la investigación de Guzmán nos muestra la importancia del control en los inventarios, como resultado de ello el investigador establece algunos cuestionarios para la mejora de los objetivos, y esto se reflejará en la rentabilidad de cada periodo del ejercicio.

Guamán y Zúñiga (2022), de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador, su investigación de la tesis titulada: Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Teyper S.A, Su principal objetivo es analizar el control interno

en las operaciones que involucran a las cuentas de ingresos y egresos y el efecto en la rentabilidad de la empresa, para así se puedan brindar las recomendaciones esenciales que permitan mejoras eficientes en los procedimientos en relación a la propuesta presentada en esta investigación. Para el estudio realizado se ha seleccionado el enfoque mixto, para un efectivo desarrollo del estudio se emplearon los siguientes tipos de investigación: descriptiva, documental y de campo, en las herramientas se utilizará la entrevista, ficha de observación y análisis y su muestra se consideró dos personas gerente y contador de la empresa. Según los resultados el control interno es un sistema dirigido a colaborar en el uso adecuado de los procedimientos que están relacionados a los ingresos y egresos que involucran el mejoramiento de la empresa, en la entrevista al contador se observa la existencia de deficiencias en cumplimiento de los controles de ingresos y egresos, es necesario la generación de controles más fuertes que permitan garantizar la calidad de la información financiera y la protección de los recursos de la empresa. Debido a la falta de supervisión eficiente relacionado al control, hace que sobre los responsables de cada área recaiga las responsabilidades, por falta de revisiones periódicas que no mantiene la gerencia, en conclusión, nos muestra la ausencia de controles en dicha empresa hace que la misma se encuentre vulnerable ante los posibles riesgos que pueda tener, esto le impide realizar medidas de corrección a tiempo oportuno. En la investigación refleja la escasez de control interno y un mal manejo de procedimientos, es por ello que el investigador recomienda controles más fuertes para ser aplicados en la empresa y así la gerencia obtenga una mejor adecuada supervisión y toma de decisiones.

Chiguano y Olaya (2022), de la Universidad Técnica de Cotopaxi de La Maná- Ecuador, su investigación de tesis titulada: Control interno y su incidencia en la rentabilidad del Comisariato “Cash Market” del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2021. Tuvo como objetivo general evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad. Se realizó el método científico, analítico y exploratorio, en el estudio del campo se utilizó la entrevista, cuestionario y encuesta de control interno. Debido al diagnóstico de la actual coyuntura en el control interno del Comisariato CASH MARKET que se realizó por medio de las encuestas y entrevistas de dieron a conocer algunas carencias como los siguientes resultados: no contar con las políticas establecidas para el manejo de las actividades efectuadas por la empresa, conservando un manejo casi empírico. Por otro lado, también se pudo verificar la ausencia de la visión y misión, así también se pudo evidenciar la También se pudo

evidenciar la inexistencia de la misión, visión, además la falta de optimización de la rentabilidad. Se realizó el cuadro comparativo y la aplicación de los indicadores donde se verificó las carencias en la dirección estratégica, políticas y procedimientos, control interno, estructura organizacional, documentación de sustento de las operaciones y la capacitación del personal de la empresa; los procedimientos de control interno fueron evaluados de acuerdo a la metodología COSO I determinando un nivel del 72% de confianza, y con una diferencia de un 28% de riesgo moderado. Es así como se concluyó con los resultados obtenidos en el diagnóstico y en la evaluación del control interno, se pasó a la creación de las políticas y procedimientos en las operaciones comerciales, políticas de ventas, comerciales, compras y del área del inventario, asimismo el flujograma del proceso de cajero que al ser implementados y correctamente aplicados serán como principales beneficiarios la propietaria y por consiguiente los trabajadores del comisariato.

Arroba, Figueroa y Guerrero (2019), de la Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, con su investigación titulada: Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretería D'todo. De Guayaquil – Ecuador, Determinado como su objetivo principal el observar las políticas y los procesos generados en el área de los inventarios y la incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretería D'Todo. periodo 2017-2018. Utilizando la metodología de la investigación, el tipo de investigación aplicada es descriptiva – documental con un enfoque mixto esto debido que presenta una parte cuantitativa y otra cualitativa; con técnicas como: Investigación bibliográfica, tecnológica, exploratoria; utilizando un método analítico sintético a la empresa para la obtención de datos; también se realizó entrevistas al gerente general, jefe de ventas, asistente de ventas y bodeguero de la empresa, y observación documental a través de análisis vertical y horizontal de los Estados Financieros con el fin de analizar las diferencias que existieron en las cuentas contables de la empresa asimismo medir la participación que tuvieron en los periodos económicos del 2017 y 2018 y así obtener información apropiada para poder ejecutar la propuesta, que fue la construcción de un manual de políticas y procedimientos para la implementación del control interno de los inventarios y poder tener una mejora en los procesos así como también lo veamos reflejado en la rentabilidad de la empresa.

Los resultados obtenidos de la empresa es que se le están presentando dificultades en el control de los inventarios, debido a que carecen de las políticas y procedimientos, principalmente debido a la falta de aplicación de las NIC 2 Inventarios, por la falta de

información de la valorización fehaciente y verídica de los inventarios en los estados financieros por tal motivo presentan información no razonable, altos niveles de deterioro de los inventarios, esto hace que sus registro contables sean erróneos y la falta de compromiso por el cumplimiento en las entregas de los bienes adquiridos por los clientes.

Por estas razones nombradas anteriormente, como conclusión y recomendaciones a la problemática planteada, se diseñó un manual de políticas y procedimientos con el objetivo de mejorar los procedimientos de control de inventarios; en este caso, se busca verificar los datos recopilados a través de una investigación de campo para minimizar las deficiencias en la venta, almacén y las áreas que involucran los ingresos y salidas del inventario de la empresa.

2.1.2 Nacionales:

En la presente investigación se comprende por antecedentes nacionales, a todo estudio realizada en cualquier ciudad del Perú, excepto la región de estudio; que hayan empleado al menos una de la misma variable de estudio de la investigación.

Castro (2021), de la Universidad Señor de Sipán, con la tesis titulada Sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, Chiclayo 2018, su objetivo fue elaborar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa, su metodología fue descriptiva, no experimental y transversal, como técnica utilizo la encuesta y como instrumento el cuestionario. Su población y muestra fueron los 16 colaboradores de la empresa. Los resultados confirman que la empresa carece de actividades de control, no tiene muy definido la misión y visión de la empresa, no tiene implementado el Reglamento de Organización de Funciones (ROF) provocando que no se tengan definidos las actividades de cada colaborador. También muestra que no se tienen claros los objetivos, ya que no va encaminado según los lineamientos de la empresa. Se concluye que la empresa debe implementar el control interno operativo, para poder desarrollar eficientemente las actividades y poder obtener una gestión administrativa óptima, mejorar el ambiente de control para de ahí poder abarcar manuales que le ofrezcan seguridad a la empresa en la realización de cada actividad. La práctica de valores también es un punto fundamental, para que se realicen las actividades correctamente, de esta manera se medirán los riesgos, para medir y darle solución a las posibles situaciones complejas que se presentan en las operaciones diarias. Se recomienda a los propietarios de la empresa que se realicen acciones de mejora para así

poder tener una efectiva gestión administrativa. Asimismo, se recomienda el uso del control interno que se está implementando como mejora.

León, Maguiña y León (2023), de la Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, con la investigación titulada: Control Interno para la mejora de la rentabilidad empresarial en Nuevo Chimbote-Perú. El control interno en las empresas se enfoca principalmente en el establecimiento de correctivos para encontrar posibles errores que toda empresa tiene por los riesgos expuestos, y de esta manera poder modificar los procesos y por consiguiente los resultados. Su objetivo del estudio fue examinar el control interno y de esta forma poder regenerar la rentabilidad empresarial en Nuevo Chimbote, particularmente en la Empresa León & Asociados Auditores Consultores, en el año 2020. La metodología está referida a la investigación descriptiva, diseño no experimental, el estudio se realizó a 35 trabajadores que son parte de dirección, administrativos y de servicios, los cuales forman parte de las unidades de estudio. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados confirman que el control interno Los hallazgos demuestran que el control interno mejora la rentabilidad de la Empresa León & Asociados Auditores Consultores; se puede afirmar que entre el control interno y la rentabilidad tienen una relación positiva siempre que y cuando se hagan uso de los lineamientos y directrices de las actividades administrativas, económicas y financieras dentro de un determinado periodo económico, que han sido vertidos por los gerentes y/o trabajadores de la empresa. En conclusión, el control interno que está implementado no llega a cumplir con los estándares de calidad y de los lineamientos formales establecidos para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, por consecuencia se tiene que la rentabilidad no sea favorable en un periodo económico produciendo que este no logre los objetivos deseados.

Montes y Murillo (2022), de la Universidad César Vallejo con la tesis titulada “Implementación de Control Interno y Gestión de Operaciones de Seguridad Acuario S.R.L., Chimbote, 2021”, tiene como objetivo definir las características del Control Interno de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Seguridad Acuario S.R.L. Se empleó un enfoque cualitativo, tiene un nivel descriptivo, de tipo básica, diseño bibliográfico descriptivo y aplicó como instrumento la entrevista para la recolección de datos, la muestra fue a 2 personas el gerente financiero y el jefe de operaciones con el fin de obtener la información que nos facilite el estudio. Como resultados se obtuvo que los colaboradores no toman conciencia con el cumplimiento de los protocolos que son aplicados, limitándolos en

el cumplimiento de estos. Asimismo, habían establecido un monitoreo, pero debido a la lejanía de algunos puntos de seguridad impide la supervisión y monitoreo por lo consiguiente se hace notar la falta de comunicación y del control en la empresa de Seguridad Acuario S.R.L. También se observó que, si bien la empresa cumple con las capacitaciones e inducciones a los agentes de seguridad, esto no está siendo efectiva; debido a que al ser virtual no todos asisten esto se hace notar ya que no cumplen con los objetivos planteados debido a que la información no llega a todos por igual y al momento de realizar las autoevaluaciones no se cumpla con los estándares que la empresa debe obtener, los encuestados afirman que tienen conocimiento del término control interno. Concluyendo si bien la dirección conoce el concepto de control interno está desconoce los muchos beneficios que podrían lograr con la implementación y el correcto desarrollo en las actividades de manera eficiente en la empresa principalmente en la parte operativa y también hacer recordar que reforzamiento y creación del control interno recae directamente en la gerencia, con el único propósito de minimizar riesgos y llegar al logro de los objetivos.

Montes y Gonzales (2023), de la Revista Científica emprendimiento Científico Tecnológico, con su investigación titulada: Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú sector comercio. Análisis de caso de estudio, 2023. El objetivo de la investigación fue: explicarla incidencia del control de inventarios en la rentabilidad de las empresas del Perú sector comercio caso: Empresa Franz Music Import S. A.C –Chimbote, 2023., tiene un enfoque cualitativo de nivel descriptivo y de estudio de caso, se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica y de la entrevista a través de un cuestionario. Los resultados que se obtuvieron es que la rentabilidad podría tener un efecto perjudicial ya que influyen significativamente la deficiente aplicación en la gestión de inventarios. Debido a la carencia de un buen control en los productos en inventario, no se podría gestionar la salida de dichos productos provocando el aumento de los costos, una disminución en las ganancias y por consiguiente una rentabilidad no favorable, los errores en que se ve expuesta son notorios algunas de ellos son la falta de documentación, en este caso se pudo observar que se tenían como faltantes algunas guías, como consecuencia a esto, no se podría corroborar si la mercadería existente está de acuerdo a la solicitado. También se observó que la empresa no tiene un control sobre las mermas del combustible como consecuencia se tendrá un aumento en el costo de ventas y esto tendrá un impacto en rentabilidad. Finalmente concluyendo se muestra un existente control de inventarios, pero de manera empírica que se muestran las debilidades haciendo notorio los riesgos que está expuesta la empresa y que pone

en peligro su crecimiento y sostenibilidad en el mercado. La rentabilidad se ve seriamente afectada ya que, al existir las carencias mencionadas anteriormente, la empresa no generaría beneficios, ya que a mayores costos las utilidades disminuyen, por consiguiente, queda demostrado que a menor costos mayor rentabilidad, el control en los inventarios si influye en la rentabilidad.

Anchimany y Berrocal (2021), de la Universidad Nacional del Centro del Perú, de la ciudad de Huancayo, en su investigación de tesis titulada: Control interno en la gestión operativa de la empresa Lucarbal Rent a Car E.I.R.L de la provincia de Huancayo. El objetivo: Identificar un manual de procedimientos de control interno basado en el modelo COSO que permite el fortalecimiento de la gestión operativa de organización Lucarbal Rent A Car E.I.R.L. en la provincia de Huancayo. El tipo de investigación utilizada es la tesis es de nivel descriptivo. Asimismo, la investigación es de diseño descriptivo no experimental - transversal, usando los métodos: inductivo, deductivo, historio y descriptivo. Asimismo, la muestra está representada por 31 colaboradores de las diversas de la empresa Lucarbal Ren a Car E.I.R.L. de igual manera, como técnica utilizamos la encuesta y como instrumento el cuestionario, se ha podido determinar que en la empresa Lucarbal Rent a Car E.I.R.L. de la ciudad de Huancayo no se está cumpliendo el logro de la gestión operativa, esto a consecuencia de no contar con herramientas adecuadas que contribuyan al proceso del control interno de las funciones que realizan las distintas áreas. Por lo cual se ha llegado a la conclusión que el control interno basado en el Modelo COSO III por medio de los cinco componentes fortalece y consolida la gestión operativa de la organización.

Pinedo (2021), de la Universidad Señor de Sipán, de la ciudad de Pimentel en su trabajo de tesis titulada: El control interno y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Aramsa Contratistas Generales SAC-2019. Tiene como como objetivo establecer cuál es la consecuencia del control interno en la rentabilidad en Aramsa Contratistas Generales SAC-2019, investigación aplicada de nivel descriptivo de diseño no experimental transversal, puesto que se recopilo datos en un solo instante de tiempo, sin manipular alguna variable. Describiéndose tal cual se dieron los hechos utilizando teorías que dieron el soporte necesario. La población y muestra estuvo formada por la organización Aramsa Contratistas Generales SAC, la técnica utilizada fue de análisis documental con su instrumento ficha de análisis documental. En los resultados obtenidos en la entrevista realizada en la empresa Aramsa Contratistas Generales SAC., en lo cual nos ayudó a identificar los diferentes

cambios que se tuvo en los últimos años, que en el 2017 las empresas tenían deficiencias: no tener un programa de control interno bien estructurado por ello se concluye que: La relación del control interno en la rentabilidad la empresa Aramsa Contratistas Generales SAC 2019 en la rentabilidad económica en el año 2018 aumento en un 12% y en la rentabilidad financiera también se tuvo un aumento de 9%. Estos resultados serán de gran valor para la toma de las decisiones de la empresa en mejora de la empresa.

2.1.3 Regionales

En la presente investigación se comprende por antecedentes regionales, a todo estudio realizado en la región Lima, que hayan empleado una de la misma variable de estudio de la investigación.

Alva (2024), de la revista Ciencia e Innovación con su investigación titulada: Propuesta de mejora del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú caso microempresa Distribuidora Ferretería San Cayetano E.I.R.L. – Lima – 2023 de Ciencias e Informática de la Ciudad de Lima, nos menciona que para lograr una gestión eficiente en el control interno y la rentabilidad debe estar presente y notarse en los resultados económicos de la empresa, los métodos, políticos y procedimientos internos deben ser claros debe ser claro y sobre todo se tiene que advierte posibles riesgos en la rentabilidad económico el objetivo de la investigación fue: identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la microempresa”. San Cayetano E.I.R.L.” de lima y hacer una propuesta de mejora, 2023.la metodología de investigación: cualitativa, no experimental –descriptivo –bibliográfico –documental y de caso; para el recojo de información se utilizó las técnicas de revisión bibliográfico y de la entrevista a través de un cuestionario. Los resultados arrojados, en el control interno y la rentabilidad en los cuestionarios de preguntas cerradas pertinentes; encontrando los siguientes resultados, que no contaban con un control interno en la rentabilidad empresa. De estudio que adopte una rentabilidad interna y si es independientemente de otras entidades bancarias, ya que algunas ofrecen tasas de interés más bajas para financiar a corto plazo para evitar pagar tasas de interés altas. Finalmente, se llega a la conclusión de que una buena mejora en la gestión en el control interno y la rentabilidad evitaría el riesgo en varios lugares. Los hallazgos del caso de estudio indican que, para controlar la rentabilidad, las empresas recurren al financiamiento de la rentabilidad externa.

Gonzales (2020), de la Universidad Privada del Norte, con su tesis titulada “El sistema de control interno y su incidencia en la gestión contable en la empresa de Transporte y servicios Cholo Cirilo S.A.C, periodo 2019. El presente trabajo de investigación que lleva por título “El sistema de control interno y su incidencia en la gestión contable en la empresa Transportes y Servicios Cholo Cirilo SAC, periodo 2019.”, tiene como objetivo determinar si el control interno incide en la gestión contable de la empresa, de acuerdo al estudio se puede deducir que el control interno comprende e involucra a todas las áreas que se encuentran en una empresa, este sistema permite identificar los diferentes riesgos que se pueden suscitar en las labores diarias de cada departamento. La falta del control interno no permite el alcance de los objetivos; por tanto, al no cumplir con estos afectaría significativamente la parte financiera y organizacional. En cuanto a, la segunda variable que es gestión contable, todos los procesos o acciones que se realicen, involucra directamente al flujo de efectivo de la empresa. Se utilizaron los instrumentos encuestas de percepción, entrevistas, estas se analizarán y realizara las fichas de observación a los funcionarios y demás colaboradores. La investigación es descriptiva haciendo uso de variables cualitativas. A través del estudio se afirma que el sistema del control interno es el pilar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, permitirá que las operaciones se realicen de manera eficiente. Se concluye que el control interno incide en la gestión contable de la empresa Transportes y Servicios Cholo Cirilo SAC.

Pando y Timana (2022), de la Universidad Privada de Norte, con su tesis titulada: “Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Synixtor S.A.C., Lima, 2018-2021” Su objetivo principal es describir de qué manera el control interno de inventarios incide en la rentabilidad de la empresa Synixtor SAC, Lima, 2018-2021, se utilizó una metodología tipo aplicada-descriptiva de diseño no experimental transversal basado en el enfoque cualitativo. En la investigación la muestra y la población son semejantes esto debido al número reducido de informantes y está conformado por 01 persona del área de contabilidad y 01 persona del área de almacén, a estos participantes se les realizo la entrevista como medio para la obtención de la recolección de información de datos referentes al estudio; asimismo, se aplicaron los instrumentos de ficha de registro, guía de entrevista, ficha de registro documental y guía de observación, siguiendo el alineamiento para llegar a los objetivos de la investigación. Una vez obtenidos los resultados se observó la falta de implementación de procedimientos, políticas de control de la empresa para la manipulación

de sus inventarios siendo este un problema para un buen control, en la empresa las operaciones se lleva a cabo de manera empírica quedando expuestos a errores materiales que ocasionan la falta de liquidez afectando significativamente a la empresa Synixtor SAC, también en los resultados se encontró que por debido a la ineficiencia en la gestión de inventarios se hallaron productos vencidos y obsoletos registrados en el Kardex valorizados en S/ 24,349 y S/52,226 respectivamente. Finalizando con la investigación se afirma que la buena aplicación del sistema de control interno a los inventarios logrará utilizar de manera eficiente sus recursos para el logro de los objetivos de la empresa uno de ellos siendo incrementar la rentabilidad y seguido a ello el crecimiento de la empresa.

Rios y Salas (2023), de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, con su trabajo de suficiencia profesional, titulada: El control interno y su impacto en la rentabilidad de la empresa Edificaciones Tantalean S.A.C., 2023. Su objetivo principal es determinar el impacto del control interno en la rentabilidad de la empresa Edificaciones Tantalean S.A.C., 2023. Su metodología es cualitativa haciendo uso de las entrevistas a los colaboradores de la empresa, con el propósito de encontrar los datos de la problemática y poder analizarlos. Estos resultados permitirán tener información verídica y actualizada observando como el control interno tiene impacto en la rentabilidad. Los resultados arrojaron que la empresa no tiene noción sobre la importancia del control interno, se centralizan las actividades provocando los errores, ya que no existe una segunda verificación de los procesos, los operarios no separan los conflictos personales con las laborales, generando problemas con los obreros e inclusive con los administrativos. La falta de controles y manuales es causante de la inadecuada realización de las tareas a desempeñar, esto es consecuencia que se produzcan costos excesivos en la ejecución de los diversos proyectos que se puedan presentar, generando la disminución de la rentabilidad. Después de los resultados de la investigación se concluye la importancia de implementar el sistema de control interno en la empresa Edificaciones Tantalean S.A.C para mejorar la rentabilidad, generar bases sólidas para que se desarrollen las operaciones con efectividad y eficiencia, crear un ambiente laboral sano, haciendo uso de los valores éticos, para establecer respeto entre los empleados, elaborar una estructura organizacional con el fin de establecer responsabilidades claras y marcar autoridad. El control interno ayudará a mitigar los riesgos con el fin de lograr el objetivo de rentabilidad del 15%.

Mujica y Urquiaga (2018), de la Universidad Privada del Norte, en su investigación de tesis titulada: Incidencia del control interno en la rentabilidad de la empresa de transporte y servicios Soncco & Mujica S.R.L., El Agustino 2018. Tuvo como objetivo general mostrar cómo incide el control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica S.R.L. Esta investigación es de tipo descriptiva por lo cual esta trabajado bajo la modalidad de un diseño no experimental, con una investigación básica, descriptivo – correlacional con una población de 17 trabajadores que son todos los colaboradores en la empresa y la muestra de estudio del estudio fueron 3 trabajadores del área Administrativa de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica S.R.L., utilizando para la investigación la entrevista, encuesta, y análisis documental, como resultados se tiene que se encontraron diferencias en las diferentes áreas de la empresa en lo principal en lo administrativo por la centralización de actividades en este ambiente de la empresa, encontrando relativas tareas y errores que nos muestran la deficiencia del control interno administrado por la empresa. Al culminar la mencionada investigación, se puede observar que, a través del proceso, así como la resolución de las estadísticas, donde se da por determinado por conclusión que el Control Interno tiene relación con la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica S.R.L., El Agustino 2018.

2.1.4 Locales

En la presente investigación se comprende por antecedentes locales, a todo estudio realizado, en la localidad del Callao y que hayan empleado una de la misma variable de estudio de la investigación.

Mori (2022), de la Universidad Nacional del Callao, en su investigación de la tesis de maestría titulada: El control interno en la gestión de la municipalidad distrital de Bellavista-Callao 2024, periodo 2016. El objetivo de la tesis ha sido determinar la incidencia del control interno en la gestión de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao, período 2016. La Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao, realiza un control interno rudimentario, teniendo una serie de problemas como son la carencia de documentos de gestión, ausencia de directivas internas e inexistencia del manual de procedimientos. Viéndose la necesidad de haber realizado la presente investigación para darle una alternativa de solución a la problemática planteada. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental de espacio de tiempo transversal, método deductivo de nivel correlacional. Su enfoque fue cuantitativo de método deductivo. La población en el plan de trabajo fue de 135 personas, y

como muestra para la ejecución del estudio se considera el 100% de la población existente de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao. La técnica utilizada fue la encuesta siendo su instrumento el cuestionario. Como resultado de la investigación se determinó que el 52% de los encuestados manifiestan que siempre y casi siempre realizan eventos de capacitación en control interno, mientras que el 48% manifiesta que a veces, casi nunca o nunca sucede esto. El 52% indica que el gobierno local, casi nunca o nunca emplea el control interno. Y en otra interrogante el 51% manifiesta a veces, casi nunca o nunca el control interno influye en la gestión de la Municipalidad ni se utiliza en las labores que se desempeñan ni es adecuada. Concluyendo que el control interno incide positivamente en la gestión de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Callao, lo cual valida la hipótesis planteada en la investigación.

Espinoza y Silva (2019), de la Universidad Privada del Norte, en su investigación de tesis titulada: Relación del control interno y rentabilidad de la empresa inversiones A.J.R SAC, Callao, 2018. La investigación se realizó en la Provincia Constitucional del Callao, tiene como propósito determinar la relación que existen entre el Control Interno y la Rentabilidad en la empresa INVERSIONES A.J.R. SAC., bajo un tipo de investigación no experimental, con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño transversal (Descriptivo – correlacional), para la presente investigación se utilizó la técnica de Cuestionario, y el instrumento de recolección de datos la Encuesta, el cual fue realizado a toda la población de la citada empresa (censo 13 personas) y para analizar la Rentabilidad utilizamos los Ratios Financieros, el cual nos permitió evaluar el estado económico y financiero de la empresa INVERSIONES A.J.R. SAC. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una relación del Control Interno con la Rentabilidad en la empresa INVERSIONES A.J.R. SAC., cuya relación ayudaría a mejorar la utilidad neta. Seguidas de las conclusiones de acuerdo al objetivo general, en la evaluación de los Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados de los periodos 2017 y 2018 se ha podido determinar una serie de riesgos que han afectado a la rentabilidad en la empresa Inversiones A.J.R. SAC. para el periodo 2018, esto debido a que la empresa no cuenta con una estructura organizacional, con un sistema de control interno, ni con sistemas de información que permita a la alta gerencia tomar decisiones y evaluar la situación real de la empresa.

Espino y Huamaní (2023), de la Universidad Peruana de Ciencias Informáticas, con la tesis titulada: Control interno basado en el modelo COSO II y su incidencia en la rentabilidad de

la empresa Isco Transporte SAC, Distrito Callao, 2021”, El cual se planteó el siguiente objetivo: “Determinar de qué manera incide el ambiente de control en la rentabilidad de la empresa Isco Transporte SAC, distrito Callao, 2021”. Para lograr este objetivo se aplicó un tipo de investigación de tipo descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental de tipo transversal. Para la recolección de la información para la obtención de los resultados se usó la encuesta y como su instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a una población de 28 colaboradores: Se desarrolló la estadística inferencial para la contratación de las hipótesis y además se realizó el análisis de los estados financieros con las ratios de rentabilidad. Con los resultados obtenidos se pudo cumplir con el objetivo de la investigación concluyendo: se determinó que el control interno basado en Coso II incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Isco Transporte S.A.C, distrito El Callao, 2021.

Farceque y Mauricio (2023), de la Universidad Norbert Wiener, con la tesis titulada: Control interno y su impacto en la rentabilidad de una empresa de remediación ambiental, Lima 2022, tiene como objetivo analizar el control interno y su impacto en la rentabilidad de una empresa del sector de hidrocarburos ubicado en el puerto del callao y determinar cómo el control interno favorece el rendimiento positivo en la rentabilidad. El problema expuesto, que existe es por la falta de coordinación y orden en la distribución de los gastos no ejecutar eficientemente las funciones en las áreas de finanzas, almacén, administración y contabilidad que es muy importante cumplir con los principios y normas para salvaguardar los recursos de la empresa. La metodología de la investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de corte transversal y diseño correlacional, donde nos permite obtener resultados previos, con la finalidad de desarrollar y profundizar las dos variables, además nuestro estudio de investigación es de tipo aplicada, y el diseño es no experimental, para la recolección de datos utilizamos la técnica encuesta en la escala de Likert. La muestra seleccionada es de 52 trabajadores donde se pudo analizar y considerar que el control interno y la rentabilidad en una empresa de remediación ambiental en Lima-Perú. Por último, se obtuvieron los siguientes resultados donde el 51.92% del personal respondió que el control interno es de nivel medio, por los resultados de la prueba de Correlación de Pearson se logró una correlación de 0,867 en consecuencia se afirma que el control interno y la rentabilidad tienen relación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Teoría del Control Interno

Según Holmes (1987) citado por Flores (2022), fundamenta su teoría del control interno en lo siguiente: el control interno es unión de gerencia, su objetivo es proteger y conservar los bienes de la empresa, minimizando desembolsos innecesarios y asegurar de no tener obligaciones sin la previa autorización. El control interno proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables son dignos de crédito, para tomar decisiones en beneficio de la entidad. Así mismo, forma parte de las funciones de la gerencia en la entidad, por lo que, sus objetivos son cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos estén bien administrados, evitando robos, desfalcos, malversación y mal uso de los bienes; asegurando el uso de los recursos de manera eficiente con autorización de la alta gerencia de la entidad. (p. 47).

Siendo lo mencionando, adoptar el control interno en el área de operaciones, con la finalidad de establecer sistema de control que la gerencia pueda utilizar y así obtener favorables resultados que se vean reflejados en la rentabilidad de la empresa para el logro de sus objetivos.

Según COSO El Proceso de Control Interno es un procedimiento llevado a cabo por la gerencia y otros miembros del personal de una organización, diseñado para proporcionar un nivel razonable de seguridad para lograr objetivos bajo las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de la operatividad

Confiablez de la información financiera

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

Respecto a lo antes mencionado, es importante señalar que el control interno no es un sistema de eliminación de riesgos en su totalidad. Más bien, su implementación oportuna nos permitirá reducir los riesgos potenciales a los que está expuesta cualquier empresa en diversas áreas. Con su aplicación también podremos mejorar la eficacia y eficiencia de la operatividad de cualquier rubro que la empresa se dedique, el implementar el control interno nos ayudara al logro de los objetivos.

2.2.1.1 Informe COSO

Coloma y Costa (2014), mencionan que el Informe COSO es un documento que posee los principales lineamientos y directrices para la instalación y gestión de un sistema de control interno. Ha ganado mucha aceptación desde su publicación. Convirtiéndose en el estándar con todo lo referente con el control interno. Su objetivo principal es brindar soporte a las organizaciones, empresas de diferentes rubros de sus actividades, y en diferentes áreas estableciendo un marco para los conceptos de control interno que permita la definición común de control interno y la identificación de sus componentes. Proporcionar el marco para que cualquier tipo de organización y empresa pueda evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos, además de aportar una estructura de control interno que facilite la evaluación de cualquier sistema, independientemente del rubro a lo que se dedique, la finalidad es apoyar y dar solución a las posibles amenazas que está expuesta la organización. Es parte de la gerencia implementar y supervisar el control interno está debe ser adecuada para asegurar la implementación y funcionamiento del sistema en diversas organizaciones, en referencia al Informe COSO, para tal efecto, se debe implementar niveles sistematizados de ordenamiento, racionalidad y la aplicación de criterios uniformes de control y monitoreo a las diferentes actividades que diariamente se desarrollan en la empresa, que permitan y aporten a desempeñar una eficiente gestión para que la empresa pueda cumplir sus objetivos. Las empresas deben de contar con un sistema de control interno, ya sea privada, pública, microempresa, pequeña, mediana o grande, con fines o sin fines de lucro. La aplicación de control interno de manera eficiente será de gran utilidad al momento de enfrentar posibles riesgos que la empresa pueda tener, ya sea interno como externos.

2.2.1.2 Componentes del control interno

Acosta (2020), menciona que el modelo Marco COSO es uno de los principales modelos de referencia, puesto que proporciona una definición común de Control Interno y un modelo estructurado que asiste a las empresas a su cargo hacia una implementación efectiva del mismo.

Este modelo de control interno tiene cinco componentes:

Ambiente de Control: En este componente es donde se encuentran las normas, lineamientos y estructuras que son la base para poner en marcha todo control interno de la empresa, es aquí donde la gerencia y directorio establecen su aplicación y resalta la importancia del control interno. Este componente debe ser confiable y bien desarrollado ya que es el inicio

para que todos los demás componentes sean seguros, porque si este presenta alguna irregularidad el control interno que se desea plantear no lograra los resultados esperados.

Evaluación de riesgos: En este componente, se analizan los posibles riesgos a los diferentes cambios que puede tener la empresa tanto externos como internos y que estos puedan perjudicar poder lograr sus objetivos. Una de ellas puede ser aceptar posibles compromisos sin analizar los riesgos que podrían presentarse y ser perjudiciales para la empresa.

Actividades de control: En este componente se aplican las acciones establecidas partiendo de las políticas y procedimientos para asegurar que sean efectivas las medidas de reducción de riesgos. Es aquí donde se deben ejecutar todas las actividades de control en todas las áreas y procesos de la empresa para el alcance de los objetivos.

Información y comunicación: En este componente la información debe ser clara y de calidad donde se permita analizar la información y se pueda ejecutar las responsabilidades, la comunicación debe darse en el nivel externo como externo, esto proporciona a la empresa la información oportuna para que se puedan realizar los controles, para el cumplimiento de los objetivos.

Actividades de monitoreo: Es en este componente donde se realiza el monitoreo a través de evaluaciones, estas pueden ser periódicas, independientes o continuas, con los resultados se evalúan para analizar las deficiencias que se puedan encontrar y comunicarlas de manera oportuna a la gerencia y puedan ser analizados.

2.2.2 Teoría de la rentabilidad.

Sánchez (2002), La noción de rentabilidad se aplica a toda acción económica en la que se utilizan medios materiales, humanos y financieros para obtener resultados específicos. En la literatura económica, aunque hay muchas interpretaciones doctrinales sobre el término, la rentabilidad se define en términos generales como el rendimiento que producen los capitales utilizados en un determinado período de tiempo. Respecto a lo mencionado el autor nos hace mención que la rentabilidad es uno de los principales objetivos que tiene una empresa para comprender el rendimiento en un periodo del ejercicio económico, esto en orientación a lo operativo, mano de obra, y financiero, todo esto en conjunto para que la gerencia tome decisiones oportunas en beneficios de la empresa según los resultados.

2.2.2.1 Importancia del análisis de la rentabilidad

Sánchez (2002), no dice que la importancia se deriva de la variedad de objetivos a los que se enfrenta una empresa, y que pueden ser tan diversos como algunos enfocados en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la comunidad. Sin embargo, la polaridad entre la rentabilidad y la seguridad o solvencia, que son variables fundamentales de toda actividad económica, es el enfoque principal de la discusión en todo análisis empresarial, es como el autor nos describe la importancia de la rentabilidad en el ejercicio económico.

Asimismo, indica que el análisis económico-financiero se basa en la evaluación del binomio rentabilidad-riesgo, el cual se presenta a través de tres funcionalidades: análisis de rentabilidad, análisis de solvencia, que se refiere a la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras la devolución del principal y los gastos financieros, como resultado del endeudamiento, así como el análisis de la estructura financiera de la empresa para verificar su idoneidad para mantener un crecimiento estable.

El análisis de la rentabilidad, es importante prestar atención porque nos permite analizar qué tan productivas fueron nuestras utilidades al final del periodo de ese resultado decidiremos que tan rentable es nuestra empresa y medir la eficiencia con la que ha trabajado en sus operaciones.

2.2.2.2 Rentabilidad financiera.

Sánchez (2002), dice que la rentabilidad financiera o de los fondos propios, también conocida como rentabilidad sobre el capital (ROE) en la literatura anglosajona, es una medida del rendimiento obtenido por esos capitales propios durante un período de tiempo determinado, generalmente sin importar la distribución del resultado. De esta manera, la rentabilidad financiera se puede considerar una medida de rentabilidad más cercana a los propietarios o accionistas que la rentabilidad económica. Por lo tanto, la rentabilidad financiera es teóricamente el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

Cuando no hay suficiente ganancia económica, hay dos formas de obtener nuevos fondos propios. Primero, porque la baja rentabilidad financiera muestra la cantidad de dinero que la empresa genera internamente, y segundo, porque puede limitar la financiación externa. La rentabilidad financiera de un inversor debería estar en línea con lo que puede obtener en el

mercado junto con una prima de riesgo como accionista. Sin embargo, esto admite ciertas matizaciones, ya que la rentabilidad financiera sigue siendo una rentabilidad referida a la empresa y no al accionista. Aunque los fondos propios representen la participación de los socios en la empresa, en sentido estricto, el cálculo de la rentabilidad del accionista debería incluir magnitudes como los beneficios distribuibles, los dividendos, la variación de las cotizaciones, etc. Y en el centro se encuentra la inversión correspondiente a esa ganancia, a diferencia de la rentabilidad financiera, que es una ganancia de la empresa.

Se calcula:

$$\text{ROE} = \text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio neto}$$

2.2.2.3 Rentabilidad Económica

Sánchez (2002), La rentabilidad económica o de inversión es una medida del rendimiento de los activos de una empresa, independientemente de su financiamiento, durante un período de tiempo determinado. Debido a esto, la mayoría de las personas consideran la rentabilidad económica como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor sin importar cómo han sido financiados. Esto permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la variación en las estructuras financieras, manifestada en el pago de intereses, tenga un impacto en el valor de la rentabilidad.

La rentabilidad económica es un indicador fundamental para evaluar la eficiencia en la gestión empresarial, ya que el comportamiento de los activos, sin importar su financiación, determina en general si una empresa es rentable en términos económicos. Además, no considerar cómo se financiaron los activos ayudará a determinar si una empresa no es rentable debido a problemas en el desarrollo de su actividad económica o a una política de financiación deficiente. Este indicador nos reflejará y nos permitirá evaluar la realidad de la empresa y así realizar la toma de decisiones correctivas en beneficio de la empresa.

Su cálculo es:

$$\text{ROA} = \text{Utilidad neta} / \text{activo total}$$

2.2.3 Teoría de gestión de operaciones.

Singer (2021), dice que la gestión de operaciones es una práctica que implica planificar, ejecutar y monitorear acciones dentro de una empresa. Es una actividad que se puede realizar en diferentes áreas de la compañía, con el objetivo de mejorar el desempeño de los procesos internos, aumentando su eficiencia y productividad.

Un ejemplo de gestión de operaciones en el área logística se puede ver en la práctica de planeamiento de rutas, que debe ser planeado buscando definir la mejor secuencia de paradas posible; ejecutado mediante la realización de entregas; y monitoreado a través del análisis de indicadores de desempeño logístico

A través de la gestión operativa podemos obtener reducción en los costos operativos, incremento en la productividad este con el aumento de los servicios, ya que ha menor tiempo de entrega la unidad podrá realizar más servicios diarios, los clientes estarán satisfechos con las mejoras del servicio.

2.2.4 Teoría de las microempresas:

Rivero et al (2001:41) citado por González (2005), menciona a la microempresa como la parte pequeña de los sectores, productivos, comercio o de servicio, la cual por su tamaño no necesita de un excesivo capital para su inicio de actividades, hace referencia que debido a su tamaño hacen un uso eficiente y productivo de sus recursos. Al definir la palabra pequeña genera un confuso concepto confundiendo, igualando la palabra micro con pequeña, haciendo de esta un sinónimo. Pero la microempresa podría definirse como la parte pequeña de una pequeña empresa, se debe de tener presente que la microempresa al igual que la de los diferentes tamaños se encuentra expuesta a los diferentes riesgos que cualquier empresa tiene, indistintamente si fuese formal e informal tanto como las grandes empresas, hoy en día las microempresas abarca un gran cantidad del mercado ya que muchos trabajadores después de pandemia del Covid 19 quedaron desempleados, invirtiendo sus liquidaciones en pequeños negocios convirtiéndose en microempresarios; algunos negocios son familiares como otros no y es donde ahora donde forman parte del grupo de las microempresas, con el anhelado objetivo de llegar hacer pequeñas, medianas o grandes empresas.

2.2.5 Marco conceptual

2.2.5.1 Definición del Control Interno:

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos que realizan las autoridades y su personal a cargo con el fin de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública y privada de cualquier empresa, independientemente del rubro que se dedique, el control interno su propósito es garantizar la minimización de riesgos para alcanzar el éxito y esta pueda expandirse, es importante mencionar que esto implica un control a todas las áreas de una empresa, porque el proceso lo hacen todos es una cadena y es por ello que todos deben estar alineados a las correcciones

que la empresa emite, el control interno no garantiza la eliminación de los riesgos pero si ayuda a mitigarlos y prevenirlos, ya que con cada paso que de la empresa o decisión de los directivos y gerencia está pueda estar expuesta a posibles riesgos que no se plantearon desde un inicio, es por ello que este control debe ser constante para que cualquier posible problema encontrado se analice y se de las correcciones respectivas, para que pueda lograr los objetivos. (UNF, 2016),

2.2.5.2 Definición de la Rentabilidad:

Córdoba (2012) citado por Fernández (2022), La rentabilidad es una relación porcentual que muestra la ganancia a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido, se podrá hacer tal comparación por cada periodo económico. También podemos decir que la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo más cualquier distribución en efectivo, expresado como un porcentaje del valor inicial. Es la proporción de ingresos y gastos. La rentabilidad de una empresa se mide mediante el control de los costos y/o gastos operativos y las ganancias en relación con las ventas previstas.

2.2.5.3 Definición microempresas:

Stel (2020), define a la microempresa como la parte pequeña de las empresas, mencionando que se caracteriza por tener pocos colaboradores, y por qué no necesita demasiada inversión para la creación de una con poco capital un persona puede iniciar su negocio, también menciona y hace referencia que las micros ocupan una parte pequeña del mercado, no desmereciéndolas ya que esto no significa que las microempresas no sean rentables, al contrario, tienen la facilidad de crecimiento importante pudiendo competir con sus sectores iguales. Una microempresa cuenta con un máximo de 10 empleados generalmente, estos en su mayoría son familiares del dueño de la empresa haciendo que sean muy flexibles tanto a nivel personal que suelen ser multidisciplinarios como a otros niveles que incluye la adaptación del propio mercado.

2.3 Hipótesis

La investigación es de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, está no aplica o no le corresponde hipótesis.

Según Polanía et al. (2020) Afirмо que el proceso de investigación cualitativa tiene dos características: las hipótesis no se prueban, se generan durante el proceso y se refinan a

medida que se recopilan más datos, o los resultados de la investigación se basan en métodos de recopilación de datos no estándar.

III. Metodología

3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

Según Hernández et al. (2014) Señaló que el enfoque de la investigación cualitativa es la comprensión de los fenómenos, su investigación desde la perspectiva de los participantes en su entorno natural y su contextualización. (p. 358).

También se explica que la investigación descriptiva intenta esclarecer las características, y perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno objeto de análisis. Es decir, de forma independiente o conjunta desean medir o recopilar información sólo sobre los conceptos o variables a los que se refieren. (p. 92).

Finalmente, se considera que la investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. (p. 153).

En cuanto a la definición, este estudio fue de nivel descriptivo, describiendo y analizando únicamente información sobre recomendaciones para mejorar el control interno a la gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024. El tipo de investigación fue cualitativa para identificar mejoras en las variables de estudio y el diseño de investigación fue no experimental, bibliográfico y basado en casos.

3.2 Población y muestra

La población, definido por Arias et al. (2016), como el conjunto de instancias definido, limitado y disponible, que pueden ser personas, animales, entidades, objetos, etc., que formarán la referencia para el muestreo y que cumplen con un conjunto de criterios predefinidos. (p. 202).

La población de la presente investigación estuvo constituida por las microempresas empresas del sector servicio de transporte de carga pesada del Perú.

La muestra estuvo conformada por una parte del universo, siendo en este caso empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

TÍTULO: EL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL PERÚ, CASO: TOP 10 LOGISTIC PERÚ E.I.R.L.-CALLAO, 2024

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES / ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIZACIÓN O VALORACIÓN
Control Interno a la gestión operativa	Holmes (1987) citado por Flores (2022), lo define como que es función de gerencia, su objetivo es proteger y conservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y seguridad de que no con el control interno es función de gerencia, su objetivo es salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y seguridad de que no contraer obligaciones sin autorización	Ambiente de Control	1. ¿Cómo considera Ud. la importancia del control interno en la gestión operativa? 2. ¿Qué opina sobre la implementación de un sistema de control interno en la gestión operativa en su empresa?		
		Evaluación de Riesgos	3. ¿Qué tipo de riesgos considera que se presentan en el área operaciones?		
		Actividad de control	4. ¿Cómo consideraría la implementación de manual de procedimientos en su empresa?		

	traer obligaciones sin autorización.	Información y Comunicación	5. ¿Cuánto tiempo y cuáles son los inconvenientes que le genera contratar a un nuevo conductor? 6. ¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones internas en su empresa?	Abiertas	De opinión
		Supervisión y Monitoreo	7. ¿Qué tan asertiva es la comunicación entre el área de operaciones y los conductores? 8. ¿Su empresa realiza acciones de monitoreo para conocer oportunamente la realización de las operaciones?		
Variable Dependiente Rentabilidad	La rentabilidad es una noción que se asigna a toda práctica o acción económica que involucran materiales, talento humano y financieros con el objetivo de lograr resultados favorables para la empresa. (Sánchez 2002)	Rentabilidad económica	1. ¿Cómo cree usted que el control interno en la operatividad incide en la rentabilidad de su empresa? 2. ¿Cree usted que se están cumplido con los objetivos? 3. ¿Su empresa tiene las suficientes unidades vehiculares para poder satisfacer con las necesidades de los clientes?		
		Rentabilidad financiera	4. ¿Qué entiende usted por la rentabilidad financiera? 5. ¿Anualmente Ud. Considera que hay un aumento en su rentabilidad?		

Fuente: Elaboración propia del autor

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Cisneros et al. (2022) señalan que, las técnicas e instrumentos a emplearse van a depender del marco; enfoque, tipo y fines de la investigación, al objetivo del estudio, y deberán enmarcarse claramente en el alcance del proyecto, considerando la población investigada, el tiempo, los recursos financieros y humanos que se dispongan (p. 1171).

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica proveniente de los diferentes autores que realizaron alguna investigación involucrando las variables de estudio como es control interno a la gestión operativa y la incidencia en la rentabilidad. Para poder decidir los resultados y la descripción del efecto del control interno operativo en la rentabilidad se aplicó la técnica de una entrevista al titular gerente mediante un instrumento como un cuestionario de preguntas diversificadas, para así poder determinar el efecto en la empresa de estudio.

3.5 Método de análisis de datos

Para realizar el objetivo 1 se hizo uso de la verificación de la bibliografía y documental de los antecedentes de estudio mencionados en el marco teórico. Para cumplir con el objetivo específico 2 se ejecutó una entrevista a través de un cuestionario realizado en base a preguntas relacionadas con los antecedentes y bases teóricas, esta entrevista se le realizó al titular gerente de la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024. Finalmente, para cumplir con el objetivo 3 se realizó la propuesta de implementación del control interno a la gestión operativa a la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024

3.6 Aspectos Éticos

Según Uladech (2024) todas las actividades de investigación, deben respetar el Reglamento de Integridad Científica en la investigación, versión 001; Art. 5° - Principios éticos; aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0277- 2024-CU-ULADECH Católica, del 14 de marzo de 2024, que se pormenorizan a continuación:

a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: su dignidad, privacidad y diversidad cultural. Se respetó y guardó la confidencialidad y la privacidad de los participantes (o fuentes) del estudio en todos los productos de la investigación científica. Así mismo se presentó el documento (solicitud) de acceso a la organización (u otro) para el recojo de información/datos.

b. Cuidado del medio ambiente: respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza. Se declara no haber causado daños, riesgos o beneficios a los animales, las plantas, medio ambiente o a la biodiversidad involucrados en la investigación.

c. Libre participación por propia voluntad: estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica. Se solicitó expresamente el consentimiento informado del participante y se absolvió cualquier duda en relación a la investigación.

d. Beneficencia, no maleficencia: durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios. Se tuvo el cuidado, en todo momento, para disminuir posibles efectos adversos y maximizar los beneficios de los participantes o involucrados en la investigación científica.

e. Integridad y honestidad: que permita la objetividad imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación. Se cuidó el rigor científico en el recojo de datos. Así mismo se respetó la propiedad intelectual con los estándares indicados en la norma de propiedad intelectual. Además, se declara en relación a los conflictos de interés que, no se presentó ninguno que pudiera afectar el curso del estudio o la comunicación de sus resultados.

f. Justicia: a través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes.

Se tomó las precauciones necesarias para evitar sesgos en la investigación. Así mismo se declara que, no se acontecieron limitaciones en dicha investigación.

IV Resultados

4.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno a la gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas del Perú.

Cuadro N° 1 Resultados del Objetivo específico 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Pando y Timana (2022) y Alva (2024)	La implementación del sistema de control interno, logrará resultados positivos de rentabilidad; esto se observará en el periodo económico de las operaciones, el sistema ayudará a tomar las mejores decisiones para la empresa. La creación y aplicación del control interno reducirá significativamente las falencias que se generan, por la falta de procedimientos, manuales, acciones, etc. Los riesgos que a diario está expuesta la empresa, provoca gastos que no se encuentran previstos. El efectivo uso del control interno ayudará, a que la empresa tome decisiones correctas, con el propósito de la reducción de los costos innecesarios, para aumentar las ganancias y por lo consiguiente generar mayor rentabilidad. La implementación del control interno ayudará a la mejora continua, involucrando a las diversas áreas con el fin de mitigar riesgos y pueda ser útil para la toma de decisiones gerenciales. La rentabilidad es el resultado de la toma de decisiones oportunas de la empresa, que permite la obtención de ingresos superiores al de los costos y gastos, es por ello que el control interno incide en la rentabilidad, debido a que, si el costo de ventas aumenta, la utilidad neta reducirá evitando que la empresa logre sus objetivos.
Montes y Murillo (2022)	La efectiva gestión de operaciones es consecuencia de la existencia del control interno, la ejecución de este sistema ayuda a que las operaciones se realicen y se cumplan de manera correcta, todas las actividades diarias de la empresa. Su implementación recae en la gerencia y este dará su aprobación para que se ejecute según lo planificado,

	<p>este será beneficioso para poder lograr con el cumplimiento óptimo, de las labores asignadas a cada colaborador de las diferentes áreas. El control interno es una pieza fundamental de toda organización que desea llegar al logro de los objetivos, este sistema ayuda a que la gestión operativa sea eficiente; como resultado se obtendría una buena comunicación, para llevar a cabo los controles aplicados; seguidos de un monitoreo que garantice el correcto cumplimiento de las operaciones, con el fin de disminuir posibles amenazas que se suscitan a diario.</p>
<p>Montes y Gonzales (2023)</p>	<p>Implementar un control en la empresa es importante porque mejora la rentabilidad, mitigando posibles riesgos que se ve expuesta el área. Al aplicar el control se podrá detectar las deficiencias, disminuyendo los costos adicionales que son causantes de los bajos ingresos, la instauración del control en la empresa genera mayores ventas y aumenta su productividad, permitiendo rotar los recursos por consiguiente generar mayor rentabilidad. El control es importante porque permite tomar decisiones en beneficio de la empresa, asimismo, con cumplimiento de las actividades generaran el incremento de sus ingresos y por ende el aumento en la rentabilidad. Una buena gestión tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa, este efecto es consecuente de la utilización del sistema de control que permite contar con los ingresos que se generan de los recursos utilizados.</p>
<p>Gonzales (2020) y Castro (2021)</p>	<p>La falta de un control interno, no permite el alcance de los objetivos, por las diferentes amenazas que se podrían presentar, afectando directamente a la parte organizacional y financiera, Este sistema involucra a todas las áreas de las empresas, su implementación permite que las operaciones se realicen eficientemente, de esta forma se obtendría mayor rentabilidad, ya que al detectar los posibles riesgos evita que se genere un gasto, siendo punto causante de la disminución de los ingresos. El control interno es el medio por el cual, todas las operaciones se</p>

	<p>verían resguardadas, para asegurar una seguridad razonable. El apoyo de todas las áreas en sus actividades eficientes, son las que posibilitaran que estas lleguen al cumplimiento eficiente de los procesos, garantizando que los objetivos se cumplan.</p>
--	---

4.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno a la gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024.

Cuadro N° 2 Resultados del Objetivo específico 2

Resultados de la entrevista

N°	Preguntas de control interno	Respuesta
1	<p>¿Cómo considera Ud. la importancia del control interno en la gestión operativa?</p>	<p>El control interno es importante para todas las empresas sin importar el tamaño, he visto en otras empresas lo rigurosas que son con respecto a este tema, también tengo conocimiento, que periódicamente tienen auditorias para observar si se cumplen los manuales implementados por las empresas, es decir, si las operaciones se efectúan correctamente. Es por tal motivo, que asumo que es importante el control interno en la gestión operativa de las empresas.</p>
2	<p>¿Qué opina sobre la implementación de un sistema de control interno en la gestión operativa en su empresa?</p>	<p>Considero que sería muy beneficioso para observar los posibles riesgos, ya que a menudo la empresa tiene diferentes problemas, por el desconocimiento en las decisiones que deben tomar, en las diferentes actividades que se presentan. Actualmente no se ha considerado implementarlo, porque desconozco los pasos a seguir para poder crearlo, además no tengo una referencia del costo que me generaría. Si tuviese la oportunidad de hacer uso del control interno en la gestión</p>

		operativa lo aplicaría, para el buen funcionamiento del negocio.
3	¿Qué tipo de riesgos considera que se presentan en las operaciones?	Son diversos, ejemplo: el combustible no rinde como se tiene programado, citas perdidas porque el conductor no llega a la hora registrada en el sistema, la documentación no entregada a tiempo al conductor, las fallas mecánicas en el periodo del servicio, las papeletas que se llegan por el mal parqueo principalmente en el Centro de Lima, en los almacenes por las colas inmensas para el retiro o devolución de contenedor, por falta de revisión del botiquín y extintores.
4	¿Cómo consideraría la implementación de manual de procedimientos en su empresa?	La consideraría muy beneficiosa, ya que la empresa no tiene manuales implementados, como el MOF y el Manual de Procedimientos. Cada uno elabora sus actividades según sus experiencias en antiguos trabajos, por recomendaciones de terceras personas o se toman las decisiones sin medir las consecuencias que nos podría generar, se actúa dependiendo lo que se presente diariamente.
5	¿Cuánto tiempo y cuáles son los inconvenientes que le genera contratar a un nuevo conductor?	El contratar un nuevo conductor es muy tedioso, me puede tomar hasta más de un mes en poder contratar a una persona que cumpla con la documentación necesaria y que tenga los pases activos para los diferentes almacenes, ya que en muchas ocasiones los postulantes están sancionados en el ingreso de los establecimientos, también uno de los inconvenientes es porque actualmente buscan que se les otorgue todos los beneficios sociales y en este caso por ser una microempresa, no aplica todo lo que el trabajador desea, esto genera que la unidad al no tener chofer no genere ingresos.

6	¿Con que frecuencia se dan las capacitaciones internas en su empresa?	Las capacitaciones son muy mínimas, no se ha realizado algún cronograma para capacitar a los colaboradores, sólo se realizan cuando el cliente nos exige que el conductor tenga conocimientos sobre algún tema necesario para el ingreso a los almacenes.
7	¿Qué tan asertiva es la comunicación entre el área de operaciones y los conductores?	No es asertiva, porque siempre el conductor desea terminar en menor tiempo su servicio, pero como existen demoras por parte de algunos proveedores, es donde empiezas las diferencias entre el conductor y el asistente de operaciones ya que este último es el encargado de gestionar toda la documentación y coordinación con el cliente para que el servicio se realice.
8	¿Su empresa realiza acciones de monitoreo para conocer oportunamente la realización de las operaciones?	Actualmente la empresa, no realiza monitoreos sobre las actividades que se realizan, se deja a criterio de cada colaborador la realización de sus obligaciones. Sin embargo, deja claro, que sería una buena práctica la supervisión y monitoreo de las operaciones, para poder observar que tan efectivas son las soluciones que realizan, cuando se tiene algún problema que a la empresa le generan demoras y gastos en los servicios.

N°	Preguntas de rentabilidad	Respuesta
1	¿Cómo cree usted que el control interno en la operatividad incide en la rentabilidad de su empresa?	Si, porque debido a los diversos errores que se cometen provoca que se incremente el costo del servicio, generando menores ingresos de lo que se tenía planificado. Evitando que se obtenga una rentabilidad óptima, que nos permita crecer en el mercado.

2	¿Cree usted que se están cumpliendo con los objetivos?	No, porque se tenía planificado adquirir una unidad más, pero con los diversos gastos adicionales que se van suscitando, genera que no se cuente con la rentabilidad necesaria, para poder invertir. No se está llegando al cumplimiento de los objetivos.
3	¿Su empresa tiene las suficientes unidades vehiculares para poder satisfacer con las necesidades de los clientes?	No, ya que hay días que se tiene demanda de servicios, pero debido a la falta de unidades tenemos que tercerizar para poder cumplir con nuestros clientes. Y evitar que consigan otro transporte que puedan cumplir con sus requerimientos.
4	¿Qué entiende usted por la rentabilidad financiera?	Son los beneficios económicos que se generan y que son retornados según la inversión que se realice, la rentabilidad financiera es el resultado del capital, el valor obtenido sobre las inversiones.
5	¿Anualmente Ud. Considera que hay un aumento en su rentabilidad?	En comparación a los dos periodos anteriores, no se está obteniendo la rentabilidad deseada. A pesar de que tenemos clientes fidelizados, no podemos llegar a obtener un aumento de la rentabilidad, debido a los costos excesivos que se están generando, por la deficiente gestión operativa con que se están realizando las actividades. Por consecuencia no se está obteniendo la rentabilidad esperada.

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al titular gerente de la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L

4.3 Respecto al objetivo específico 3:

Proponer la implementación del control interno a la gestión operativa a la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024

Cuadro N° 3 Resultados del Objetivo específico 3

Implementación del manual de control interno.

N°	Oportunidad de mejora	Propuesta
1	La empresa no cuenta con un sistema de control interno	Implementar el sistema de control interno, debido a las falencias que se generan en la gestión operativa, su creación ayudará a realizar las actividades de manera eficiente, siguiendo las normas con el fin de no generar costos adicionales. Implementar Manual de Procedimientos, así como el Manual de Organización de Funciones (MOF). Para que se realicen las operaciones eficientemente.
2	Papeletas ocasionadas por irresponsabilidad de los conductores	La empresa no se hace responsable, por el costo de las multas debido a la imprudencia de los conductores, estos serán asumidos por el responsable de su origen. Mensualmente el conductor abastecerá el botiquín, desechando los medicamentos vencidos con el fin de mantener todo en orden para cualquier intervención de la SUTRAN, ATU o Inspectores de la municipalidad. De forma mensual el conductor verificará la existencia y operatividad de los extintores de acuerdo a las recomendaciones de Defensa Civil.
2	Falta de coordinación con la hora de descarga y el mal parqueo de los conductores a la espera de la atención del servicio.	El asistente de operaciones coordinará anticipadamente con el cliente para establecer la hora de descarga con el fin de evitar las demoras en la descarga de los servicios. De esta manera se evitarán las papeletas por el mal parqueo.
3	La documentación del servicio no se entrega a tiempo.	El asistente de operaciones elaborará en forma diaria la hoja de ruta del conductor con el fin de tener toda la documentación para poder cumplir con eficiencia el servicio y el conductor de planifique con sus tiempos, de esta manera se evitarán las demoras.
4	La pérdida de combustible	Elaborar reportes de rendimiento de combustible, y en caso de reportar bajo rendimiento reportar para su previa verificación. Elaborar de forma mensual los resúmenes de recorrido vehicular

5	Los vehículos en ocasiones presentan problemas mecánicos en el momento de la ruta.	Llevar el control de servicios de mantenimiento, renovación de repuestos y otros referidos a los vehículos. Los lunes y sábados se efectuará una revisión de las herramientas y accesorios a fin de determinar cualquier pérdida o sustracción
6	Documentación desactualizada del vehículo o conductor.	Elaborar un reporte de vencimientos de los pases y cursos para el ingreso a los almacenes, asimismo se incluirá SOAT, SCTR, Inspección técnica, breveté, antecedentes penales y policiales.

V.- Discusión

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno a la gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas del Perú.

El control interno a la gestión operativa es una pieza fundamental de las empresas, porque permite llegar al cumplimiento de los objetivos, el mitigar los riesgos y errores humanos, disminuye costos que se podrían originar por el mal asesoramiento, decisiones apresuradas que puedan generar al realizar las operaciones, la falta de manuales, normas y políticas no permiten realizar una solución efectiva y eficiente. El no cumplir eficientemente este sistema, origina gastos no previstos viéndose afectada la rentabilidad de la empresa. El control interno ayuda a tener una efectiva gestión de operaciones, haciendo que estas fluyan correctamente y así tomar decisiones inteligentes, en beneficio de la empresa. El sistema permite que las actividades se realicen de forma óptima, garantizando el servicio eficiente de la empresa, fidelizando al cliente y por consiguiente obtener mayores ingresos. También ayuda a monitorear las actividades, evaluarlas y analizarlas, permitiendo el eficaz desarrollo de estas. Es por ello la gran importancia del control interno, porque nos permite detectar las diferentes irregularidades que se puedan suscitar, originando los reducidos ingresos e impidiendo el crecimiento en el mercado. La efectividad y eficiencia de la gestión operativa, tiene en relación a la seguridad razonable que brinda el sistema. Estos resultados son similares a Pando y Timana (2022) explica que, al implementar el control interno, se podrá obtener los resultados positivos en la rentabilidad, porque al tener una efectiva utilización de materiales y un correcto desempeño de los recursos humanos, permitirá que los riesgos disminuyan y así se evitará obtener gastos no previstos, aumentando significativamente sus ingresos. También afirma que su uso busca la mejora continua, involucrando a todas las áreas de las empresas, es decir todos son parte del proceso y se encuentran comprometidos en la efectiva realización de sus actividades para así poder llegar al cumplimiento de los objetivos. Estos hallazgos guardan relación con los de Montes y Murillo (2022), afirman que una efectiva gestión de operaciones es consecuencia del uso del control interno. Actualmente las empresas no conocen la importancia del control interno y realizan decisiones con conocimientos empíricos, obteniendo pérdidas, bajos ingresos y por consiguiente la rentabilidad no deseada. Una buena comunicación y monitoreo ayuda que las actividades de la empresa, se realicen de manera eficiente. El control interno recae en la gerencia, con el

fin de disminuir riesgos y llegar al cumplimiento de los objetivos. El sistema de control en la gestión operativa ayuda a medir el desempeño de los trabajadores y observar el porcentaje del cumplimiento de sus labores, de tal forma se puedan aplicar las medidas de corrección necesarias para los errores que se puedan encontrar en el proceso, su objetivo es disminuir significativamente los riesgos para poder obtener mayor rentabilidad. Asimismo, Alva (2024) complementa que la principal fuente de dificultades de las empresas, es el desconocimiento sobre el sistema de control interno. El no hacer uso de este sistema provoca diferentes daños en la empresa, su uso correcto ayuda a las diversas áreas a realizar eficientemente sus operaciones diarias, un buen manejo de los recursos da resultados positivos que son beneficiosos para las empresas. Para mejorar el control interno, se busca la responsabilidad y compromiso de todos los involucrados con el fin de garantizar una seguridad razonable y poder obtener los objetivos deseados. Este sistema es pilar para que la información llegue verás y oportunamente; tomándose las decisiones correctas y evitar una inestable rentabilidad. En cuanto a la segunda variable Montes y Gonzales (2023) sostienen que una buena implementación del control a la gestión operativa tiene incidencia en la rentabilidad, ya que al implementar el sistema se reducen los costos de las operaciones y aumentan las ganancias, obteniendo como resultado una rentabilidad favorable, Los errores que diariamente tienen las empresas, pueden ser disminuidas con la creación de un sistema de control, con el fin de observar los riesgos y dar una oportuna solución. Las debilidades y soluciones empíricas, provoca que las empresas no generen beneficios, disminuyendo sus ganancias debido al aumento de los costos. El control interno a la gestión operativa tiene un alto grado de importancia ya que tiene una significativa incidencia n la rentabilidad.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno a la gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024.

Se tiene de conocimiento que la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L, considera importante el control interno a la gestión operativa, debido a que las grandes empresas lo utilizan y él ha formado parte de ese control. Tiene presente que la finalidad del sistema es para evitar posibles errores que como humanos se puedan cometer. Considerando beneficiosa la implementación del control interno en su empresa, pero también nos dice que no está implementada, por la falta de información sobre la creación de este, y los costos que le puedan generar. Deja claro que si tuviese la oportunidad de hacer uso del sistema lo aplicaría

en la operatividad, debido a los diversos problemas que tiene actualmente como: el mal manejo del combustible que provoca costos elevados en el servicio, también hace referencia a las papeletas que se originan por diferentes factores, ya sea por irresponsabilidad de los conductores o por inconvenientes por la parte del asistente de operaciones. La falta de manuales y normas de control interno, es la pieza por la cual se originan los diversos errores. Nos menciona los costos que se incurren por la falta de comunicación y diferencias que existe entre los empleados, tornándose un cargado clima laboral. Las capacitaciones no son frecuentes, sólo se realizan cuando son impedimento para poder realizar el servicio, esto tiene como consecuencia las deficientes decisiones ante cualquier amenaza. Los servicios cuentan con un escaso monitoreo, sobre las rutas que se realizan para la entrega de la mercadería, esto hace que no se tenga una información verídica y oportuna para brindar al cliente en el servicio. Por tanto, el control interno en la gestión operativa incide en la rentabilidad, y es por ello que no se llega a los objetivos deseados. La falta de ingresos impide que se adquieran más unidades, para poder satisfacer las necesidades de los clientes. Estos resultados coinciden Montes y Murillo (2022) donde afirman que una correcta gestión de operaciones es el resultado de una implementación de control interno, también nos dice que el control interno es una pieza fundamental de toda empresa que desea cumplir con sus objetivos, haciendo que la comunicación sea efectiva para poder llevar la información correcta para el cumplimiento de las actividades diarias. Tal como lo afirma Montes y Gonzales (2023) que el control interno es la base para detectar las deficiencias y tomar las medidas necesarias para su corrección, de tal forma que se puedan reducir los costos adicionales que se puedan incurrir; siendo su consecuencia la escasa rentabilidad. Una implementación efectiva del sistema ayuda a aumentar las ventas y por consiguiente a generar mayor productividad. Alva (2024) coincide que la carencia del control interno genera una inestable rentabilidad, debido a que la información no llega oportunamente y no se permita gestionar eficientemente las operaciones, una errada decisión puede afectar notablemente los ingresos de la empresa, impidiendo el óptimo crecimiento y expansión en el mercado. Por consiguiente, la empresa no lograría los objetivos deseados. Asimismo, el control interno es parte de todas las áreas de la empresa, su creación y efectiva aplicación, mejora las operaciones que se realizan diariamente. Estos resultados concuerdan con las bases teóricas: según Holmes (1987) citado por Flores (2022), expone que el control interno parte de la gerencia, es de ahí donde se debe implementar para el cumplimiento y desarrollo de las operaciones con el fin de minimizar los desembolsos excesivos y garantizar el cuidar

y conservación de los bienes, brindar una seguridad razonable para el logro de los objetivos. Aumentando la productividad y por consiguiente generar mayor rentabilidad.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

Proponer la implementación del control interno a la gestión operativa a la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024

El control interno a la gestión operativa, es de suma importancia para poder realizar las actividades correctamente, siguiendo los lineamientos correctos. Su implementación es de vital importancia para la empresa, debido a las amenazas diarias que está expuesta, y por la falta manuales de control, es que los riesgos están latentes con el fin de causar daño significativo a la empresa. Su identificación de los riesgos permitirá tomar medidas para darle solución efectiva, los controles deben ser explicados de manera clara con el fin de realizar correctamente las actividades, la comunicación eficiente y monitoreo constante permitirá llegar al cumplimiento de los objetivos. Debido a las amenazas halladas, se propone implementar el control interno a la gestión operativa. Con el fin de reducir los costos que actualmente está obteniendo al realizar el servicio. Es necesario definir que las multas que se originen por imprudencia de los conductores, la empresa no se hará responsable y la asumirá el responsable directo; con el fin de evitar gastos innecesarios. El conductor mensualmente abastecerá el botiquín desechando los medicamentos vencidos, con el fin de evitar cualquier multa ante una intervención de la SUTRAN, ATU o inspectores de la municipalidad. Designar actividades al asistente de operaciones, como el de una coordinación eficiente con el cliente, está debe de ser anticipada para evitar que los conductores realicen un mal parqueo, demoras en las descargas y pérdidas de otros servicios ya programados. Asimismo, el asistente de operaciones elaborará diariamente la hoja de ruta del conductor, para que el chofer se programe con sus tiempos y se le haga entrega de toda la documentación para la realización del servicio. También se propone llevar un control de los servicios de mantenimiento y renovación de repuestos vehiculares, con el fin de tener conocimiento sobre la frecuencia con la que se origina. Efectuar una revisión de las herramientas y accesorios, para evitar las pérdidas y sustracciones de las misma. Finalmente, para tener al día la documentación del vehículo y conductores, es necesario elaborar un reporte de los vencimientos, donde se incluirá los pases o cursos a los almacenes.

VI.- Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno a la gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas del Perú.

Se concluye que el control interno a la gestión operativa es muy importante, debido a que se siguen normas, manuales, acciones que permiten detectar falencias, la mayoría de las empresas carecen del sistema de control interno y realizan sus operaciones de manera empírica. Siendo la principal causa de los errores que diariamente se cometen y se ven afectadas en sus ingresos, debido a que sus actividades se realizan de la experiencia que han ido adquiriendo, no siendo suficiente para lograr obtener una mayor rentabilidad. El control interno en la gestión operativa tiene incidencia en la rentabilidad, ya que al implementarlo se puede seguir los correctos pasos, para poder solucionar los diferentes riesgos que incurran en las operaciones, reduciendo o evitando los innecesarios gastos que se generan al realizar los servicios. El control interno en la gestión operativa es una pieza clave, para poder lograr los objetivos, encaminando a las empresas hacia el crecimiento. Una efectiva implementación, permitirá que la gerencia observe los errores frecuentes en las diferentes áreas, creando un manual y normas de control interno y así proporcionar una seguridad razonable, con la finalidad que las operaciones sean eficientes y la empresa cumpla con lo planificado. Es importante mencionar que la creación del control interno, debe complementarse con la comunicación, para que los colaboradores adquieran la información correcta y así realizar sus funciones a base de las normas, aplicándose desde el puesto que desempeñan. Su compromiso y monitoreo constante, será clave para una efectiva gestión de las operaciones, teniendo como consecuencia la disminución de gastos no previsto, generando una mayor rentabilidad. El control interno tiene incidencia en la rentabilidad, debido a que los errores que se susciten en la parte operativa, siempre generan bajas tanto económicos como de producción, en este caso no poder ofrecer un servicio eficiente, que permita fidelizar a los clientes. Es primordial que los ingresos sean superiores a los costos para obtener mayor rentabilidad, los servicios que se realicen, no deben de tener errores que generen, aumentos en el costo de ventas; ya que de ser el caso la utilidad bruta sería de bajo valor y por lo consiguiente al agregar los demás gastos, se obtendría una utilidad neta no óptima. En el costo de ventas es donde medimos la capacidad de los conductores, asistentes, el manejo del combustible, neumáticos, suministros y otros que estén relacionados

directamente al servicio. Es por ello que, si se tiene un buen manejo de las operaciones, se establece un Manual de Organización de Funciones, normas internas, se podrá llegar a conseguir mayores ingresos. Trabajar de la mano del sistema ayudará a cumplir con los objetivos de la empresa.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno a la gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024.

Según la entrevista realizada a la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L, el titular gerente tiene claro sobre la importancia del control interno a la gestión operativa, también menciona que no hace uso del sistema de control interno a la gestión operativa debido al desconocimiento de los pasos a seguir para su creación y los gastos que incurren su implementación, debido a ello se realizan sus actividades de forma empírica; obteniendo como resultados los gastos excesivos al realizar el servicio. Los diferentes problemas que atraviesa la empresa, son por la falta de orientación e implementación de normas, a como darle solución a las amenazas y errores que se comenten muy a menudo. Siendo el principal problema de la empresa, ya que al aumentar sus costos sus ganancias disminuyen y no pueda generar una mayor rentabilidad, impidiendo la compra de unidades vehiculares, para poder cumplir con las necesidades de los clientes, viéndose obligados a tercerizar para no perder la exclusividad del servicio. El sistema ayudaría a que el servicio sea óptimo, en el tiempo esperado y poder cumplir con los que se tienen en espera. Siendo generador de mayores ingresos y por lo tanto aumente la rentabilidad deseada. Lo que implica que el control interno a la gestión operativa tiene incidencia en la rentabilidad de la empresa.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Cuadro N° 4 Respecto al Objetivo específico 3

Proponer la implementación del control interno a la gestión operativa a la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024

OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	META	CRONOGRAMA
La empresa no cuenta con un sistema de control interno.	La implementación de control a la gestión operativa, en base a las necesidades orientándose a un objetivo clave.	Asistente de operaciones	Ejecución 100%	Elaborar e implementar el sistema de control interno en base a los objetivos de la empresa.	Julio – Setiembre 2024
Papeletas por infracciones	La empresa no se hace responsable, por las multas debido a la imprudencia del conductor. Se verificará y abastecerá el botiquín. Se verificará la existencia de los extintores.	Conductor	Ejecución 100%	Reducir los gastos, por multas que se pueden evitar. Que los conductores sean prudentes al realizar su servicio.	Julio – Setiembre 2024
Falta de coordinación en los tiempos de descarga y el mal	Se coordinará anticipadamente con el cliente para establecer la hora de descarga.	Asistente de operaciones	Ejecución 100%	Cumplir con el tiempo establecido y poder realizar los servicios que se encuentran en espera.	Julio – Setiembre 2024
La documentación del servicio no se entrega a tiempo.	Elaboración de hoja de ruta diaria del conductor	Asistente de operaciones	Ejecución 100%	Tener la documentación completa y el conductor planifique sus tiempos, para evitar demoras.	Julio – Setiembre 2024

OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	META	CRONOGRAMA
La pérdida de combustible	Elaborar reportes de rendimiento de combustible y resúmenes de recorrido vehicular.	Asistente y la investigadora	Ejecución 100%	Controlar el rendimiento del combustible, para evitar el mal uso o el robo del mismo.	Julio – Setiembre 2024
Los vehículos en ocasiones presentan problemas mecánicos en el momento de la ruta	Llevar el control de los servicios de mantenimiento y renovación de repuestos vehiculares. Realizar revisión de herramientas y accesorios vehiculares, los lunes y sábados.	Asistente y la investigadora.	Ejecución 100%	Tener un control de los mantenimientos vehiculares para evitar que surjan problemas en el momento del servicio. Y la revisión de las herramientas para evitar cualquier pérdida o sustracción	Julio – Setiembre 2024
Documentación desactualizada del vehículo o conductor.	Elaborar un reporte de vencimientos de los pases y cursos para el ingreso a los almacenes, asimismo como del SOAT, SCTR, inspección técnica, brevete, antecedentes penales y policiales.	Asistente y la investigadora	Ejecución 100%	Tener un control de los vencimientos de la documentación, para evitar que se les rechace el ingreso a los almacenes.	Julio – Setiembre 2024

6.4 Respecto al objetivo general:

Determinar como el control interno a la gestión operativa incide en la rentabilidad de la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao,2024

El control interno a la gestión operativa incide en la rentabilidad de las empresas, porque el sistema garantiza la correcta ejecución de las actividades de los colaboradores de las diferentes áreas, con el fin de realizar eficientemente las operaciones, disminuyendo los costos y gastos de que se puedan generar, por la falta de información que se tenga, de cómo actuar ante un caso, que atente contra las actividades e ingresos de las empresas. La carencia del sistema provocará tomar decisiones erróneas que afecten con la rentabilidad de la empresa, debido a que cuanto más elevado sean nuestros costos, menor será los ingresos que pueda obtener. La verídica y oportuna información ayuda a la toma de decisiones efectivas, se debe tener claro que el sistema de control interno a la gestión operativa, no garantiza la eliminación de los riesgos, pero si ayuda a mitigarlos, debe estar en constante monitoreo para el cumplimiento óptimo de las operaciones. El control interno a la gestión operativa, también ayuda a proteger los recursos a maximizarlos, con el fin de obtener una mayor rentabilidad. El control interno a la gestión operativa es importante en la rentabilidad, porque al detectar los riesgos le permite generar ingresos, permitiendo crecer y expandirse en el mercado.

Cuadro N° 5 Respecto al Objetivo general

La rentabilidad sin control interno a la gestión operativa

Ambiente de control	La empresa no tiene manual de organización de funciones, políticas, valores éticos, etc.
Evaluación de riesgos	La empresa no analiza e identifica los riesgos. Que le impide cumplir con los objetivos de la empresa.
Actividades de control	No se tiene un control de las actividades, ya sea manual o computarizadas; para verificar el cumplimiento correcto de operaciones.
Información y comunicación	No existe definidos los canales de comunicación, para medir el desempeño, ya sea manual o software. Para tener una información clara y veraz, que se puedan tomar decisiones.

Supervisión y monitoreo	Al carecer de un sistema de control interno, no se puede monitorear las operaciones, y por lo tanto el cumplimiento de los objetivos.
-------------------------	---

Al no hacer uso del control interno a la gestión operativa, está no le permitirá identificar, analizar los posibles riesgos, por lo tanto, generaran costos excesivos del servicio, dando paso a obtener una utilidad bruta de bajo valor, ya que las ventas no serían suficientes para llegar a obtener un resultado favorable. Adicionalmente a esto se le agraria los gastos administrativos, operativos, financieros; obteniendo como resultado la utilidad neta no óptima, debido a los costos adicionales que se generan, por la falta de control que existen en las operaciones.

Cuadro N° 6 Respecto al Objetivo general

	2023	2024
Rentabilidad económica	Sin Control Interno a la gestión operativa	Con Control Interno a la gestión operativa
Utilidad neta/ activo total	28, 840.00/213, 649.00	36, 563.00/215, 540.00
Total	= 0.13	= 0.17
Interpretación	El análisis realizado sobre el ratio de utilidad neta sobre el activo total, obtenemos que para el periodo 2023 el resultado fue de 0.13, sin embargo para el siguiente periodo obtendría un incremento, teniendo como resultado 0.17, lo que genera que la empresa esta obteniendo mejores resultados sobre sus activos, para lograr que el ratio se incremente, se tendría que disminuir el costo de ventas, y se obtendría un aumento en la utilidad neta.	

Entonces en lo mencionado anteriormente, el costo de ventas forma parte de la gestión operativa, ya que incluye los costos que generan los conductores según sus actividades, si ellos realizan maniobras erradas o decisiones se obtendrán gastos en la empresa, el mal uso del combustible, la falta de cuidado del vehículo; generará el incremento del costo de ventas y, por lo tanto, las ventas no serán suficientes para obtener la rentabilidad deseada.

La implementación del control interno a la gestión operativa será beneficiosa para lograr una mayor rentabilidad. Debido a que el sistema permitirá identificar, analizar los riesgos, para así brindarles soluciones efectivas y cumplir con los objetivos.

VII.- Recomendaciones

Se recomienda implementar métodos de control en la gestión operativa y hacer uso de las mejoras, para ayudar a que las actividades se realicen de manera eficiente. Donde involucra al titular gerente, asistente de operaciones y conductores, para llevar a cabo el cumplimiento de cada una de las normas al ser aplicadas. Se debe realizar una capacitación, detallando a cada uno sus tareas y la importancia de su realización, para poder tener una efectiva gestión de operaciones, asimismo llevar un monitoreo constante, para observar en que se está fallando o las posibles nuevas amenazas que se están observando, que impide cumplir con el servicio; comunicando inmediatamente al titular gerente, para que tome las medidas sancionatorias, en caso algún colaborador no este cumpliendo con las actividades asignadas, y si fuesen nuevas amenazas poder analizarlas e implementar nuevas mejoras y así evitar gastos excesivos en el servicio, que le imposibilite a la empresa generar la rentabilidad deseada.

Referencias bibliográficas

- Acosta M. (2020). ¿Qué es el control interno y por qué es importante? <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>
- Alva Mellisho Alfredo Teodoro (2024). Propuesta de mejora del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso microempresa Distribuidora Ferretería San Cayetano E.I.R.L. – Lima – 2023 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9330884>
- Anchimanya L. E. y Berrocal A. K. (2021). *Control interno en la gestión operativa de la empresa Lucarbal Rent a Car E.I.R.L. De la provincia de Huancayo.* - (tesis de titulación) <http://hdl.handle.net/20.500.12894/8115>
- Arias, J., Villasís, Á., & Miranda, M. (2016). Protocolo de investigación III: la población. de estudio. Revista Alergia México, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arroba Salto J. E, Figueroa Quiroz M. M. y Guerrero Yunapanta D. J. (2019). Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretería D'todo, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (septiembre 2019). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8743262>
- Castro Guevara Esterel Bertha (2021). *Sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, Chiclayo 2018* (tesis de titulación) <https://goo.su/8k93xAm>
- Chiguano P. E. y Olaya V. M. (2022). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad del comisariato "Cash Market" del Cantón la Maná, provincia de Cotopaxi, año 2021.* (Tesis de licenciatura) <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8498/1/UTC-PIM-000436.pdf>
- Cisneros, A., Urdánigo, J., Guevara, A., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de

- Pandemia. Revista Dominio de las Ciencias, 1165-1185.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>
- Coloma C. M. y De la Costa L. F. (2014). Relación y análisis de los cambios al informe COSO y su vínculo con la transparencia empresarial
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7145014>
- Comex (2022). Las micro y pequeñas empresas en el Perú
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2022.pdf>
- Espino Y. & Huamaní F. (2023). *Control interno basado en el modelo COSO II y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Isco Transporte SAC, Distrito Callao, 2021* (Tesis para titulación) <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/930>
- Espinoza, J. L. & Silva, J. C. (2019). *Relación del control interno y rentabilidad de la empresa Inversiones A.J.R SAC, Callao, 2018* (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22922>
- Farceque B. y Mauricio L. (2023). *Control interno y su impacto en la rentabilidad de una empresa de remediación ambiental, Lima 2022*. (Tesis de titulación) <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9131>
- Fernández Rosado Daysi Leonor (2022). *Gestión financiera como herramienta para el logro de la rentabilidad empresarial de Salinas Marítimas De Manaure Sama Ltda.* (Trabajo de maestría) <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/655>
- Flores C. (2022). *Control interno y desempeño laboral en la empresa “Selva Mix” S.A.C. Pucallpa, 2021*. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional de Ucayali] Repositorio Institucional - Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa. <https://acortar.link/8aHKOg>
- Gonzales, T. K. (2020). El sistema de control interno y su incidencia en la gestión contable en la Empresa de Transportes y Servicios Cholo Cirilo S.A.C, periodo 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25969>

- González A. (2005). Problemas en la definición de microempresa. Revista Venezolana de gerencia v.10 n.31 Maracaibo sep. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842005000300004
- Guamán Caballero Joselyn E. (2021). Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa industrial Danec S.A. De la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura. (Tesis de titulación) <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13382/1/UA-CYA-EXC-004-2021.pdf>
- Guamán Janeta, José Elías; Zúñiga Suarez, Jessica Ariana (2022). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Teyper S.A. Guayaquil. ULVR. Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5605>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación 6ta edición. México. 1-632. <https://acortar.link/I03so>
- León, C. F., Maguiña, O. F., y León, F. R. (2023). Control Interno para la mejora de la rentabilidad empresarial en Nuevo Chimbote-Perú. Revista De Ciencias Sociales, XXIX (Número Especial 7), 66-76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9034421>
- Merino, A. (2020). El tamaño de las empresas en el mundo. <https://elordenmundial.com/mapas-y-graficos/tamano-empresas-mundo/>
- Montes Ch. Y Gonzales R. (2023), Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú sector comercio. Análisis de caso de estudio, 2023. Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico ISSN: 2810 –8493 <https://revista.ectperu.org.pe/index.php/ect/article/view/155>

- Montes M. y Murillo R. (2022). Implementación de control interno y gestión de operaciones de “Seguridad Acuario S.R.L”, Chimbote, 2021 (tesis de titulación) <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97918>
- Mori Flores, Luis Alberto (2022). *El control interno en la gestión de la municipalidad distrital de Bellavista – Callao, periodo 2016*. (tesis para optar el título de maestría) <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6766>
- Mujica, E. E. & Urquiaga, J. M. (2018). *Incidencia del control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica S.R.L., El Agustino 2018* (Tesis de licenciatura) <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15125>
- Neira, Orjuela F. (2006). Elementos para el estudio de la microempresa latinoamericana <https://www.scielo.org.mx/pdf/latinoam/n43/2448-6914-latinoam-43-153.pdf>
- Pando, I. G., & Timana, J. V. (2022). Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Synixtor S. A. C., Lima, 2018-2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/32632>
- Pinedo Bernal L. (2021)- *El control interno y su incidencia de la rentabilidad en la empresa Aramsa contratistas generales SAC-2019*. (Tesis de titulación) <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8568/Pinedo%20Bernal%20Leydi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Polanía Reyes, C., Cardona Olaya, F., Castañeda Gamboa, G., Alexandra Vargas, I., Calvache Salazar, O., & Abanto Vélez, W. (2020). Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
- Rios Luza, Allison Vanessa y Salas Coras, Luis Marcelo (2023). *El control interno y su impacto en la rentabilidad de la empresa Edificaciones Tantalean S.A.C., 2023* (trabajo de suficiencia profesional) <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/673201>

- Safetyculture (2024). Gestión de operaciones: Cómo impulsa la producción y mejora la rentabilidad <https://safetyculture.com/es/temas/gestion-de-operaciones/>
- Sánchez B. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa <https://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Singer (2021). ¿Qué es la gestión de operaciones? Empieza a mejorar el desempeño de tu empresa <https://maplink.global/blog/es/gestion-de-operaciones-y-producciones/>
- Sitrack (2019). Rentabilidad en el transporte reducción de costos y maximización de recursos <https://landing.sitrack.com/rentabilidad-en-el-transporte-reducir-costos-maximizar-recursos>
- Soscia (2021). El control interno operativo. <https://soscia.pe/Consultas/control-interno-operativo-de-una-empresa/>
- Stel (2020). Microempresa <https://www.stelorder.com/blog/microempresa/>
- Sumba Bustamante Ruth Y. (2018). Las microempresas y la necesidad de fortalecimiento: reflexiones de la zona sur de Manabí, Ecuador. Revista Universal y Sociedad versión On-line ISSN 2218-3620 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500323
- Uladech (2024). Reglamento de Integridad Científica en la Investigación v001. <https://www.uladech.edu.pe/la-universidad/transparencia/?search=integridad&lang=1&id=23&id=4>
- UNF (2016). Sistema de control interno <https://unf.edu.pe/unf/la-universidad/control-interno.html>

Anexos

Anexo 01. Matriz de Consistencia

Título: EL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL PERÚ, CASO: TOP 10 LOGISTIC PERÚ E.I.R.L.-CALLAO, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera el control interno a la gestión operativa incide en la rentabilidad de la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar como el control interno a la gestión operativa incide en la rentabilidad de la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la importancia del control interno a la gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas del Perú. 2. Describir la importancia del control interno a la gestión 	No aplica	<p>Control interno a la gestión operativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de control - Evaluación de riesgos - Actividad de control - Información y comunicación - Supervisión y monitoreo <p>Rentabilidad</p>	<p>Tipo de investigación: Cualitativa</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: Microempresas del</p>

	<p>operativa y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024.</p> <p>3. Proponer la implementación del control interno a la gestión operativa a la empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L.-Callao, 2024</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad financiera - Rentabilidad económica 	<p>sector servicio del Perú.</p> <p>Muestra: La empresa Top 10 Logistic Perú E.I.R.L</p>
--	---	--	---	--

Elaborado por: Pulache Patiño, Karen Yulitza

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

La técnica de la entrevista, se orienta a recopilar información directa sobre la investigación denominada: el tema: **EL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL PERÚ, CASO: TOP 10 LOGISTIC PERU E.I.R.L.-CALLAO,2024** al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, nos responda con la claridad según la temática de investigación. Su aporte será de mucho interés en la investigación. Se agradece su participación y colaboración.

Preguntas:

Respecto a la variable: Control interno a la gestión operativa:

1. ¿Cómo considera Ud. la importancia del control interno en la gestión operativa?
El control interno es importante para todas las empresas sin importar el tamaño, he visto en otras empresas lo rigurosas que son con respecto a este tema, también tengo conocimiento, que periódicamente tienen auditorias para observar si se cumplen los manuales implementados por las empresas, es decir, si las operaciones se efectúan correctamente. Es por tal motivo, que asumo que es importante el control interno en la gestión operativa de las empresas.
2. ¿Qué opina sobre la implementación de un sistema de control interno en la gestión operativa en su empresa?
Considero que sería muy beneficioso para observar los posibles riesgos, ya que a menudo la empresa tiene diferentes problemas, por el desconocimiento en las decisiones que deben tomar, en las diferentes actividades que se presentan. Actualmente no se ha

considerado implementarlo, porque desconozco los pasos a seguir para poder crearlo, además no tengo una referencia del costo que me generaría. Si tuviese la oportunidad de hacer uso del control interno en la gestión operativa lo aplicaría, para el buen funcionamiento del negocio.

3. ¿Qué tipo de riesgos considera que se presentan en el área operaciones?
Son diversos, ejemplo: el combustible no rinde como se tiene programado, citas perdidas porque el conductor no llega a la hora registrada en el sistema, la documentación no entregada a tiempo al conductor, las fallas mecánicas en el periodo del servicio, las papeletas que llegan por el mal parqueo, principalmente en el Centro de Lima, en los almacenes por las colas inmensas para el retiro o devolución de contenedor, por falta de revisión del botiquín y extintores.
4. ¿Cómo consideraría la implementación de manual de procedimientos en su empresa?
La consideraría muy beneficiosa, ya que la empresa no tiene manuales implementados, como el MOF y el Manual de Procedimientos. Cada uno elabora sus actividades según sus experiencias en antiguos trabajos, por recomendaciones de terceras personas o se toman las decisiones sin medir las consecuencias que nos podría generar, se actúa dependiendo lo que se presente diariamente.
5. ¿Cuánto tiempo y cuáles son los inconvenientes que le genera contratar a un nuevo conductor?
El contratar un nuevo conductor es muy tedioso, me puede tomar hasta más de un mes en poder contratar a una persona que cumpla con la documentación necesaria y que tenga los pases activos para los diferentes almacenes, ya que en muchas ocasiones los postulantes están sancionados en el ingreso de los establecimientos, también uno de los inconvenientes es porque actualmente buscan que se les otorgue todos los beneficios sociales y en este caso por ser una microempresa, no aplica todo lo que el trabajador desea, esto genera que la unidad al no tener chofer no genere ingresos.
6. ¿Con que frecuencia se dan las capacitaciones internas en su empresa?
Las capacitaciones son muy mínimas, no se ha realizado algún cronograma para capacitar a los colaboradores, sólo se realizan cuando el cliente nos exige que el conductor tenga conocimientos sobre algún tema necesario para el ingreso a los almacenes.

7. ¿Qué tan asertiva es la comunicación entre el área de operaciones y los conductores?
No es asertiva, porque siempre el conductor desea terminar en menor tiempo su servicio, pero como existen demoras por parte de algunos proveedores, es donde empiezas las diferencias entre el conductor y el asistente de operaciones ya que este último es el encargado de gestionar toda la documentación y coordinación con el cliente para que el servicio se realice
8. ¿Su empresa realiza acciones de monitoreo para conocer oportunamente la realización de las operaciones?
Actualmente la empresa, no realiza monitoreos sobre las actividades que se realizan, se deja a criterio de cada colaborador la realización de sus obligaciones. Sin embargo, deja claro, que sería una buena práctica la supervisión y monitoreo de las operaciones, para poder observar que tan efectivas son las soluciones que realizan, cuando se tiene algún problema que a la empresa le generan demoras y gastos en los servicios.

Respecto a la variable: Rentabilidad

1. ¿Cómo cree usted que el control interno en la operatividad incide en la rentabilidad de su empresa?
Si, porque debido a los diversos errores que se cometen provoca que se incremente el costo del servicio, generando menores ingresos de lo que se tenía planificado. Evitando que se obtenga una rentabilidad óptima, que nos permita crecer en el mercado.
2. ¿Cree usted que se están cumplido con los objetivos?
No, porque se tenía planificado adquirir una unidad más, pero con los diversos gastos adicionales que se van suscitando, genera que no se cuente con la rentabilidad necesaria, para poder invertir. No se está llegando al cumplimiento de los objetivos.
3. ¿Su empresa tiene las suficientes unidades vehiculares para poder satisfacer con las necesidades de los clientes?
No, ya que hay días que se tiene demanda de servicios, pero debido a la falta de unidades tenemos que tercerizar para poder cumplir con nuestros clientes. Y evitar que consigan otro transporte que puedan cumplir con sus requerimientos.
4. ¿Qué entiende usted por la rentabilidad financiera?
Son los beneficios económicos que se generan y que son retornados según la inversión que se realice, la rentabilidad financiera es el resultado del capital, el valor obtenido sobre las inversiones

5. ¿Anualmente Ud. Considera que hay un aumento en su rentabilidad?
En comparación a los dos periodos anteriores, no se está obteniendo la rentabilidad deseada. A pesar de que tenemos clientes fidelizados, no podemos llegar a obtener un aumento de la rentabilidad, debido a los costos excesivos que se están generando, por la deficiente gestión operativa con que se están realizando las actividades. Por consecuencia no se está obteniendo la rentabilidad esperada

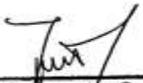
Chimbote, abril de 2024



TOP 10 LOGISTIC PERU E.I.R.L.
Eizer R. Montenegro Vasquez
GERENTE GENERAL

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

Ficha de validación del experto

Ficha de identificación del experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: YURI GAGARIN, GONZALES RENTERÍA	
Nº DNI / CE: 00251351	Edad: 51 años
Teléfono / celular: 972337811	Email: yisguerul@hotmail.com
Título profesional:	
Grado académico: Maestría _____	Doctorado: <u> X </u>
Especialidad: Contabilidad y Finanzas	
Institución que labora: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ - UTP	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: EL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL PERÚ, CASO: TOP 10 LOGISTIC PERÚ E.I.R.L.-CALLAO, 2024	
Autor(es): PULACHE PATIÑO, KAREN YULITZA	
Programa académico: CONTABILIDAD	
 Dr. Yuri G. Gonzales Renteria Contador Público Colegiado re - Certificado Mat. 06 - 2965 - CCPA Doctor en Contabilidad y Finanzas	 Huella digital

Formato de ficha de validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: EL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL PERÚ, CASO: TOP 10 LOGISTIC PERÚ E.I.R.L.- CALLAO, 2024								
	Variable 1: Control interno a la gestión operativa	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Cómo considera Ud. la importancia del control interno en la gestión operativa?	X		X		X		Al recibir las respuestas, usted debe ampliar o explicar de qué manera funciona la gestión operativa con el control interno.
2	¿Qué opina sobre la implementación de un sistema de control interno en la gestión operativa en su empresa?	X		X		X		Debe ser explícito en ejemplificar la variable gestión operativa, por ejemplo, la gestión de compras, proveedores, clientes, he allí donde debe notarse el efecto del control en la gestión.

	Dimensión 2: Evaluación de riesgos							
1	¿Qué tipo de riesgos considera que se presentan en el área operaciones?	X		X		X		Ejemplificar algunos riesgos en algunas fases de la gestión, por ejemplo, el exceso de cuentas por cobrar que ponen en riesgo la liquidez de la empresa.
	Dimensión 3: Actividad de control							
1	¿Cómo consideraría la implementación de manual de procedimientos en su empresa?	X		X		X		A que procedimiento debe referirse poner ejemplo de alguno de ellos y cómo se vincula a la gestión, por ejemplo, un manual de procedimientos en el ingreso o salida de productos, etc.
	Dimensión 4: Información y comunicación							
1	¿Cuánto tiempo y cuáles son los inconvenientes que le genera contratar a un nuevo conductor?	X		X		X		Ampliar en que aspecto de la gestión operativa y del control afecta la

								contratación de conductores.
2	¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones internas en su empresa?	X		X		X		A que capacitaciones se refiere y de no tener, cuál serían las adecuadas.
	Dimensión 5: Supervisión y monitoreo							
1	¿Qué tan asertiva es la comunicación entre el área de operaciones y los conductores?	X		X		X		Debe ampliar a ejemplificar la comunicación dentro de la empresa, es decir en que situaciones ocurre la información.
2	¿Su empresa realiza acciones de monitoreo para conocer oportunamente la realización de las operaciones?	X		X		X		También ampliar a que monitoreos y cómo sedan ellos, pero sobre todo evidenciando que inciden en la gestión operativa.
	Variable 2: Rentabilidad							
	Dimensión 1: Rentabilidad económica							

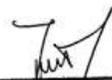
1	¿Cómo cree usted que el control interno en la operatividad incide en la rentabilidad de su empresa?	X		X		X		Recuerde que usted debe inferir o explicarle al entrevistado en qué y cómo se obtiene dicha rentabilidad para que usted obtenga una respuesta más enfocada al objetivo de estudio.
2	¿Cree usted que se están cumplido con los objetivos?	X		X		X		Indicar los objetivos que planteó la empresa y en qué grado o forma se lograron conseguir.
3	¿Su empresa tiene las suficientes unidades vehiculares para poder satisfacer con las necesidades de los clientes?	X		X		X		Dichas unidades, de qué manera reciben el control y cómo aportan a la gestión operativa, es decir en qué momento se aprecia un efecto positivo o negativo.
	Dimensión 2: Rentabilidad financiera							
1	¿Qué entiende usted por la rentabilidad financiera?	X		X		X		Recuerde que usted debe inferir o explicarle al entrevistado en qué y cómo se obtiene dicha rentabilidad para que

								usted obtenga una respuesta más enfocada al objetivo de estudio.
2	¿Anualmente Ud. Considera que hay un aumento en su rentabilidad?	X		X			X	Debe indicar de cuánto es el aumento y sobre todo indicar algún porcentaje y qué es lo que significa dicho porcentaje, a manera de interpretación-

Recomendaciones: Se sugiere que, en la aplicación del instrumento, usted debe ser lo más incisiva en que el participante le brinde respuestas o datos que se orienten a lograr no sólo a responder la pregunta, sino a obtener información abundante que le permita elaborar sus resultados en base a los objetivos y posterior elaborar una importante conclusión.

Opinión del experto: Aplicable () Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr. Yuri Gagarín Gonzales Rentería DNI: 00251351


 Dr. Yuri G. Gonzales Renteria
 Contador Público Colegiado - Certificado
 Mat. 06 - 2983 - CCPA
 Doctor en Contabilidad y Finanzas



Formato de ficha de confiabilidad

DECLARACIÓN JURADA

Yo: Pulache Patiño, Karen Yulitza, con documento de identidad N° 47630012, declaro bajo juramento que, el instrumento de recolección de información es confiable.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad del Callao a los 11 días del mes de abril, año 2024.


Pulache Patiño, Karen Yulitza

Formato de carta de presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: YURI GAGARIN, GONZALES RENTERÍA

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: PULACHE PATIÑO, KAREN YULITZA, egresado del programa académico de CONTABILIDAD de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: EL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL PERÚ, CASO: TOP 10 LOGISTIC PERU E.I.R.L.-CALLAO, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma

DNI: 47630012

Egresado

Anexo 04. Formato de consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias Sociales)

Estimado/a participante Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **Pulache Patiño, Karen Yulitza** que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

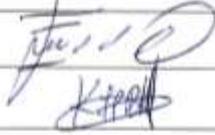
La investigación denominada:

EL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL PERÚ, CASO: TOP 10 LOGISTIC PERU E.I.R.L.-CALLAO, 2024

La entrevista durará aproximadamente 65 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode.
- Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: kpulachepatino@gmail.com o al número 933433212. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico cieci@uladech.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Montenegro Vásquez, Elzer Rosales
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	06 de abril del 2024

Fichas bibliográficas

<p>Autor: Pando Lopez I. G. y Timana Norabuena J. V.</p> <p>Título: Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Synixtor S.A.C., Lima, 2018-2021</p> <p>Año: 2022</p>	<p>Ciudad, País:</p> <p>Lima, Perú</p>
<p>Su objetivo principal es describir de qué manera el control interno de inventarios incide en la rentabilidad de la empresa Synixtor SAC, Lima, 2018-2021, se utilizó una metodología tipo aplicada-descriptiva de diseño no experimental transversal basado en el enfoque cualitativo. En la investigación la muestra y la población son semejantes esto debido al número reducido de informantes y está conformado por 01 persona del área de contabilidad y 01 persona del área de almacén, a estos participantes se les realizó la entrevista como medio para la obtención de la recolección de información de datos referentes al estudio; asimismo, se aplicaron los instrumentos de ficha de registro, guía de entrevista, ficha de registro documental y guía de observación, siguiendo el alineamiento para llegar a los objetivos de la investigación. Una vez obtenidos los resultados se observó la falta de implementación de procedimientos, políticas de control de la empresa para la manipulación de sus inventarios siendo este un problema para un buen control, en la empresa las operaciones se lleva a cabo de manera empírica quedando expuestos a errores materiales que ocasionan la falta de liquidez afectando significativamente a la empresa Synixtor SAC, también en los resultados se encontró que por debido a la ineficiencia en la gestión de inventarios se hallaron productos vencidos y obsoletos registrados en el Kardex valorizados en S/ 24,349 y S/52,226 respectivamente. Finalizando con la investigación se afirma que la buena aplicación del sistema de control interno a los inventarios logrará utilizar de manera eficiente sus recursos para el logro de los objetivos de la empresa uno de ellos siendo incrementar la rentabilidad y seguido a ello el crecimiento de la empresa.</p>	
<p>Referencia bibliográfica:</p> <p>Pando, I. G., & Timana, J. V. (2022). Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Synixtor S. A. C., Lima, 2018-2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. https://hdl.handle.net/11537/32632</p>	<p>Ficha</p> <p>Nº 1</p>

<p>Autor: Alva Mellisho Alfredo Teodoro</p> <p>Título: Propuesta de mejora del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú caso microempresa Distribuidora Ferretería San Cayetano E.I.R.L. – Lima – 2023</p> <p>Año: 2024</p>	<p>Ciudad, País:</p> <p>Lima, Perú</p>
<p>El objetivo de la investigación fue: identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la microempresa”. San Cayetano E.I.R.L.” de lima y hacer una propuesta de mejora, 2023. La metodología de investigación: no experimental –descriptivo – bibliográfico –documental y de caso; para el recojo de información se utilizó las técnicas de revisión bibliográfico y de la entrevista a través de un cuestionario de tipo cualitativo. Los resultados obtenidos en los cuestionarios de control interno y rentabilidad, se evidenciaron la carencia de un sistema de control interno en la rentabilidad de la empresa San Cayetano E.I.R.L, no cuenta con canales de comunicación impidiendo que la información llegue oportunamente a los involucrados, la empresa tiene una inestable rentabilidad, se puede observar que el buscar entidades bancarias podría elegirse las que tengan los intereses más bajos y a corto plazo para así evitar pagar tasas sobre valoradas disminuyendo significativamente los gastos en exceso que afectaría la rentabilidad de la empresa lo que se obtendría que no puedan llegar al cumplimiento de los objetivos. Finalmente, se llega a la conclusión que el aplicar una mejora en el control interno y la rentabilidad disminuirá los riesgos que se ve expuestas las diferentes áreas y mejorar las operaciones diarias. La falta de conocimiento del sistema de control interno provoca las dificultades que le hacen daño a la empresa es por ello que se busca orientar con responsabilidad y compromiso una mejora en el control interno.</p>	
<p>Referencia bibliográfica:</p> <p>Alva Mellisho Alfredo Teodoro (2024). Propuesta de mejora del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso microempresa Distribuidora Ferretería San Cayetano E.I.R.L. – Lima – 2023 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9330884</p>	<p>Ficha</p> <p>Nº 2</p>

<p>Autor: Montes Medina J. C. y Murillo Romero S. M.</p> <p>Título: Implementación de Control Interno y Gestión de Operaciones de Seguridad Acuario S.R.L., Chimbote, 2021</p> <p>Año: 2022</p>	<p>Ciudad, País:</p> <p>Chimbote, Perú</p>
<p>Tiene como objetivo definir las características del Control Interno de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Seguridad Acuario S.R.L. Se empleó un enfoque cualitativo, tiene un nivel descriptivo, de tipo básica, diseño bibliográfico descriptivo y aplicó como instrumento la entrevista para la recolección de datos, la muestra fue a 2 personas el gerente financiero y el jefe de operaciones con el fin de obtener la información que nos facilite el estudio. Como resultados se obtuvo que los colaboradores no toman conciencia con el cumplimiento de los protocolos que son aplicados, limitándolos en el cumplimiento de estos. Asimismo, habían establecido un monitoreo, pero debido a la lejanía de algunos puntos de seguridad impide la supervisión y monitoreo por lo consiguiente se hace notar la falta de comunicación y del control en la empresa de Seguridad Acuario S.R.L. También se observó que, si bien la empresa cumple con las capacitaciones e inducciones a los agentes de seguridad, esto no está siendo efectiva; debido a que al ser virtual no todos asisten esto se hace notar ya que no cumplen con los objetivos planteados debido a que la información no llega a todos por igual y al momento de realizar las autoevaluaciones no se cumpla con los estándares que la empresa debe obtener, los encuestados afirman que tienen conocimiento del término control interno. Concluyendo si bien la dirección conoce el concepto de control interno está desconoce los muchos beneficios que podrían lograr con la implementación y el correcto desarrollo en las actividades de manera eficiente en la empresa principalmente en la parte operativa y también hacer recordar que reforzamiento y creación del control interno recae directamente en la gerencia, con el único propósito de minimizar riesgos y llegar al logro de los objetivos.</p>	
<p>Referencia bibliográfica:</p> <p>Montes M. y Murillo R. (2022). Implementación de control interno y gestión de operaciones de “Seguridad Acuario S.R.L”, Chimbote, 2021 (tesis de titulación) https://hdl.handle.net/20.500.12692/97918</p>	<p>Ficha</p> <p>Nº 3</p>

<p>Autor: Montes Chávez E. S. y Gonzales Rentería Y. G.</p> <p>Título: Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú sector comercio. Análisis de caso de estudio, 2023</p> <p>Año: 2023</p>	<p>Ciudad, País:</p> <p>Chimbote, Perú</p>
<p>El objetivo de la investigación fue: explicar la incidencia del control de inventarios en la rentabilidad de las empresas del Perú sector comercio caso: Empresa Franz Music Import S. A.C –Chimbote, 2023., tiene un enfoque cualitativo de nivel descriptivo y de estudio de caso, se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica y de la entrevista a través de un cuestionario. Los resultados que se obtuvieron es que la rentabilidad podría tener un efecto perjudicial ya que influyen significativamente la deficiente aplicación en la gestión de inventarios. Debido a la carencia de un buen control en los productos en inventario, no se podría gestionar la salida de dichos productos provocando el aumento de los costos, una disminución en las ganancias y por consiguiente una rentabilidad no favorable, los errores en que se ve expuesta son notorios algunas de ellos son la falta de documentación, en este caso se pudo observar que se tenían como faltantes algunas guías, como consecuencia a esto, no se podría corroborar si la mercadería existente está de acuerdo a la solicitado. También se observó que la empresa no tiene un control sobre las mermas del combustible como consecuencia se tendrá un aumento en el costo de ventas y esto tendrá un impacto en rentabilidad. Finalmente concluyendo se muestra un existente control de inventarios, pero de manera empírica que se muestran las debilidades haciendo notorio los riesgos que está expuesta la empresa y que pone en peligro su crecimiento y sostenibilidad en el mercado. La rentabilidad se ve seriamente afectada ya que, al existir las carencias mencionadas anteriormente, la empresa no generaría beneficios, ya que a mayores costos las utilidades disminuyen, por consiguiente, queda demostrado que a menor costos mayor rentabilidad, el control en los inventarios si influye en la rentabilidad.</p>	
<p>Referencia bibliográfica:</p> <p>Montes Ch. Y Gonzales R. (2023), Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú sector comercio. Análisis de caso de estudio, 2023. Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico ISSN: 2810 –8493 https://revista.ectperu.org.pe/index.php/ect/article/view/155</p>	<p>Ficha</p> <p>Nº 4</p>

<p>Autor: Gonzales Solis Tracy Katherine</p> <p>Título: El sistema de control interno y su incidencia en la gestión contable en la Empresa de Transportes y Servicios Cholo Cirilo S.A.C, periodo 2019</p> <p>Año: 2020</p>	<p>Ciudad, País:</p> <p>Lima, Perú</p>
<p>Tiene como objetivo determinar si el control interno incide en la gestión contable de la empresa, de acuerdo al estudio se puede deducir que el control interno comprende e involucra a todas las áreas que se encuentran en una empresa, este sistema permite identificar los diferentes riesgos que se pueden suscitar en las labores diarias de cada departamento. La falta del control interno no permite el alcance de los objetivos; por tanto, al no cumplir con estos afectaría significativamente la parte financiera y organizacional. En cuanto a, la segunda variable que es gestión contable, todos los procesos o acciones que se realicen, involucra directamente al flujo de efectivo de la empresa. Se utilizaron los instrumentos encuestas de percepción, entrevistas, estas se analizarán y realizara las fichas de observación a los funcionarios y demás colaboradores. La investigación es descriptiva haciendo uso de variables cualitativas. A través del estudio se afirma que el sistema del control interno es el pilar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, permitirá que las operaciones se realicen de manera eficiente. Se concluye que el control interno incide en la gestión contable de la empresa Transportes y Servicios Cholo Cirilo SAC.</p>	
<p>Referencia bibliográfica:</p> <p>Gonzales, T. K. (2020). El sistema de control interno y su incidencia en la gestión contable en la Empresa de Transportes y Servicios Cholo Cirilo S.A.C, periodo 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de https://hdl.handle.net/11537/25969</p>	<p>Ficha</p> <p>Nº 5</p>

<p>Autor: Castro Guevara Esterel Bertha</p> <p>Título: Sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, Chiclayo 2018</p> <p>Año: 2021</p>	<p>Ciudad, País:</p> <p>Pimentel, Perú</p>
<p>Su objetivo fue elaborar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa, su metodología fue descriptiva, no experimental y transversal, como técnica utilizo la encuesta y como instrumento el cuestionario. Su población y muestra fueron los 16 colaboradores de la empresa. Los resultados confirman que la empresa carece de actividades de control, por lo tanto, le está costando realizar eficientemente las funciones asignadas, también se menciona que la la mayor parte de los colaboradores no tienen definido la misión y visión de la empresa, no estando encaminados a lo que empresa tiene definido, no tiene implementado el Reglamento de Organización de Funciones (ROF) provocando que no se tengan definidos las actividades de cada colaborador. También muestra que no se tienen claros los objetivos, ya que no va encaminado según los lineamientos de la empresa. Se concluye que la empresa debe implementar el control interno operativo, para poder desarrollar eficientemente las actividades y poder obtener una gestión óptima, mejorar el ambiente de control y respetarlos, para así poder lograr los objetivos e la empresa, abarcar manuales que le ofrezcan seguridad a la empresa en la realización de cada actividad. La práctica de valores también es un punto fundamental, para que se realicen las actividades correctamente, de esta manera se medirán los riesgos, para medir y darle solución a las posibles situaciones complejas que se presentan en las operaciones diarias, el monitoreo constante, para verificar si cada función se está desarrollando según lo planificado. Se recomienda a los propietarios de la empresa que se realicen acciones de mejora para así poder tener una efectiva gestión administrativa. Asimismo, se recomienda el uso del control interno que se está implementando en este estudio, como una mejora a las actividades de la empresa.</p>	
<p>Referencia bibliográfica:</p> <p>Castro Guevara Esterel Bertha (2021). Sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, Chiclayo 2018 (tesis de titulación) https://goo.su/8k93xAm</p>	<p>Ficha</p> <p>Nº 6</p>



Chimbote, 05 de abril del 2024

CARTA N° 0000000167- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**MONTENEGRO VASQUEZ ELZER ROSALES
TOP 10 LOGISTIC PERU E.I.R.L.**

Presente.

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada EL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL PERÚ, CASO: TOP 10 LOGISTIC PERU E.I.R.L.-CALLAO,2024, que involucra la recolección de información/datos en LA EMPRESA, a cargo de KAREN YULITZA PULACHE PATIÑO, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de CONTABILIDAD, con DNI N° 47630012, durante el período de 01-04-2024 al 15-04-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.


Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación


TOP 10 LOGISTIC PERU E.I.R.L.
Elzer R. Montenegro Vasquez
GERENTE GENERAL

**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"**

CARTA DE AUTORIZACION

Señores:

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

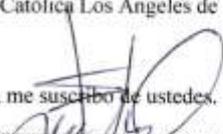
Presente. -

**Asunto: AUTORIZACION PARA USO DE RAZON SOCIAL EN
TRABAJO DE INVESTIGACION**

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a Ustedes para comunicarles, que mi representada la empresa **TOP 10 LOGISTIC PERU E.I.R.L.** con RUC **20607652687**, AUTORIZA a la estudiante **PULACHE PATIÑO, KAREN YULITZA**, con código de estudiante **2703101023**, el uso de la razón social de nuestra empresa para su Trabajo de Investigación que lleva como título: **EL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL PERÚ, CASO: TOP 10 LOGISTIC PERU E.I.R.L.-CALLAO, 2024**, así como su publicación en su repositorio institucional de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.


TOP 10 LOGISTIC PERU E.I.R.L.
Elzer R. Montenegro Vasquez
GERENTE GENERAL

Sello y firma de la empresa

