



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Control interno y la competitividad empresarial en las  
empresas de transporte de carga, Ate año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

**AUTORA:**

Angeldonis Valencia, Maria Jackeline ([orcid.org/0000-0002-0068-7530](https://orcid.org/0000-0002-0068-7530))

**ASESOR:**

Dr. Loo Ayne, Enrique ([orcid.org/0000-0003-1281-3896](https://orcid.org/0000-0003-1281-3896))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoria

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A Mis padres, Eulalia Valencia de Angeldonis y Manuel Angeldonis Pasaches, por sus consejos y por enseñarme que con perseverancia se logra todo a que ello que nos tracemos y ser de mí una mejor persona.

A mis hermanos, Judith, Keren, Jhon y Jenifer, en especial a mi hermana Judith por su apoyo económico y moral que siempre me brindo en el transcurso de mi carrera.

A mi amiga Yolanda Arias que durante estos 4 años estuvo apoyándome desinteresadamente y sin esperar nada a cambio, tú amiga que siempre estuviste en los buenos y malos momentos.

## **AGRADECIMIENTO**

Muy especial a mis asesores por su colaboración en la realización y desarrollo del presente proyecto al Dr. Enrique Loo Ayne, a mi asesor en el proyecto de investigación al MG.CPC. Manuel Urrutia Flores.

Un agradecimiento a Ana Verónica Espinoza Domínguez, por su apoyo en brindarme información y permitirme a realizar mis prácticas profesionales en su empresa.

Agradecer también al Ing. Segundo Ernesto Gutierrez Gouro por permitirme trabajar en su empresa y así poder solventar mis estudios y otros gastos durante mi carrera profesional, por su paciencia y consideraciones para con mi persona.

A todas mis amistades que siempre estuvieron a mi lado dándome ánimos para continuar.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dr. LOO AYNE ENRIQUE, docente de la Facultad / Escuela de posgrado de Contabilidad y Escuela Profesional / Programa académico de Experiencia Laboral de la Universidad César Vallejo Campus sede Lima Este, asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

"Control interno y la competitividad empresarial en las empresas de transporte de carga, Ate año 2018" del (los) autor (autores) ANGELDONIS VALENCIA, MARIA JACKELINE. Constató que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

S.J.L, sábado 15 de diciembre del 2018

APELLIDO Y NOMBRE: Dr. LOO AYNE ENRIQUE	
DNI 10001932	Firma 
ORCID <a href="https://orcid.org/0000-0003-1281-3896">orcid.org/0000-0003-1281-3896</a>	

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ANGELDONIS VALENCIA MARIA JACKELINE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Control interno y la competitividad empresarial en las empresas de transporte de carga, Ate año 2018", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ANGELDONIS VALENCIA MARIA JACKELINE DNI: 43749440 ORCID: 0000-0002-0068-7530	Firmado electrónicamente por: MANGELDONISV el 08-12-2023 11:56:02

Código documento Trilce: INV - 1374091

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. MÉTODO.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	24
3.2. Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procedimientos .....	26
3.6. Método de análisis de datos .....	26
3.7. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS .....	27
V. DISCUSIÓN .....	54
VI. CONCLUSIONES.....	55
VII RECOMENDACIONES .....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS .....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Recurso tangible .....	16
<b>Tabla 2</b>	Recurso Intangible .....	16
<b>Tabla 3</b>	Ejemplos de capacidad en la compañía .....	17
<b>Tabla 4</b>	Cuentan con procesos administrativos para el orden de la empresa .....	27
<b>Tabla 5</b>	La administración cumple con sus procesos adecuados en la empresa .....	28
<b>Tabla 6</b>	La dirección tiene comunicación, liderazgo y motivación del personal.....	29.
<b>Tabla 7</b>	Existe supervisiones constantes para tener un buen control en la empresa.....	29
<b>Tabla 8</b>	En pocas oportunidades se han logrado los objetivos trazados....	30
<b>Tabla 9</b>	La empresa cumple con la entrega de políticas, procedimientos y manual de funciones al personal .....	31
<b>Tabla 10</b>	Las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios .....	32
<b>Tabla 11</b>	Las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios.....	33
<b>Tabla 12</b>	Tiene la empresa sus objetivos definidos.....	34
<b>Tabla 13</b>	En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre las evaluaciones de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño.....	34
<b>Tabla 14</b>	Se están cumpliendo las metas programadas.....	35
<b>Tabla 15</b>	En su área se realizan las revisiones de rendimientos e información de las operaciones.....	36
<b>Tabla 16</b>	Los resultados de los estados financieros no son realmente confiables .....	36

<b>Tabla 17</b>	Nivel de eficiencia administrativa.....	37
<b>Tabla 18</b>	Existen normas y políticas establecidas en la empresa .....	38
<b>Tabla 19</b>	Distribución de la tecnología del mercado.....	38
<b>Tabla 20</b>	La economía financiera y las finanzas básicas son imprescindibles en el conocimiento de un emprendedor.....	39
<b>Tabla 21</b>	La empresa cuenta con sistemas tecnológicos y equipos modernos para la realización de las operaciones.....	40
<b>Tabla 22</b>	En cuanto, a su economía financiera, la empresa es solvente para cumplir con cada una de sus obligaciones.....	40
<b>Tabla 23</b>	Evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal.....	41
<b>Tabla 24</b>	El área de recursos humanos realiza evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal .....	42
<b>Tabla 25</b>	La empresa compra productos de calidad para los vehículos de la empresa (repuestos, etc.).....	43
<b>Tabla 26</b>	Los costos de los servicios son acordes al mercado.....	44
<b>Tabla 27</b>	Supervisión de la calidad.....	45
<b>Tabla 28</b>	Brinda sus servicios adecuadamente .....	45
<b>Tabla 29</b>	Existe una buena relación entre el cliente y trabajador .....	46
<b>Tabla 30</b>	Supervisan, monitorean las actividades de los trabajadores (conductores) para tener la certeza de que se brinda un servicio de calidad .....	47
<b>Tabla 31</b>	Considera que la calidad de servicio depende de la entrega de incentivos al personal .....	48
<b>Tabla 32</b>	La calidad de un producto es un factor que permite incrementar las ventas .....	48
<b>Tabla 33</b>	Tiene personal suficiente para desarrollar las actividades (servicio).....	49
<b>Tabla 34</b>	Tabla cruzada CIntern * Cempr.....	50

<b>Tabla 35</b>	Tabla cruzada CIntern * Capc. ....	50
<b>Tabla 36</b>	Tabla cruzada CIntern * PServ.....	51
<b>Tabla 37</b>	Hipótesis general.....	52
<b>Tabla 38</b>	Hipótesis específica 1.....	52
<b>Tabla 39</b>	Hipótesis específica 2.....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Modelo de las competencias gerenciales.....	14
<b>Figura 2</b>	Recursos, capacidades y competencias centrales .....	15
<b>Figura 3</b>	5 fuerzas.....	18
<b>Figura 4</b>	Cuentan con procesos administrativos para el orden de la empresa .....	27
<b>Figura 5</b>	La administración cumple con sus procesos adecuados en la empresa .....	28
<b>Figura 6</b>	La dirección tiene comunicación, liderazgo y motivación del personal.....	29
<b>Figura 7</b>	Existe supervisiones constantes para tener un buen control en la empresa.....	30
<b>Figura 8</b>	En pocas oportunidades se han logrado los objetivos trazados....	30
<b>Figura 9</b>	La empresa cumple con la entrega de políticas, procedimientos y manual de funciones al personal .....	31
<b>Figura 10</b>	Las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios.....	32
<b>Figura 11</b>	Las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios.....	33
<b>Figura 12</b>	Tiene la empresa sus objetivos definidos.....	34
<b>Figura 13</b>	Responsabilidad del desempeño en la empresa .....	35
<b>Figura 14</b>	Cumple con la meta programada .....	35
<b>Figura 15</b>	En su área se realizan las revisiones de rendimientos e información de las operaciones.....	36
<b>Figura 16</b>	Los resultados de los estados financieros no son realmente confiables .....	37

<b>Figura 17</b>	Eficiencia administrativa .....	37
<b>Figura 18</b>	Existen normas y políticas establecidas en la empresa .....	38
<b>Figura 19</b>	Distribución de la tecnología del mercado.....	39
<b>Figura 20</b>	La economía financiera y las finanzas básicas son imprescindibles en el conocimiento de un emprendedor.....	39
<b>Figura 21</b>	La empresa cuenta con sistemas tecnológicos y equipos modernos para la realización de las operaciones.....	40
<b>Figura 22</b>	En cuanto, a su economía financiera, la empresa es solvente para cumplir con cada una de sus obligaciones.....	41
<b>Figura 23</b>	El área de recursos humanos realiza evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal .....	42
<b>Figura 24</b>	El área de recursos humanos realiza evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal .....	43
<b>Figura 25</b>	La empresa compra productos de calidad para los vehículos de la empresa (repuestos, etc.).....	43
<b>Figura 26</b>	Los costos de los servicios son acordes al mercado.....	44
<b>Figura 27</b>	Supervisión de la calidad.....	45
<b>Figura 28</b>	Cuentan con el personal adecuado y capacitado para brindar sus servicios.....	46
<b>Figura 29</b>	Existe una buena relación entre el cliente y trabajador .....	46
<b>Figura 30</b>	Supervisan, monitorean las actividades de los trabajadores (conductores) para tener la certeza de que se brinda un servicio de calidad.....	47
<b>Figura 31</b>	Considera que la calidad de servicio depende de la entrega de incentivos al personal.....	48
<b>Figura 32</b>	La calidad de un producto es un factor que permite incrementar las ventas .....	49
<b>Figura 33</b>	Tiene personal suficiente para desarrollar las actividades (servicio).....	49

<b>Figura 34</b>	Tabla cruzada Cintern * Cempr .....	50
<b>Figura 35</b>	Tabla cruzada Cintern * Capc. ....	51
<b>Figura 36</b>	Tabla cruzada Cintern * PServ .....	51

## RESUMEN

La presente investigación abordó el control interno y la competitividad empresarial en las empresas de transporte de carga, Ate año 2018. Asimismo, presenta como objetivo determinar como el control interno se relaciona con la competitividad empresarial en las empresas de transporte de carga, Ate 2018. Para esta investigación se aplicó un cuestionario y análisis documental, todos referentes a los indicadores establecidos en la operacionalización de variables. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, de nivel cuantitativo, diseño no experimental, la población está conformada por todas las empresas que tienen deficiencias en el control interno y la competitividad empresarial, más aún en las empresas de transporte de carga ya que en su mayoría, los trabajadores tienen contacto directo con cada uno de los clientes. Se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con sus políticas bien establecidas y en su mayoría los trabajadores desconocen los procesos de la operación.

**Palabras clave:** Control, Competitividad, Objetivos.

## **ABSTRACT**

This research addresses internal control and business competitiveness in freight transportation companies, Ate 2018. Likewise, the objective is to determine how internal control is related to business competitiveness in freight transportation companies, Ate 2018. For this research, a questionnaire and documentary analysis were applied, all referring to the indicators established in the operationalization of variables. The type of research is descriptive correlational, quantitative level, non-experimental design, the population is made up of all companies that have deficiencies in internal control and business competitiveness, even more so in cargo transportation companies since the majority , workers have direct contact with each of the clients. It was evident that the company does not have well-established policies and the majority of workers are unaware of the operation processes.

**Keywords:** Control, Competitiveness, Objectives.

## I. INTRODUCCIÓN

En las empresas tienen una serie de carencias, una de ellas es el control interno, siendo esta la base principal para el buen funcionamiento en el desarrollo de la actividad empresarial. No se ha contado con los procedimientos dispuestos en el manual sobre la política, normas y funciones que preside en el giro de manera correcta a los trabajadores. Por ende, existen deficiencias en el desarrollo de sus operaciones en las diferentes áreas de logística, contable, administrativa, etc. (Mejía, 2006).

En consecuencia, por lo antes mencionado los colaboradores de las empresas desconocen el orden de los procesos, el cual retrasan las actividades diarias, la documentación contable no llega al área adecuada en el tiempo oportuno.

En el ámbito nacional, Hellriegel y Slocum (2017) mencionan que los movimientos lo realizan el personal de Tesorería para generar los pagos, esto se debe a la falta de comunicación inmediata, el área de recursos humanos no informa de manera oportuna los adelantos, prestamos, descuentos que realizan a los trabajadores.

Se realizó una supervisión en las diferentes áreas, en la cual se pudo observar que más de una persona realiza las mismas funciones. Si analizamos la situación nos damos cuenta que en un determinado tiempo esto podría ser una pérdida económica para la entidad, porque se estaría remunerando a dos personas por un mismo trabajo.

A nivel local, las instituciones públicas y privadas; micro, pequeñas y mediana empresa es de mucha relevancia la parte administrativa y contable. Sobre todo, la parte administrativa porque de esto dependerá que se realice los estados financieros de una forma precisa para la elaboración con el uso de la información, es así que nos permitirá conocer la situación empresarial. Es necesario la implementación de políticas o normas, utilizando el manual de funciones que permitirán la obtención final en el cumplimiento establecido a través de los resultados en los objetivos trazados (Quispe y Ramos, 2013).

Así se propuso el problema general ¿Cómo el control interno se relaciona con la competitividad empresarial en las empresas de transporte de carga, Ate Año

2018?; además, como problemas específicos: ¿Cómo el control interno se relaciona con la administración y la competitividad empresarial en las empresas de transporte de carga, Ate Año 2018?; ¿Cómo el control interno se relaciona con la capacidad y la competitividad empresarial en las empresas de transporte de carga, Ate Año 2018?

La justificación teórica, Es aquella que recolecta la información real sin duplicidad, para tener mejores resultados y permitirá ser guía de la información a futuros proyectos. En tanto, la justificación práctica, es debido en afrontar e identificar constantemente los diversos problemas, generando informes o inventarios de la empresa, para que éstas sean conciliadas o coincidan con información real de la salida o ingreso de operaciones de acuerdo al negocio. Estas actividades permitirán que no se implique, estando en constante supervisión y monitoreo las distintas áreas de la empresa. Respecto a la justificación metodológica, es en cuanto al uso de procedimientos científicos para su desarrollo; de la misma manera, en la elaboración y empleo de instrumentos que fueron encaminados a la recolección de datos que contribuyeron a la información básica para la indagación.

Se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre control interno y competitividad empresarial en las empresas de transporte de carga, Ate Año 2018. Y como objetivos específicos: Determinar el control se relacionan con la administración y la competitividad empresarial en las empresas de transporte de carga, Ate Año 2018. Determinar el control interno se relacionan con la capacidad y la competitividad en las empresas de transporte de carga, Ate Año 2018.

También, se instauró la hipótesis general: Existe relación entre control interno y competitividad empresarial en las empresas de transporte de carga, Ate Año 2018. Y como hipótesis específicas: Existe relación entre control interno y administración competitiva en las empresas de transporte de carga, Ate Año 2018. Existe relación entre control interno y capacidad competitiva en las empresas de transporte de carga, Ate Año 2018.

## II. MARCO TEÓRICO

En este acápite se procedió a detallar los estudios realizados a las variables que ayudaron a comprender el desarrollo de la investigación. En antecedentes internacionales se encontró a

Poso y Barrios (2015) realizó la investigación titulado *El control interno de la empresa de servicios obtenidos para mejorar los estados financieros*. La investigación tuvo por objetivo plantear la seguridad en el área financiera y contable. Se recalca que la planificación y estrategias generan la identificación de las posibles debilidades por el monitoreo constante y la supervisión. Esta manera se logra resultados para la toma de decisiones que beneficien a la empresa y trabajadores.

Crespos y Suárez (2015) realizó la tesis titulado *La implementación del sistema de control en Multitecnas SA*. Los autores consideran que es de gran importancia que se elaboren en la empresa un sistema que permita los controles internos, ya que, a través de ella, buscaban mejorar los procesos administrativos para desarrollar el crecimiento de la organización, utilizando los manuales; sin embargo, esto no solo abarca en la elaboración de manuales si no en la medición de riesgo en la estructura de los mismo. De igual forma manifiestan que el factor humano dentro de la organización es vital, ya que el éxito de la empresa dependerá del desempeño de todos los involucrados donde ellos deben tener en claro las responsabilidades descritas que se les delega y explicado en los manuales propuestos por la empresa. Como conclusión pudo identificar que existen deficiencias en el desarrollo de sus actividades, sus colaboradores no se encuentran comprometidos al 100% de las tareas que les corresponde desempeñar, la presencia del personal con mayor jerarquía genera el cumplimiento en los objetivos de la empresa, sin embargo, MULTITECNOS S.A. no cuenta lo mencionado. Por cada uno de estos factores no se logran tener los resultados esperados.

Baños (2011) realizó la tesis titulado *Las competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial*. Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en las pequeñas y medianas empresas del sector de calzado en

México. Se expone la complejidad de fuertes retos estratégicos para todas las organizaciones, de manera que se ven motivados a buscar alternativas que puedan impactar a sus clientes, adicionando o cambiando un valor a agregado a productos o servicios que los diferencien de los demás, por ende, es relevante para cada institución realizar un estudio de mercado y analizar la situación para crear fuentes estratégicas. Por ende y en primera instancia Baños, evalúa y analiza la situación interna de la empresa logrando identificar los puntos más fuertes y débiles de dicha institución, centrándose en el clima organizacional, competencias esenciales e innovación. La investigación presenta un diseño transversal, no experimental y cuantitativo.

Santiago (2015) realizó la tesis titulado *Competitivo e innovador en el sector empresarial, España*. Indicó que, en lo tradicional las empresas compiten entre otras para ser mejores en el mercado, por ende y ante la fuerte presión competitiva se ven presionados en implementar mejoras de calidad en su gestión. Bajo esta perspectiva, las empresas e instituciones tienen en claro que, sus productos y servicios deben tener valores predefinidos de calidad, en tal sentido que puedan impactar a sus clientes. Para llegar a tener una gestión de calidad, se presenta un proceso demasiado extenso y complejo, sin embargo, la experiencia de aplicar un nuevo enfoque genera direccionamientos que sirvan como guía para el desarrollo de la empresa, siendo satisfactorio y eficiente, más aún, cuando es lo que requieren sus clientes. En su tesis abarcó el estudio del denominado ambiente externo, importante para el surgimiento de actividades de innovación que sean favorables para las organizaciones. Es así que las empresas españolas cada vez son más conscientes, es necesario apostar por nuevos modelos empresariales ya que es la base primordial para el crecimiento del mismo.

Villegas (2016) realizó la tesis titulado *La incidencia de las estrategias competitivas implementadas en la demanda de servicio del hotel y restaurante selva negra, del municipio de Matagalpa - Nicaragua - en el año 2015*. Tuvo por objetivo identificar las estrategias competitivas y realizar una descripción general de la demanda de los servicios del municipio de Matagalpa, con la finalidad de implementar cambios y aprovechar las oportunidades, superar las debilidades y de esa manera enfrentar a la competencia. Como resultado indicó, las estrategias

implementadas lograron tener una demanda de clientes no saturados y atendidos de forma satisfactoria y logrando alcanzar los objetivos esperados. Su método aplicado fue empírico, analítico, estadístico y cualitativo.

En relación a los estudios nacionales, para Gamboa (2019) realizó la tesis titulado *El control interno en la gestión administrativa, del sector comercial*. La investigación tuvo como principal objetivo en representar la importancia del control interno, en prevenir y asegurar los principios contables, utilizando el análisis cuantitativo, descriptivo y no experimental. Concluyendo que, un 67% de las empresas desconocen los controles internos de sus propias entidades, según (Bautista, 2015), además indicó que no existen trabajos que influyan en la administración de las diversas empresas comerciales del país.

Espinoza y Martínez (2017) realizó la tesis titulada *Los programas para la obtención de ventajas competitivas en el sector de eventos, Lurín 2016*. Hoy en día se tiene una percepción de las empresas con tres simples elementos, siendo manifestados por los mismo clientes y experiencias que se obtiene con la misma entidad. No es coyuntural, es decir la reputación de la empresa no depende de las situaciones en las que este se encuentre. Aunque una buena campaña publicitaria y exitosa ayudaría a crecer la perspectiva de los clientes, encargándose de la medición de los servicios brindados en la calidad final que es destinado a los colaboradores, buscando alternativas, mejoras en las que los clientes puedan quedar impactados y satisfechos. Ya que con esto ellos buscan captar más clientes y esto se consigue brindando un buen servicio de calidad, con cada experiencia agradable que reciba cada uno de los clientes sera transmitido a sus familiares, amigos, allegados más cercanos, logrando un potencial de nuevos clientes con el objetivo de incrementar sus ganancias y liderazgo en su rubro. Su tipo de investigación fue descriptivo, siendo el 79% competitivo, los colaboradores se incrementaron con el programa de calidad de servicio en la empresa de eventos Play Perú BTL – 2014, este porcentaje de confiabilidad es visible gracias a la prueba T-Student realizado a los datos.

Valladar (2017) realizó la tesis titulado *El control interno y la optimización en la gestión, Huancayo*. Tuvo por finalidad mejorar el ambiente laboral a través de la aplicación del régimen de impuestos administrativos. Metodología cuantitativa, no

experimental y explicativo. Logro diagnosticar la situación actual para diseñar el modelo de control interno, obteniendo una completa y amplia visión de la realidad de gestión del Programa del Vaso de Leche dentro de la municipalidad provincial de Huancayo, considerando que se encontraba con deficiencias y riesgos en la gestión. Con la aplicación y la nueva metodología diseñada e implementada con el nuevo modelo de control interno fue mejorando, dicha propuesta constituye una fortaleza para la institución.

Solari (2013) realizó la tesis titulada *Mejora de la competitividad en una empresa de servicios aeroportuarios a partir de la innovación de procesos en sus operaciones, Lima*. Indicó que, a nivel empresarial el uso y desarrollo de las tecnologías son consideradas una fuente singular de competitividad, ya que nos permite generar capacidades para desarrollar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo, obteniendo mejores ingresos por las ventas, sino que también les permite incrementar la cartera de clientes. Teniendo en cuenta que la innovación no solo beneficia a las empresas, sino también a sus empleados al obtener mejoras y buenos resultados, incrementando el reconocimiento a base a las recompensas, siendo innovadores y eficientes en la gestión. Concluyó que, a través de los sucesos históricos, es importante mejorar la programación y organización de sus tareas, con los recursos se ha podido optimizar los tiempos, transferencias, tareas inconclusas en tiempo real. Esto mejora la atención, brindando un servicio de calidad. Asimismo, esto les permitió crear un grupo de atención especial de vuelos cargueros, bajando los costos de las operaciones sin perjudicar los servicios.

Laymes (2015) realizó la investigación titulado *Los sistemas de control interno y la gestión de bienestar personal, Moquegua*. Indicó que la supervisión y evaluación debe cumplir con las normas, generando la revisión de los documentos e instrumentos. La investigación es transversal y descriptivo. Concluyó que, las normas son deficientes y las actividades no son efectivas. Se obtuvo un nivel bajo de incumplimientos a las normas y componentes del control interno. La no aplicación y ejecución de las normas establecidas en las transacciones se verá siempre reflejado en el bajo rendimiento de los objetivos sin progreso alguno.

En relación a la definición de la variable control interno se tiene distintos significados y carece de una definición exacta para las personas. Algunos autores

lo definen: “Procesos internos, implementados por los los líderes de las organizaciones, ejecutados por los administradores, colaboradores, el control interno involucra a todo el personal de la empresa sin excepciones, diseñado para garantizar la seguridad y lograr el objetivo planteado” (Mejía, 2006, p. 36).

El control interno es aquel sistema que permite: “Agrupar un conjunto de métodos, procedimientos, políticas y manuales, con la finalidad de salvaguardas la seguridad de archivos y prevención a13092 fraudes” (Chiavenato, 2004, p. 41).

Permite que la entidad logre las metas propuestas para la prevención de pérdidas. Asimismo, ayuda manifiesta: “La mejora de las operaciones obtenido resultados óptimos, confiables en la información financiera, asegurando también que la empresa cumpla con las leyes, regulaciones evitando perdida de reputación y riesgos no reconocidos en el transcurrir del tiempo” (Mantilla, 2005, p. 7).

Según Apaza, expresó: “La seguridad de los activos de la organización, resultado eficiente, eficaz, confiable y oportuna del Estado financiero y la ejecución y el proceso de la operación establece las normas” (2016, p. 148).

Que mejor entonces, en la administración, ya que “el control es una etapa primordial en la administración y consiste en poder desarrollar las diversas actividades, mediante la autorización que garantizar y asegurar la eficiencia, ejecución que ha establecido la administración” (Apaza, 2016, p. 419).

El control contable concierne en una estructura organizada con procedimientos sistemáticos que nos permite medir, clasificar, ordenar y resumirlo en cifras significativas monetarias, el control contable nos proporciona confiabilidad de los registros y seguridad de los activos de una organización para una buena toma de decisiones.

Para que todas las transacciones que registren de manera adecuada se deben tener en cuenta las normas generalmente aceptadas, considerando los mejores criterios razonables y poder tener buenos resultados en los estados financieros de la entidad.

Para mantener el control adecuado de los activos tienen que estar registrados sean comparados a intervalos razonables con los activos físicos existente y se tomen acciones necesarias respecto a cualquier diferencia”.

Los componentes del control interno están inter relacionado a través de cinco componentes en donde las pequeñas empresas o micros gestionan incrementos de forma diferentes que las compañías grandes.

Blanco (2013) señala: “El ambiente de control permite que la entidad ejecute una administración óptima, del cual se ha desarrollado los objetivos, operaciones para el cumplimiento y regulación de las leyes” (p. 198).

Establece el control diario de las tareas y funciones del control interno, asumiendo la importancia de los principios y valores que permitirá desarrollar el aspecto profesional, laboral y personal de las actividades laborales en la empresa. (Apaza, 2016, p. 489)

El elemento de control genera que se cumpla el valor ético en la organización, siendo esencial importante para el seguimiento, ya que “en el ambiente laboral, involucrando la fidelidad y el respeto ético a través de los dueños y la destitución por recabar una información privada en el área contable y financiera” (Blanco, 2014, p. 269).

El compromiso competitivo requiere que: “se aplique habilidades, experiencias, que permitirá la disposición para obtener logros que contribuya al éxito laboral. El trabajador ha desarrollado un compromiso, en base al reconocimiento e incentivos de su dedicación” (Blanco, 2014, p. 275).

Los participantes, asumen una gran importancia, porque: “reciben la responsabilidad de la gestión e interacción del auditor departamental que contribuya a las cuotas y el escrutinio de la gestión” (Blanco, 2012, p. 199).

El estilo operativo y filosófico en la administración permite el manejo de los riesgos financieros, genera el cumplimiento de las políticas y normas para asegurar una contabilidad confiable. (Apaza, 2017, p. 537)

La organización estructural permite plantear adecuadamente: “las actividades en base al uso del control y los objetivos planteados (Apaza, 2016, p. 379)

Asigna de manera responsable en: “la asignación a las autoridades, delega y autoriza según su jerarquía las diversas actividades en la alta dirección” (Apaza, 2016, p. 378)

La política y práctica de recursos humanos ha generado: “el reclutamiento, contratación, selección y evaluación de los cargos asignados en la empresa” (Apaza, 2016, p. 364).

Las evidencias en el ambiente de control, se obtiene a través de: “los procesos el resultado apropiado, brindando situaciones reales de la estabilidad de la empresa, evidenciando razonablemente la conclusión, opinión y recomendación del auditor” (Apaza, 2016, p. 376)

El auditor indica que: “a través de reglas y conductas, ejecuta los procesos generados por las actividades empresariales” (Apaza, 2016, p. 397).

Se evalúa el efecto del control de riesgos a través de: “los errores materiales, destinados a la evaluación de riesgos, identificados a través del auditor. Brindando información correcta a los participantes y autoridades del sector financiero” (Apaza, 2016, p. 386).

Se afirma que: “los riesgos son evaluados, identificados y valorados por su importancia. Dichos cambios originan riesgos en el entorno operativo, con las transacciones internas y externas, más aún cuando se implementa nueva tecnología para el rápido crecimiento de las empresas” (Blanco, 2012, p. 430)

La comunicación e información, permite evidenciar: “lo concerniente a los datos, transacciones del ejercicio contable en el periodo. Ambos son importantes para el funcionamiento de una organización y de esa manera llevar a cabo diversas responsabilidades logrando cumplir los objetivos y metas proyectadas” (Blanco, 2012, p. 202).

El proceso de control, se desarrolla en: “actividades para obtener la información apropiada, que serán sustentadas por la aprobación de la alta gerencia” (Blanco, 2013, p.138).

El seguimiento y supervisión del control, se manifiesta: monitoreado para el cumplimiento de los principios y reglas, valorando el control interno y el desempeño. (Blanco, 2014, p.198)

Para ello Luna (2013) afirma que:

La valoración del riesgo en el mundo empresarial se encuentra expuestos a los riesgos. Algunos enfrentan los riesgos de manera imprudente, sin realizar

evaluaciones previas y como consecuencia reciben impactos inesperados. Sin embargo, la valoración de riesgo es una herramienta fundamental que busca identificar en la eliminación de los posibles riesgos que atente a las distintas áreas de la empresa. El propósito de gestionar y controlar los riesgos nos lleva a una dirección razonable en los resultados de los estados financieros. Lograr los objetivos en la prevención de riesgos dependerá de la metodología que la administración emplee. El riesgo permite generar sugerencias y cambios. (p. 200)

Se afirma que: “los cambios en el entorno de operaciones permiten generar cambios en las organizaciones, ocurren solo en ocasiones importantes, adaptando una nueva estructura organizacional” (Luna, 2013, p. 201).

Para Luna, manifiesta que: “El personal nuevo puede tener conceptos y definiciones diferentes en relación del control interno empresarial para no llevar un rol adecuado como se espera” (Luna, 2013, p. 201).

Sin embargo, Mantilla (2005) afirma que:

Un nuevo integrante puede no adaptarse ni entender la cultura de la entidad o centrarse en el desempeño de sus actividades. Indica también que la ausencia de entrenamiento y monitoreo puede generar desastre para la empresa y esto deberá generar una rotación de los trabajadores siendo lo último no recomendable. (p. 46)

Luna (2013) afirma que “los sistemas de información nuevos o modernizados sirven para innovar en nuevos sistemas de información existe el riesgo de extender los plazos para la obtención de resultados. Estos cambios hacen que el personal tenga ciertas limitaciones en su desempeño” (p. 201).

Se afirma que “las revisiones y monitoreo efectivos suelen averiarse cuando se implementan nuevos sistemas más aún cuando existe presión para minimizar los tiempos de ejecución” (Mantilla, 2005, p. 54).

Para Luna, manifiesta: “El crecimiento rápido en las operaciones puede incrementar los riesgos y rupturas de los controles” (p. 201).

Para ello Mantilla (2005) afirma que:

Cuando las operaciones se extienden a grandes rasgos, los programas o

sistemas permanentes pueden violentarse enormemente hasta el punto de que los controles se estropeen; cuando se modifican los procesos o se incrementa personal de oficina, los supervisores encargados pueden tener la incapacidad de mantener o equilibrar un control adecuado. (p. 54)

Luna (2013) señala: “La nueva tecnología si bien es cierto la nueva tecnología trae mejoras en la productividad de las organizaciones, también pueden presentarse riesgos con relación al control interno” (p. 201).

El modelo de negocio, productos, o actividades nuevas, plantea que “la creación de nuevos productos y servicios e ingresar a nuevos mercados con poca experiencia puede generar riesgos y pérdidas monetarias para la empresa” (Luna, 2013, p. 201).

Cuando una empresa se aventura en actividades o transacciones con las cuales no se encuentra familiarizada deberá: “enfrentarse y asumir ciertos riesgos ante las amenazas de generar cambio en sus actividades que podrían ser perjudiciales para la empresa” (Mantilla, 2005, p. 54).

La restauración corporativa genera cambios asociados en: “la cultura corporativa tiene la finalidad de llevar a cabo las actividades de una organización logrando los objetivos largo plazo. Sin embargo, si estas son suprimidas la empresa de cierta forma dejará de tener éxito” (Luna, 2013, p. 201).

Las operaciones extranjeras expandidas se dan cuando se realizan transacciones con monedas diferentes a las que se emplean en la empresa. Lo que se ve reflejado en la información del estado financiero.

Los nuevos pronunciamientos de contabilidad generan cambios en principios de contabilidad y adaptarse a ellos pueden generar riesgos en la elaboración de los estados financieros.

Las actividades o procedimientos de control establecen una política administrativa que conlleve y proporcione la seguridad para lograr eficientemente los objetivos de la empresa. En aquellos diferentes lineamientos a seguir a lo largo y ancho de una organización, tiene diversos objetivos en las cuales se aplican en

distintos niveles que nos ayudaran a mitigar el riesgo y los objetivos principales estos sean logrados.

Según Luna (2013) afirma que:

Los procesos de control son relevantes para una auditoria, las cuales se categorizan como políticas, procedimientos. Las revisiones del desempeño establecen la revisión detallada de las tareas o actividades más relevantes del ejercicio actual versus a ejercicios anteriores; esto genera en empresa por sus diferentes áreas de trabajo. Implica también en la evaluación de desempeño que tienen los colaboradores y que tan involucrados se encuentran con la organización, están deben ser planificadas y desarrollarlo trimestralmente, semestral o anual dependiendo como lo requiera la organización.

Mantilla (2005) encontró que, para el procesamiento de información se genera una variedad de controles para la verificación de las transacciones. La información ingresada está sujeta a revisarse o a cotejarse con los archivos de control. Por ejemplo, el requerimiento de un cliente es aceptada porque ya existe un legajo o archivo de clientes aprobados y con un límite de crédito. Asimismo, la secuencia numérica de las transacciones ya sea logístico, operativo, contable y administrativas, tales archivos deben ser conciliadas con los balances de prueba y con las cuentas de control.

Luna (2013) dispuso que, para establecer los controles físicos en la aplicación de barreras físicas de seguridad y procesos del control que servirán como medidas de prevención antes las diferentes amenazas que puedan existir. Salvaguardar la información de todos los programas o sistemas con los que se trabaja en la empresa y debe ser prioridad en todas las organizaciones, también los activos de producción, computación, instalaciones aseguradas, archivos de datos de manera remota. Esto ayuda a prevenir y extraer información confidencial que le pertenece netamente a la empresa. Garantizar la integridad de los activos físicos, inventarios de productos, unidades de servicios, horas de trabajo es todo un conjunto que implica un costo de las refleja el estado financiero.

La segregación de funciones indica separar a un trabajador de un área con algunas funciones sumamente importante para la empresa debilita los resultados

esperados. Luna (2013) plantea que la mayoría de las entidades lo hacen con la finalidad de no tener dependencia en la ejecución de las transacciones. Sin embargo, si no gestiona y controla de manera apropiada puede generar debilidades materiales y deficiencia significativas en los controles internos. Una buena segregación de funciones reduce los riesgos a posibilidades de fraude, errores o irregularidades en los procesos, el procesamiento de operaciones y reportes financieros.

Los sistemas de Información y comunicación es la acumulación de actividades y técnicas para la recepción de la información de manera oportuna, es la base principal en tomar decisiones para luego de información almacenada que sea procesada; dicha información en sistemas trae consigo ciertas ventajas que es de mucha ayuda para la empresa. Mantilla (2005) enfatiza que los sistemas de información son herramientas necesarias para el control interno, que nos permite comunicar, brindar información confiable de las operaciones desarrolladas, tanto de manera interna, externa como lo son los clientes, proveedores, reguladores, accionistas, los cuales también necesita una comunicación totalmente acertada y efectiva.

La supervisión y seguimiento de los controles constituye el conocimiento en tiempo real de las incidencias que se puedan presentar en los procesos de las actividades, en donde se utilizan herramientas y recursos necesarios para la detección de los mismos. Realizando el monitoreo constante, evaluando y solicitando resultados a corto plazo, esto permite verificar el desempeño de los empleados y hacer cumplir las funciones que desempeña cada uno. Mantilla (2005) plantea que todas las deficiencias encontradas deben ser reportados a las personas con mayor jerarquía de cada área para que las mismas sean evaluadas y tomar medidas necesarias al respecto.

La competitividad ha permitido lograr la adquisición de servicios y productos a mayor cantidad, manteniendo los costos del mercado (Cuatrecasa, 2017).

Jimenez (2016) señala: “En México alcanza un nivel alto de tendencia por la globalización, siendo el servicio y la mano de obra más cotizado, adquiriendo a través del tiempo un mayor conocimiento y la capacidad laboral” (p. 237).

Licona (2013) afirma que “mantener e incrementar la asociación a nivel mundial, conlleva a tener una mejor economía universal con los demás países” (p. 120).

Siendo manifestado en diversos sectores y sociedades que desarrollan la implementación de nuevas técnicas para mantenerse, obteniendo conceptos más precisos para el análisis de los 10, producción en diversos países.

Las competencias profesionales se van actualizando y exigiendo según el transcurrir del tiempo, genera la disposición de diversas destrezas y valores para optimizar las actividades.

Miros y Antonio (2012) afirma que “la competencia valora la habilidad profesional y personal” (p. 389).

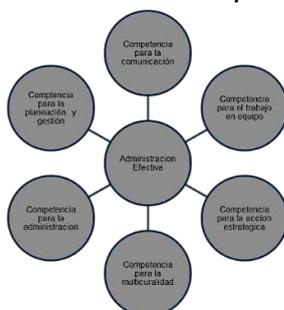
Acerca de las acciones empresariales en este contexto “la competitividad empresarial, es la capacidad para lograr mejores servicios y productos, cubriendo los costos y la manutención en el mercado” (Cuatrecasas, 2016, p. 36).

Las competencias gerenciales generan que el gerente es importante en la empresa, porque posee el conocimiento, conducta, habilidad y destreza para estimular el compromiso en la organización. En la actualidad las personas no son juzgadas por la forma, debido a que interactúa con los demás siendo predicador de oportunidades y líder. Según Hellriegel, Jackson, Slocum (2017), “La institución lo define que los seres humanos poseen habilidades y capacidades diferentes con conocimientos técnicos para el desarrollo y desempeño de sus tareas asignadas” (p. 53).

## Modelo de las competencias gerenciales

Figura 1

*Modelo de las competencias gerenciales*



Nota: Jackson, Slocum (2017)

Hitt et al. (2015) encontraron que, para la competitividad estratégica abarca en una organización en lograr estrategias competitivas ante un único mercado y lo desarrolle con éxito. Las estrategias engloban un conjunto de habilidad y destreza que genera un vínculo directo con la negociación de un servicio y un producto, concernientemente alejado de lo habitual, consiste en crear algo que sea único para la obtención de logros ante un mercado competitivo. La mejor estrategia que reflejen circunstancias particulares será la que logre una posición defendible.

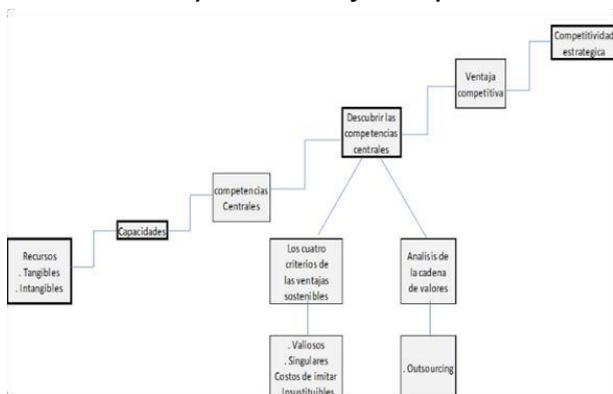
El proceso de la administración estratégica para algunos son un conjunto de compromisos. Para otros es arte y ciencia, decisiones y acciones multidisciplinaria que les permiten alcanzar sus objetivos.

Genera estrategias, análisis y desempeño en el proceso como primer paso de las entidades, consiste en evaluar los riesgos y las ventajas que se pueden obtener para logra su objetivo. Por ende, se debe analizar de manera efectiva obtener información de la organización siendo externa o interna para conocimiento a ciencia cierta la capacidad, competencia y recursos, en base a la información recaudada serán la base principal de su estrategia.

Hitt et al. (2015) afirma que “la información es empleada por empresas para realizar su análisis interno o externo, por ende, partirá desde esa base para formular una o varias estrategias” (p. 53).

La organización interna: recursos, capacidades, competencias centrales y ventajas competitivas.

Figura 2  
*Recursos, capacidades y competencias centrales*



Nota: Hitt et al. (2015)

Es la capacidad que tienen las empresas para explotar sus recursos y consiste en desarrollar las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible y en tiempo real logrando alcanzar ventajas competitivas.

Los recursos es un concepto que abarca factores primordiales y elementales que requiere la empresa para cumplir sus objetivos. Clasificados en recursos materiales, humano, financiero, técnicos y tecnológicos. Algunos de los recursos son tangibles y otros intangibles (Hitt et al., 2015).

Los recursos tangibles podrían identificar y evaluar, activos que podemos ver y cuantificar. Como por ejemplo los muebles, maquinaria y equipos de producción, mercancías u objetos que se pueden clasificar de diversas maneras (Hitt et al., 2015).

Los recursos intangibles muestran los activos que se han ido acumulando a través del tiempo y que los competidores difícilmente pueden analizar imitar, entrelazando el recurso intangible con la rutina de patrón (Hitt et al., 2015).

Tabla 1  
*Recurso tangible*

<b>Recurso financiero</b>	<b>Capacidad de endeudarse. Generar fondos por la operación interna.</b>
<b>Recurso organizacional</b>	Estructura formal Equipamiento y satisfacción.
<b>Recurso Físico</b>	Distribución de instalaciones. Productos inventariados.
<b>Recurso tecnológico</b>	Dispone de recursos tecnológicos, marcas, patentes y secretos empresariales.

Nota: Hitt et al. (2015)

Tabla 2  
*Recurso Intangible*

<b>Recurso humano</b>	<b>Conocimientos. Confianzas. Habilidad. Colaboración.</b>
<b>Recurso de innovación</b>	Idea. Capacidad de innovación. Capacidad científica.
<b>Recurso de buena reputación</b>	La marca. Percepción del producto. Reputación.

Nota: Hitt et al. (2015)

Las capacidades podrían crear y generar el recurso intangible, en base a las destrezas del conocimiento de los empleados, desempeñando tareas importantes en la distribución y producción para generar un buen servicio al cliente. El propósito es mejorar la capacidad competitiva en base al recurso humano, desarrollo, intercambio y Otros (Hitt et al., 2015).

Hitt et al. (2015) encontraron que, para las competencias centrales podrían realizar actividades para la competitividad y rentabilidad de una compañía. Son las fortalezas que definen una organización, las cuales dan origen ventajoso ante los rivales, por su personalidad no pueden ser fácilmente replicadas por otras organizaciones. Estas competencias se dan a lo largo de una época debido a un proceso organizacional en la acumulación de recursos, ejecutando aprendizaje empresarial. La capacidad emprende un eje central en ser competitivo y accionar en la compañía las joyas destinadas a las actividades o tareas que permitirá el desempeño, logrando que la compañía sobresalga a comparación de la competencia. Agregando un valor único los bienes o servicios para sus clientes.

**Tabla 3**

*Ejemplos de capacidad en la compañía*

Área funcional	. Capacidad.	Ejemplos de compañías
Distribuciones	Efectuar técnicas logísticas.	Walmart
Recurso humano	Motiva, faculta y conserva al empleado.	Microsoft
Sistema administrativo	Controla eficiente y efectiva mente los métodos de compra.	Walmart
	Comercio.	. Procter & Gamble
	Servicio.	. Ralph Luren Corp
Marketing	Promoción de la marca.	. Mckinsey & Co . Nordstrom Inc . Crate & Barrel
Administración	Deslumbramiento a futuro. Diseña y produce productos.	Hugo Boss Zara Komatsu
Producción	Calidad del diseño y productos.	Witt Gas Technology Sony
Investigación y desarrollo	Tecnologías innovadoras. Desarrolla soluciones. Transforma y produce nuevos productos. Tecnologías digitales.	Cartepillar Otis Elevator Co Chaparral Stel Thomson Consumer Etelectronics

Nota: Hitt et al., (2015)

**El análisis del ambiente podría tener en** las organizaciones mejorar sus fortalezas y debilidades, ser conscientes de los constantes cambios que se están presentando en el mundo empresarial en cuanto a la tecnología. Por ende, es necesario realizar un análisis, evaluación de habilidades, competencias de manera interna y externa. Unas de las estrategias en el proceso administrativo consisten en reforzar los aspectos positivos y corregir las debilidades.

Las fuerzas externas en la organización es el monitoreo constante, los representantes mantienen diversos temas: Factor económico, tendencias industriales, cambio tecnológico, asuntos gubernamentales, precaución social.

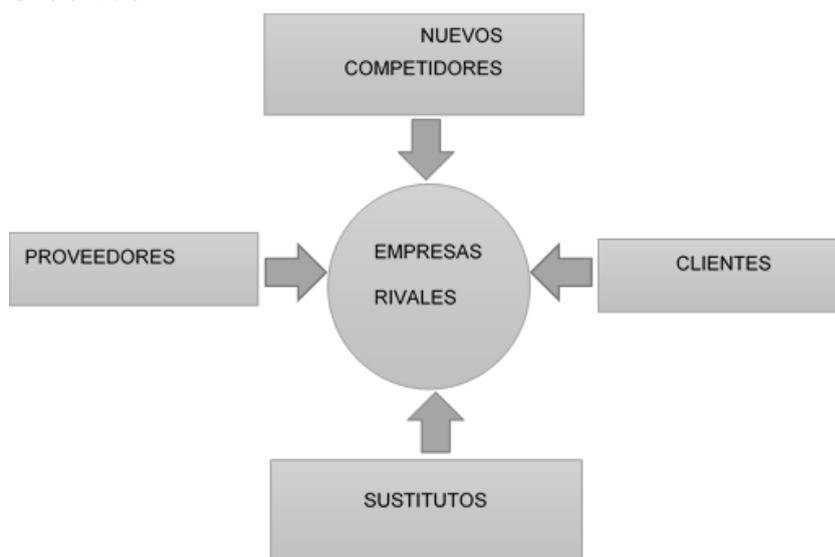
La tendencia demográfica busca cambios a través del monitoreo del ambiente, para anticipar el reajuste y el efecto en la organización (Scott, 2008).

**El ambiente competitivo** mantiene una posición en el mercado, es necesario diversificar las áreas de inversión agregando valor por medio del desarrollo o mejoras de producto, marketing, creando ambientes favorables que permita motivar e incentivar a los trabajadores con la finalidad de que planteen nuevas ideas y hacerlos participes en la búsqueda de nuevas estrategias. El ambiente competitivo no solo se centra en los colaboradores de la empresa, sino también en los clientes, proveedores y nuevos competidores etc.

Se analizará las 5 fuerzas a continuación:

**Figura 3**

*5 fuerzas*



Nota: Scott (2008)

El cliente podría identificar la necesidad de un cliente, es la evaluación más relevante que una entidad puede obtener. Por lo general los clientes buscan cosas nuevas y en base a eso crear un valor agregado para lograr satisfacerlo. Por ejemplo, en la industria hotelera, el viajero esta en busca de una instalación que tenga buena ubicación, otros con la cercanía de la carretera, es brindar al cliente proporciones según sus necesidades, siendo elemental la actitud y la excelencia del servicio, siendo descritas a continuación:

Servicio rápido.

Cumplimiento a la  
disposición. Buena mercadería.

Cambio de producto defectuoso.

Disponibilidad en la reparación e instalación del servicio.

La empresa rival podría examinar la naturaleza de la competencia, es considerar a menudo diversos puntos de vista, tener claro el concepto de competencia, los principales competidores, ver la forma y el método para obtener el éxito, superar las ventajas competitivas, modificar estrategias que se basa en brindar un buen servicio, generar capacitaciones alineadas a la estrategia (Scott, 2008)

Scott (2009) encontró que, para los nuevos competidores en empresas nuevas no siempre logran competir con las empresas ya existentes, en su mayoría estas empresas impiden el ingreso a los nuevos para asegurar su posición y protegerse; siempre existirá alguien que interponga barreras en tu camino para hacerte tropezar. Sin embargo, cuando las nuevas industrias logran posicionarse, es porque tienen una mejor forma captar al cliente. Una distinción de negocio es el rubro de las aerolíneas, por su economía y excelencia que ha implicado que diversas aerolíneas se enfrenten por la amenaza del transporte bajo, en la actualidad ingresan nuevos competidores con distintas reglas del juego en la industria.

El sustituto podría en ocasiones representa situaciones que van desplazando a las empresas para ofrecer servicio tecnológico. Es decir, es el mismo servicio que se puede utilizar del mismo modo, pero tiene un mayor alcance

para los clientes, en estos casos influye el precio y tiempo reducido para obtenerlo el cual es un factor muy importante. Se afirma que “el negocio de viajero ha cambiado, se asume que el recurso solicitado es a través de las agencias de viaje, por presentar un enfoque en que un sistema de reservación se adapta al enfoque competitivo proporcionado a las experiencias y lugares en particular” (Scott, 2008,p. 72).

Scott (2008) encontró que, para los proveedores son un componente básico para el éxito las entidades son los proveedores, es imprescindible mantener una buena relación con ellos ya que forman parte fundamental en la organización, depende mucho de ellos para que la empresa logre obtener un servicio o un producto final, de calidad. Ellos son quienes nos proporcionan materia prima y/o el desempeño de la mano de obra implementación estratégica.

Romero y Aguilar (2014) indicaron que, el proceso aplica en las empresas para alcanzar un objetivo y satisfacer sus necesidades lucrativas. Los procesos son un conjunto de actividades o funciones de las organizaciones que consiste en la planeación, ejecución y monitoreo de las tareas y funciones que realiza cada trabajador, el control interno es parte de ese proceso. Es una herramienta usada por la administración, no un sustituto de la administración.

El personal es una pieza muy importante en las organizaciones, ya que son ellos quienes desempeña y desarrollan todas las actividades en una entidad. Desarrollan todas las actividades que fueron diseñados, estructurados por los directores, administradores, asociados para el buen funcionamiento y el logro de objetivos. Las personas no siempre comprenden y desarrolla sus tareas de manera eficiente, puesto que, cada individuo cuenta con habilidades y capacidades distintas, esto hace que apliquen criterios y técnicas diferentes. Sin embargo, esto afecta de manera negativa para el control interno. Los trabadores deben tener en claro cuáles son sus responsabilidades y desempeñar cada función. Punto muy importante para los dirigentes de las organizaciones en implementar un sistema de orientación, información y asesoramiento a sus colaboradores.

La seguridad razonable establece los objetivos en prestar seguridad en los procesos y registros contables. Además, los resultados arrojados nos brinden seguridad de la inversión en recursos para el cumplimiento de los objetivos.

La seguridad de los empleados garantiza la confianza de los clientes para adquirir un servicio u producto. Es decir, el conocimiento, atención, expresa ante el empleado para generar credibilidad y confianza para adquirir el producto, la cual hará que en otras oportunidades el cliente retorne.

El objetivo direcciona en las empresas, resultados positivos, fundamentada en principios básicos como la visión, misión y valores. Implementando estrategias para lograrlos en un corto, mediano o largo plazo según la naturaleza que estas tengan. El logro de los objetivos concientiza la fidelidad de los accionista e inversionistas para con la organización cualquiera sea el caso.

La administración del control interno procesa el control, dirección, organización en poder completar el aprovechamiento de los recursos y utilizarlos estratégicamente para obtener resultados positivos (Hellriegel, Jackson, Slocum, 2017).

La administración podría organizar, planificar, controlar el recurso, destinado de forma consecutiva, con el propósito que ayudar a lograr objetivos o metas planteadas en las entidades de manera eficiente y eficaz. Tener metas y objetivos bien definidas es una ardua tarea para los directivos y altos ejecutivos de toda organización. Labor en la que, no solo depende de ellos, sino también de todos aquellos quienes conforman la empresa (Hellriegel et al, 2017).

Los procesos administrativos podrían en la agrupación de reglas y políticas establecer los objetivos para lograr optimizar mejor las decisiones (Hellriegel et al, 2017).

Las políticas y normas destacan en los principios, procedimientos y normas específicas, planteados para la aplicación y elaboración de estados financieros. Pero no solo eso, son conductas empresariales que sirven como guía de forma interna y externa en cada institución. Son reglas que deben prevalecer ante cualquiera circunstancia que se presenten (Cuatrecasas, 2016).

La auditoría administrativa genera evaluar la auditoría en base al análisis estructural de la organización para evidenciar la gestión de la empresa (Blanco, 2012).

Los cumplimientos de objetivos son innovadoras son muy exitosas porque

tienen ideas ingeniosas y son aquellas las que se diferencian de otras por qué; son capaces de alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente para el crecimiento de sus entidades. Los objetivos deben ser esperanzadores, razonables y alcanzables (Mantilla, 2005).

La efectividad y eficiencia de las operaciones consiste en lograr los objetivos planteados, utilizando de forma adecuada los recursos de la empresa. Con la menor cantidad posible de tiempo y dinero. La efectividad y la eficiencia debe ser aplicada en todas las áreas de las organizaciones (Mantilla, 2005).

La confiabilidad de la información financiera genera resultados precisos y exactos para no cometer errores. Se tiene una certeza en los estados financieros por una buena toma de decisión (Mantilla, 2005).

El cumplimiento de las leyes genera el cumplimiento de códigos, normas, principios contables, leyes internas y externas de la organización, con la finalidad de prevenir, detectar, impedir e informar acciones delictivas y sanciones legales por infringir la ley (Mantilla, 2005).

La competencia del personal indica las habilidades que tienen las personas más allá del ámbito laboral y profesional. Es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar tareas de comunicación, creatividad de innovación, decisión, desarrollo en equipo, gestión de tiempos, planificación y organización (Mantilla, 2005)

Las capacidades son aquellas que genera destrezas, conocimientos, habilidades con las que cuenta una empresa para desarrollar todo aquello ha planificado y/o proyectado. En el ámbito personal, es contar habilidades, talentos y aptitudes para ejercer determinadas obligaciones laborales, personales y profesionales.

“La tecnología [...] proceso intensivo en base a las exigencias de las inversiones tecnológicas para sustituir los recursos de la mano de obra en base a un sistema automatizado” (Cuatrecasa, 2016, p. 231).

La economía financiera permite la función básica de la empresa por una disciplina relevante.

Los recursos humanos tienen un enfoque estratégico, para gestionar y

motivar a un conjunto de personas para el cumplimiento de los propósitos planteados en la organización. Factor primordial y relevante para el crecimiento y desarrollo de una empresa (Hellriegel et al., 2017).

La adaptabilidad brinda cualidades de las personas e individuos en el proceso de su adaptación.

El servicio genera conjunto de acciones, hecho o desempeño que son realizadas para servir a alguien, involucrando el esfuerzo mecánico y humano. Beneficio que aporta la relación entre el interés y la satisfacción (Vargas y Aldana, 2014).

El contacto directo es el nivel de compromiso y de la responsabilidad entre el receptor y el nivel de trato con el cliente (Vargas y Aldana, 2014).

La participación del cliente involucra las características de lo solicitado en el producto o servicio (Vargas y Aldana, 2014).

El control de calidad evalúa los procesos ante mejores condiciones del consumidor y cliente (Vargas y Aldana, 2014).

La fiabilidad humana destaca en el desarrollo eficiente y eficaz en los procedimientos de las actividades, con cero margen de error (Hellriegel, Jackson, Slocum, 2017).

### III. METODO

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 *Tipo de investigación*

El tipo de estudio de investigación es descriptivo correlacional, porque nos describirá a cada variable y se considera correlacional porque se expondrá la relación que existe entre las variables tanto la variable 1 como la variable 2. (Arístides 2015)

##### 3.1.2 *Diseño de investigación*

Es no experimental, porque los datos no han sido manipulados.

No experimental, porque se elaboró sin manipular las variables, en esta investigación se analizó la información en su contexto original. Asimismo, es de corte transversal porque su propósito es describir cada variable y de algo ya existente

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### ***Definición conceptual:***

- Control Interno. Competitividad Empresarial.

##### **Definición operacional:**

- La técnica a utilizar será la encuesta.
- El instrumento a utilizar será el cuestionario por elaboración propia.

##### **Indicadores:**

- Proceso Administrativo  
Dirección y control Logro de  
Objetivos
- Efectividad y Eficiencia de las operaciones  
Confiabilidad de la información financiera.  
Cumplimiento de leyes
- Tecnología
- Economía financiera

- Recursos humanos Materia  
prima de calidad Precio de  
producto Control de calidad

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### 3.3.1 Población

Un conjunto de unidades de estudio, objetos u/o personas considerados a participar para el análisis del problema de investigación. Este está conformado por contadores

Se tiene :

e =	0.05	
N =	39	Contadores
$\sigma$ =	0.5	
Confianza =	95	
Área de la izquierda de -Z =	0.13	
-Z =	-1.13	
Z =	1.13	

$$\text{Reemplazando valores en la siguiente fórmula: } n = \frac{N\sigma^2Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2Z^2} = 30$$

#### 3.3.2 Muestra

Una muestra es parte de una población, en este caso se tomó en cuenta a 39 contadores

#### 3.3.3 Muestreo

En esta oportunidad el presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo, y se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple.

#### 3.3.4 Unidad de análisis

En la presente investigación se tuvo como unidad de análisis a las empresas de transporte de transporte de carga

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Arístides (2015) afirma que “la encuesta es el grado de exactitud y mide de hecho una prueba lo que pretende medir, basado en los hallazgos obtenidos. Grado de confianza sobre la veracidad o falsedad de una investigación

determinada” (p. 303).

Se aplicó a 30 trabajadores, en donde se obtuvo una confiabilidad muy alta. Indica la consistencia del resultado, en qué nivel de confianza se encuentran los valores del instrumento (Arístides, 2015).

Es descriptiva al priorizar la distribución de frecuencias, resumiendo los valores enfocados en los gráficos para que sean analizados en el proceso de la investigación.

Es aplicada a investigaciones de variables cualitativas para afirmar o rechazar las hipótesis trazadas, de esta forma podremos medir el grado o nivel de correlación que existe entre variables de estudio.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó, primeramente, el permiso correspondiente a la empresa para el desarrollo del estudio, posterior a ello se procedió a aplicar el cuestionario a una muestra piloto con la finalidad de garantizar la confiabilidad del instrumento.

Continuando con el desarrollo del proyecto se procedió a utilizar el instrumento a la totalidad de la muestra establecida, para continuar con el análisis de datos obtenidos y poder obtener los resultados, discutirlos y acotar las conclusiones correspondientes.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La investigación, ha sido en recopilar los datos en base a los instrumentos estipulados para su posterior análisis y obtención de la información descriptiva e inferencial a través del software SPSS V.25.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideró las distintas características y aspectos de importancia en la sustracción de los datos que son sumamente indispensables, aplicando el instrumento para la recolección de los datos, siendo organizado por el programa estadístico a través de las exigencias, evaluaciones, normas y políticas de la empresa.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

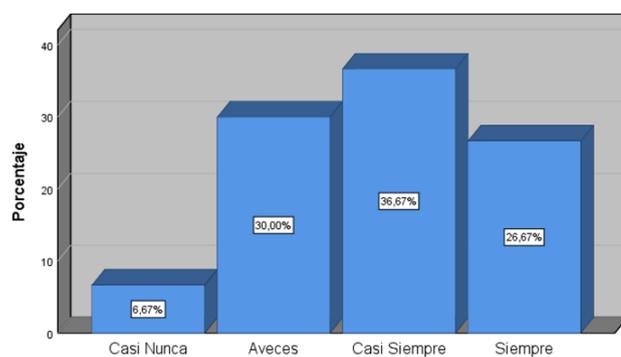
**Tabla 4**

*Cuentan con procesos administrativos para el orden de la empresa*

	F	%
Casi Nunca	2	6,7
A veces	9	30,0
Casi Siempre	11	36,7
Siempre	8	26,7
Totalidad	30	100,0

**Figura 4**

*Cuentan con procesos administrativos para el orden de la empresa*



Indicó que, el 6.7 % manifiesta que (Casi nunca) CN cuentan con procesos administrativos para el orden de la empresa, el 30.0 % (A veces) AV, el 36.7 % (Casi siempre) CS y el (Siempre) S 26.7 %. Se sostuvo que, a veces cuentan con procesos administrativos para el orden de la empresa.

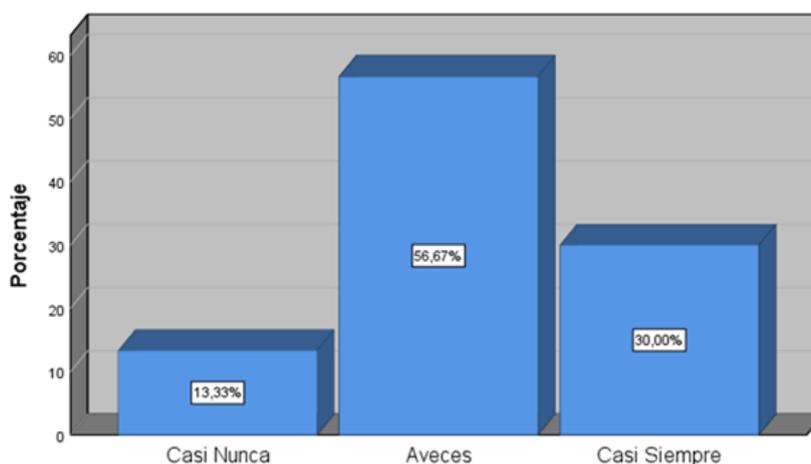
**Tabla 5**

*La administración cumple con sus procesos adecuados en la empresa*

	F	%
Casi Nunca	4	13,3
A Veces	17	56,7
Casi Siempre	9	30,0
Totalidad	30	100,0

**Figura 5**

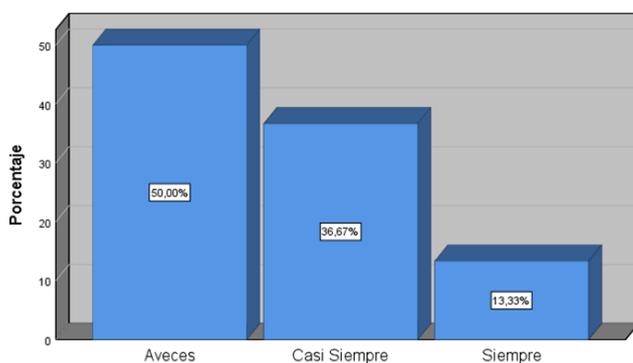
*La administración cumple con sus procesos adecuados en la empresa*



Indicó que, el 13.33 % manifiesta que (Casi nunca) CN cumple con sus procesos adecuado en la empresa, el 56.67 % (A veces) AV, el 30 % (Casi siempre) CS. Se sostuvo que, a veces la administración cumple con sus procesos adecuados en la empresa.

**Tabla 6***La dirección tiene comunicación, liderazgo y motivación del personal*

	F	%
A Veces	15	50,0
Casi Siempre	11	36,7
Siempre	4	13,3
Totalidad	30	100,0

**Figura 6***La dirección tiene comunicación, liderazgo y motivación del personal*

Indicó que, el 50.0 % manifiesta que (A veces) AV tiene comunicación, liderazgo y motivación del personal, el 36.7 % (Casi siempre) CS, el 13.3 % S. Se sostuvo que, a veces tiene comunicación, liderazgo y motivación del personal.

**Tabla 7***Existe supervisiones constantes para tener un buen control en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	26,7
Casi Nunca	16	53,3
A Veces	3	10,0
Casi Siempre	2	6,7
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

Indicó que, el 26.7 % manifiesta que existe supervisiones constantes para tener un buen control en la empresa, el 53.3 % (Casi nunca) CN, el 10.0 % (A veces) AV, el 6.7 % (Casi siempre) CS y el 3.3 % (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces existe supervisiones constantes para tener un buen control en la empresa.

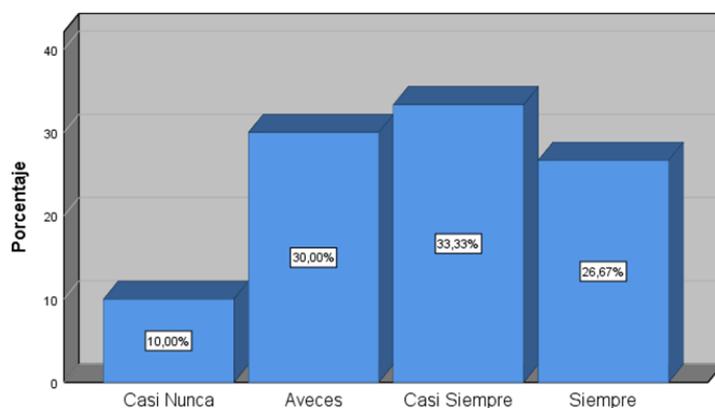
**Tabla 8**

*En pocas oportunidades se han logrado los objetivos trazados*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	10,0
A Veces	9	30,0
Casi Siempre	10	33,3
Siempre	8	26,7
Total	30	100,0

**Figura 7**

*En pocas oportunidades se han logrado los objetivos trazados*



Indicó que, el 10.0 % manifiesta que (Casi nunca) CN en pocas oportunidades se han logrado los objetivos trazados, el 30.0 % (A veces) AV, el 33.3 % (Casi siempre) CS y el 26.7 % (Siempre) S. Se sostuvo que, en pocas oportunidades se han logrado los objetivos trazados.

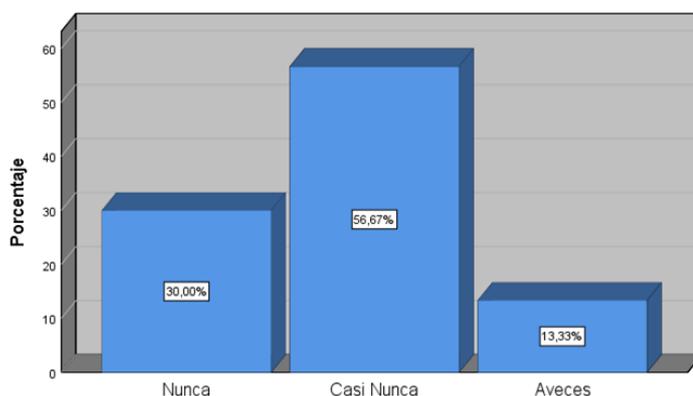
**Tabla 9**

*La empresa cumple con la entrega de políticas, procedimientos y manual de funciones al personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	30,0
Casi Nunca	17	56,7
A Veces	4	13,3
Total	30	100,0

**Figura 8**

*La empresa cumple con la entrega de políticas, procedimientos y manual de funciones al personal*



Indicó que, el 30.0 % manifiesta que la empresa cumple con la entrega de políticas, procedimientos y manual de funciones al personal, el 56.7 % (Casi nunca) CN, el 33.3 % (Casi siempre) CS y el 13.3 % (A veces) AV. Se sostuvo que, a veces la empresa cumple con la entrega de políticas, procedimientos y manual de funciones al personal.

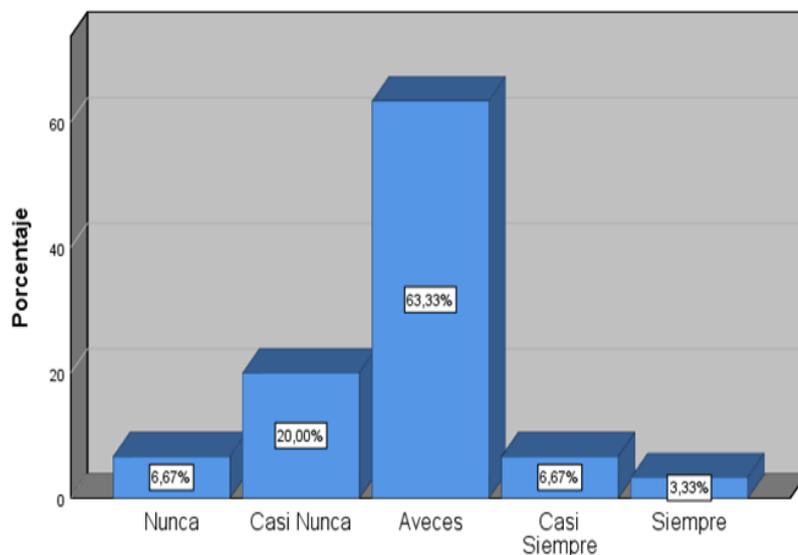
**Tabla 10**

*Las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,7
Casi Nunca	6	20,0
A Veces	19	63,3
Casi Siempre	2	6,7
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 9**

*Las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios*



Indicó que, el 6.7 % manifiesta que las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios, el 20.0 % (Casi nunca) CN, el 63.3 % (A veces) AV, el 6.7 % (Casi siempre) CS, el 3.3 % (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios.

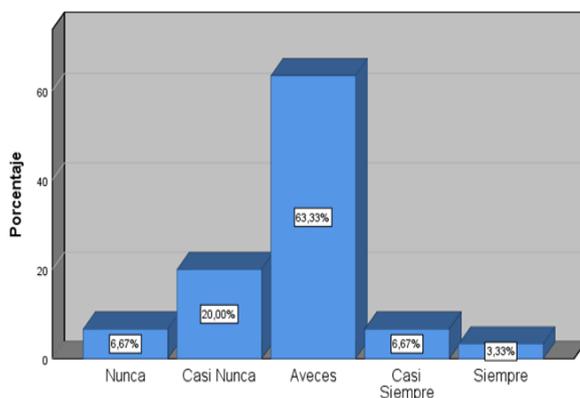
**Tabla 11**

*Las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,7
Casi Nunca	6	20,0
A Veces	19	63,3
Casi Siempre	2	6,7
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 10**

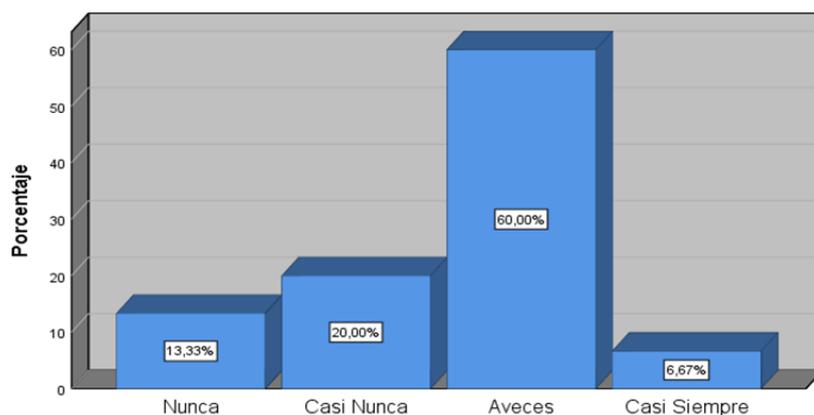
*Las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios*



Indicó que, el 6.7% manifiesta que las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios, el 20.0 % (Casi nunca) CN, el 63.3 % (A veces) AV, el 6.7 % (Casi siempre) CS, el 3.3 % (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios.

**Tabla 12***Tiene la empresa sus objetivos definidos*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	13,3
Casi Nunca	6	20,0
A Veces	18	60,0
Casi Siempre	2	6,7
Total	30	100,0

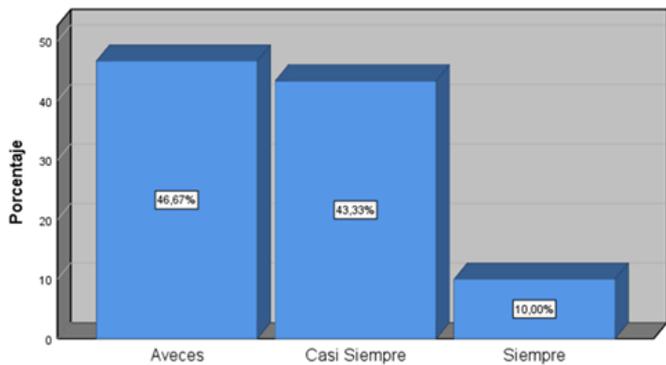
**Figura 11***Tiene la empresa sus objetivos definidos*

Indicó que, el 13.3% manifiesta que tiene la empresa sus objetivos definidos, el 20.0 % (Casi nunca) CN, el 60.0 % (A veces) AV y el 6.7 % (Casi siempre) CS. Se sostuvo que, a veces tiene la empresa sus objetivos definidos.

**Tabla 13***En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre las evaluaciones de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje
A Veces	14	46,7
Casi Siempre	13	43,3
Siempre	3	10,0
Total	30	100,0

**Figura 12**  
*Responsabilidad del desempeño en la empresa*

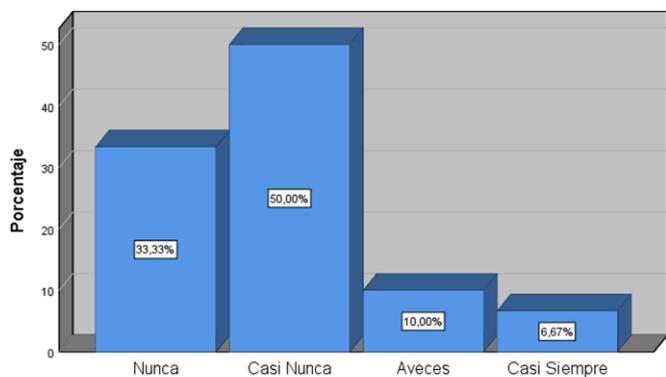


Indicó que, el 46.7 % manifiesta que (A veces) AV, 43.3 % (Casi siempre) CS y el 10.0 % (Casi siempre) CS. Se sostuvo que, a veces la empresa es responsable de preparar informes sobre las evaluaciones y metas individuales, frente al desempeño.

**Tabla 14**  
*Se están cumpliendo las metas programadas*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	33,3
Casi Nunca	15	50,0
A Veces	3	10,0
Casi Siempre	2	6,7
Total	30	100,0

**Figura 13**  
*Cumple con la meta programada*



Indicó que, el 33.3 % manifiesta que (Nunca) N, el 50.0% (Casi nunca) CN, el 10.0% (A veces) AV y el 6.7% (Casi siempre) CS.

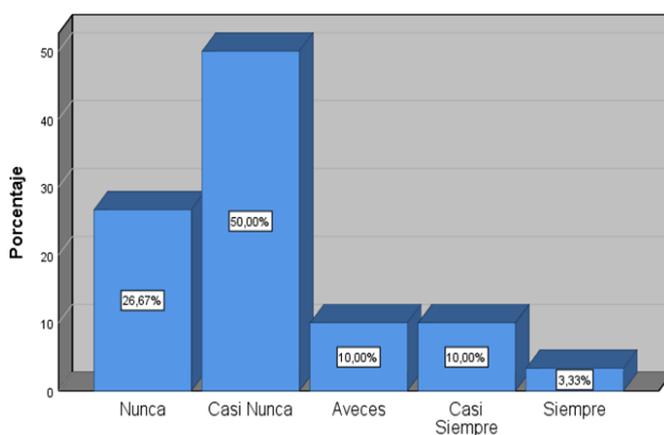
**Tabla 15**

*En su área se realizan las revisiones de rendimientos e información de las operaciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	26,7
Casi Nunca	15	50,0
A Veces	3	10,0
Casi Siempre	3	10,0
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 14**

*En su área se realizan las revisiones de rendimientos e información de las operaciones*



Indicó que, el 26.7% manifiesta que en su área se realizan las revisiones de rendimientos e información de las operaciones, el 50.0% (Casi nunca) CN, el 10.0 (A veces) AV y el 3.3% en (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces se realizan las revisiones de rendimientos e información de las operaciones.

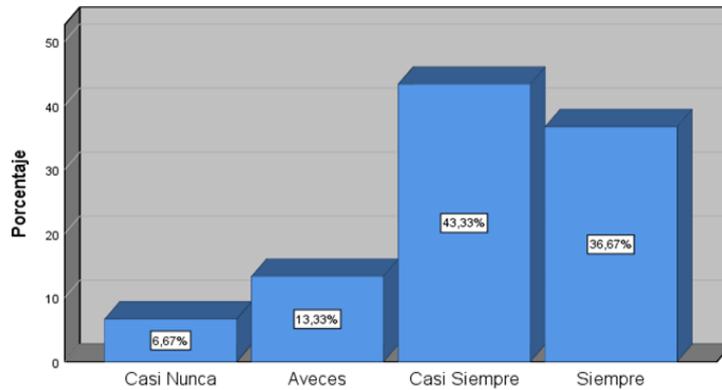
**Tabla 16**

*Los resultados de los estados financieros no son realmente confiables*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	6,7
A Veces	4	13,3
Casi Siempre	13	43,3
Siempre	11	36,7
Total	30	100,0

**Figura 15**

*Los resultados de los estados financieros no son realmente confiables*



Indicó que, el 6.7% manifiesta que los estados financieros no son realmente confiables, el 13.3% (A veces) AV, el 43.3% (Casi siempre) CS y el 36.7% en (Siempre)S. Se sostuvo que, a veces los estados financieros no son realmente confiables.

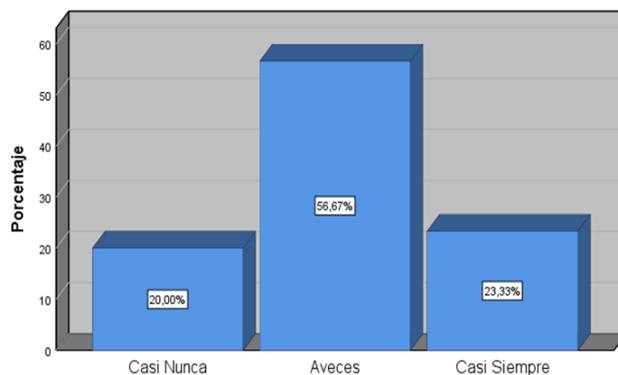
**Tabla 17**

*Nivel de eficiencia administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	6	20,0
A Veces	17	56,7
Casi Siempre	7	23,3
Total	30	100,0

**Figura 16**

*Eficiencia administrativa*



Indicó, que el 20.0% manifiesta (Casi nunca) CN, el 56.7% (A veces) AV y el 23.3% (Casi siempre) CS.

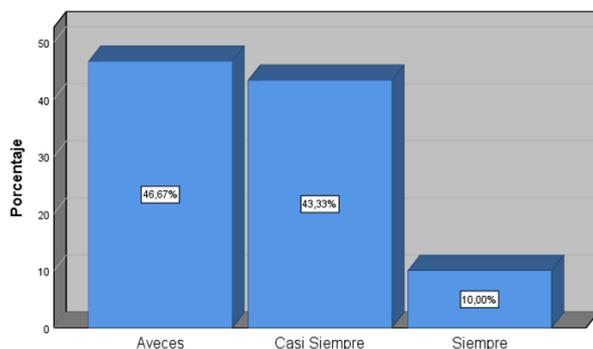
**Tabla 18**

*Existen normas y políticas establecidas en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje
A Veces	14	46,7
Casi Siempre	13	43,3
Siempre	3	10,0
Total	30	100,0

**Figura 17**

*Existen normas y políticas establecidas en la empresa*



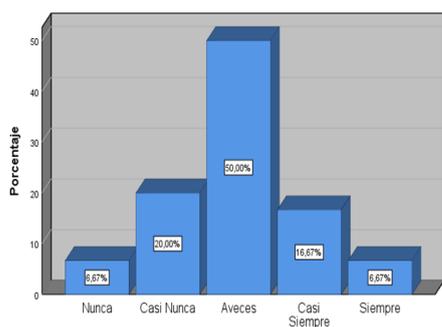
Indicó que, el 46.7% manifiesta (A veces) AV que existen normas y políticas establecidas en la empresa, el 43.3% (Casi siempre) CS y el 10.0% (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces existen normas y políticas establecidas en la empresa.

**Tabla 19**

*Distribución de la tecnología del mercado*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,7
Casi Nunca	6	20,0
A Veces	15	50,0
Casi Siempre	5	16,7
Siempre	2	6,7
Total	30	100,0

**Figura 18**  
*Distribución de la tecnología del mercado*

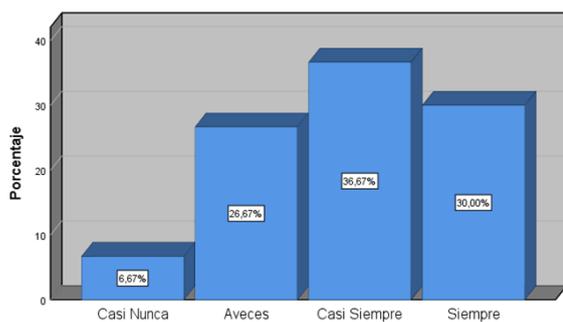


Indicó que, el 6.7% manifiesta que (Nunca) N, el 20.0% (Casi nunca) CN, el 50.0% AV, el 16.7% (Casi siempre) CS y el 6.7% indico (Siempre) S.

**Tabla 20**  
*La economía financiera y las finanzas básicas son imprescindibles en el conocimiento de un emprendedor*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	40,0
Casi Nunca	14	46,7
A Veces	4	13,3
Total	30	100,0

**Figura 19**  
*La economía financiera y las finanzas básicas son imprescindibles en el conocimiento de un emprendedor*



Indicó que, el 40.0% manifiesta que (Nunca) N. La economía financiera y las finanzas básicas son imprescindibles en el conocimiento de un emprendedor, el 46.7% (Casi nunca) CN y el 13.3% (A veces) AV. Se sostuvo que, la economía

financiera y las finanzas básicas son imprescindibles en el conocimiento de un emprendedor.

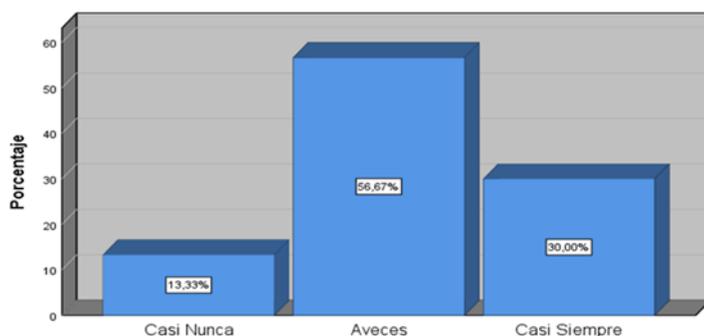
**Tabla 21**

*La empresa cuenta con sistemas tecnológicos y equipos modernos para la realización de las operaciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	4	13,3
A Veces	14	46,7
Casi Siempre	8	26,7
Siempre	4	13,3
Total	30	100,0

**Figura 20**

*La empresa cuenta con sistemas tecnológicos y equipos modernos para la realización de las operaciones*



Indicó que, el 13.3% manifiesta que (Casi nunca) CN la empresa cuenta con sistemas tecnológicos y equipos modernos para la realización de las operaciones, el 46.7% (A veces) AV, el 26.7% (Casi siempre) CS y el 13.3% (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces la empresa cuenta con sistemas tecnológicos y equipos modernos para la realización de las operaciones.

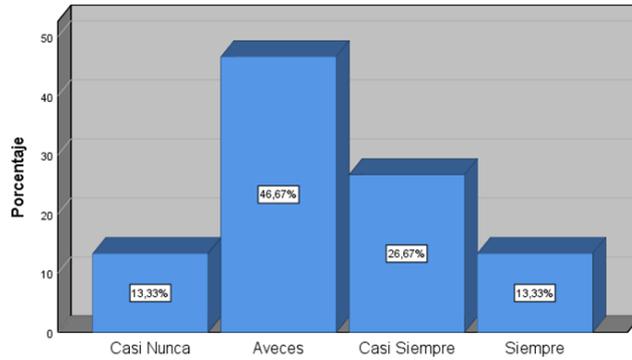
**Tabla 22**

*En cuanto, a su economía financiera, la empresa es solvente para cumplir con cada una de sus obligaciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	4	13,3
A Veces	14	46,7
Casi Siempre	8	26,7
Siempre	4	13,3
Total	30	100,0

**Figura 21**

*En cuanto, a su economía financiera, la empresa es solvente para cumplir con cada una de sus obligaciones*



Indicó que, el 13.3% manifiesta que (Casi nunca) CN en cuanto, a su economía financiera, la empresa es solvente para cumplir con cada una de sus obligaciones, el 46.7% (A veces) AV, el 26.7% (Casi siempre) CS y el 13.3% (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces su economía financiera es solvente para cumplir las obligaciones.

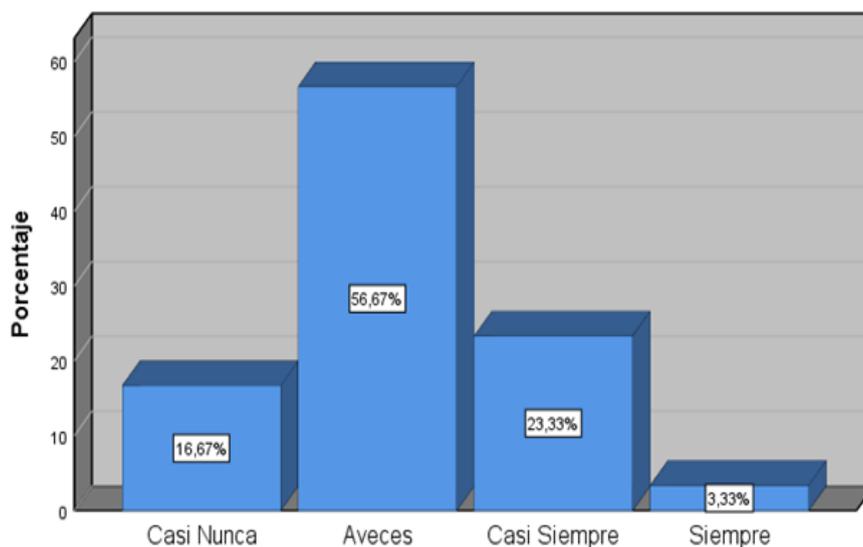
**Tabla 23**

*Evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	5	16,7
A Veces	17	56,7
Casi Siempre	7	23,3
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 22**

*El área de recursos humanos realiza evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal*



Indicó que, el 16.7% manifiesta que (Casi nunca) CN el área de recursos humanos realiza evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones constantes para su personal, el 56.7% (A veces) AV, el 23.3% (Casi siempre) CS y el 3.3% (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces el área de recursos humanos realiza evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal.

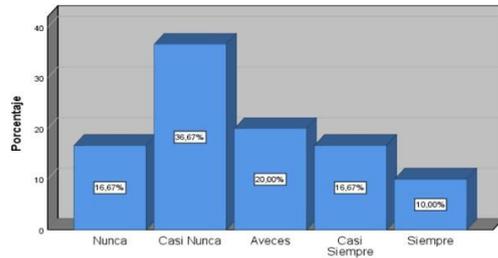
**Tabla 24**

*El área de recursos humanos realiza evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	16,7
Casi Nunca	11	36,7
A Veces	6	20,0
Casi Siempre	5	16,7
Siempre	3	10,0
Total	30	100,0

**Figura 23**

*El área de recursos humanos realiza evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal*



Indicó que, el 16.7 % manifiesta que (Casi nunca) CN el área de recursos humanos realiza evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal, el 36.7% (Casi nunca) CN, el 20.0% (A veces) AV, el 16.7% (Casi siempre) CS y el 10.0% (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces el área de recursos humanos realiza evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal.

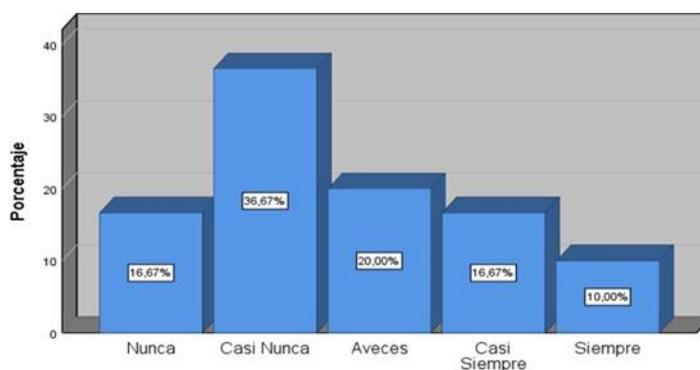
**Tabla 25**

*La empresa compra productos de calidad para los vehículos de la empresa (repuestos, etc.)*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	23,3
Casi Nunca	14	46,7
A Veces	3	10,0
Casi Siempre	4	13,3
Siempre	2	6,7
Total	30	100,0

**Figura 24**

*La empresa compra productos de calidad para los vehículos de la empresa (repuestos, etc.)*



Indicó que, el 23.3 % manifiesta que (Nunca) N, debido que la empresa compra productos de calidad para los vehículos de la empresa (repuestos, etc), el 46.7% (Casi nunca) CN, el 10.0% (A veces) AV, el 13.3% (Casi siempre) CS y el 6.7% (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces la empresa compra productos de calidad para los vehículos de la empresa (repuestos, etc.).

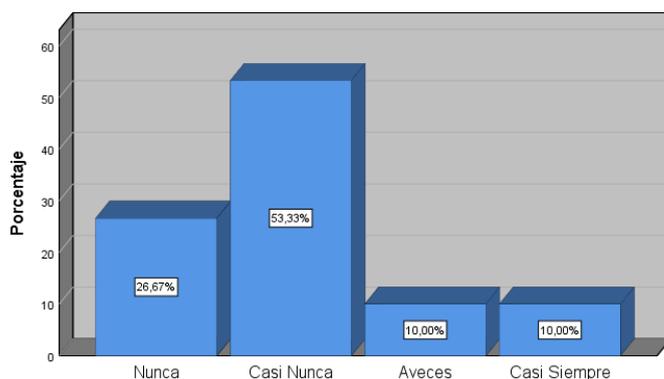
**Tabla 26**

*Los costos de los servicios son acordes al mercado*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	26,7
Casi Nunca	16	53,3
A Veces	3	10,0
Casi Siempre	3	10,0
Total	30	100,0

**Figura 25**

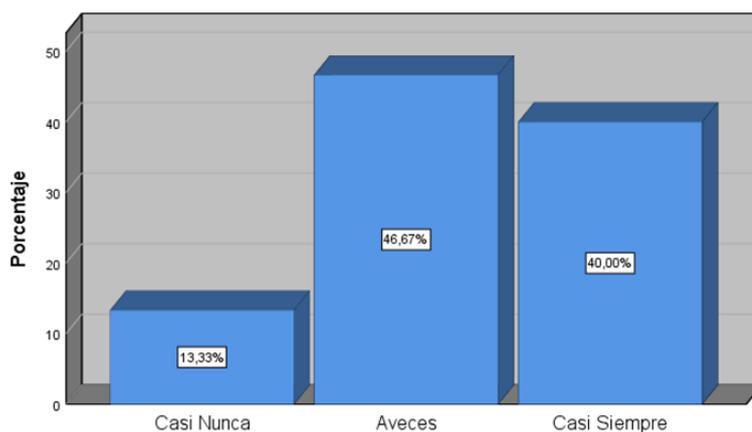
*Los costos de los servicios son acordes al mercado*



Indicó que, el 26.7% manifiesta que (Nunca) N los costos de los servicios son acordes al mercado, el 53.3% (Casi nunca) CN, el 10.0% (A veces) AV y el 10.0% (Casi siempre) CS. Se sostuvo que, a veces los costos de los servicios son acordes al mercado.

**Tabla 27***Supervisión de la calidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	4	13,3
A Veces	14	46,7
Casi Siempre	12	40,0
Total	30	100,0

**Figura 26***Supervisión de la calidad*

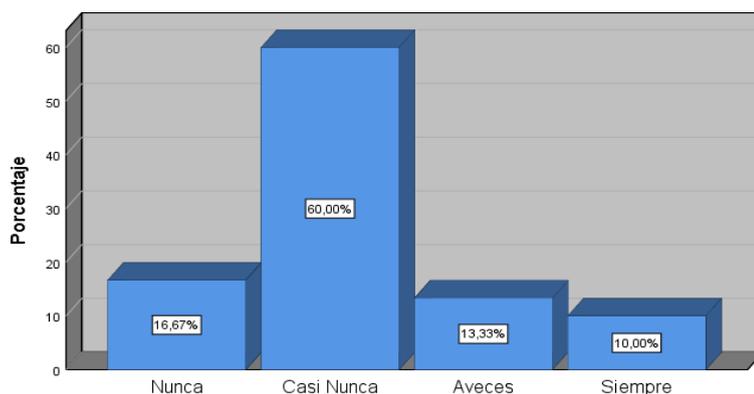
Indicó que, el 13.3 % manifiesta que (Casi nunca) CN, el 46.7% (A veces) AV y el 40.0% (Casi siempre) CS. Se sostuvo que, a veces supervisan o realizan monitoreo de control de calidad en la empresa.

**Tabla 28***Brinda sus servicios adecuadamente*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	16,7
Casi Nunca	18	60,0
A Veces	4	13,3
Casi Siempre	3	10,0
Total	30	100,0

**Figura 27**

*Cuentan con el personal adecuado y capacitado para brindar sus servicios*



Indicó que, el 16.7 % manifiesta que (Nunca) N, el 60.0 % (Casi nunca) CN, el 13.3 % (A veces) AV y el 10.0 % (Casi siempre) CS

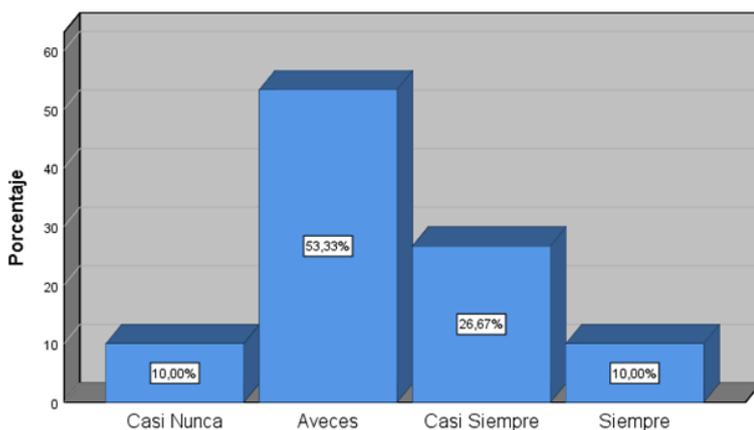
**Tabla 29**

*Existe una buena relación entre el cliente y trabajador*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	10,0
Nunca	16	53,3
Casi Nunca	8	26,7
A Veces	3	10,0
Total	30	100,0

**Figura 28**

*Existe una buena relación entre el cliente y trabajador*



Indicó que, el 10.0% manifiesta que (Casi nunca) CN existe una buena relación entre el cliente y trabajador, el 53.3% (Nunca) N, el 26.7% (Casi nunca) CN y el 10.0% (A veces) AV. Se sostuvo que, a veces existe una buena relación entre el cliente y trabajador.

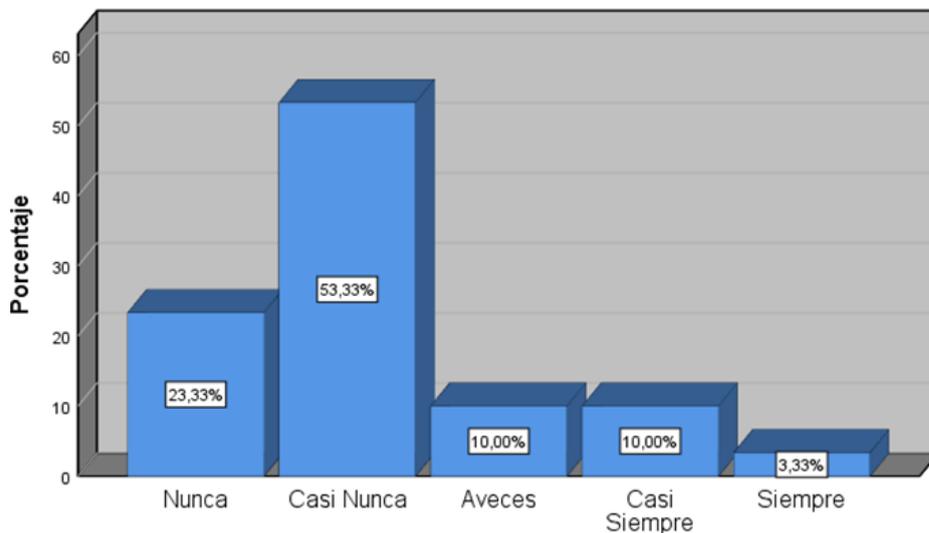
**Tabla 30**

*Supervisan, monitorean las actividades de los trabajadores (conductores) para tener la certeza de que se brinda un servicio de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	23,3
Casi Nunca	16	53,3
A Veces	3	10,0
Casi Siempre	3	10,0
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 29**

*Supervisan, monitorean las actividades de los trabajadores (conductores) para tener la certeza de que se brinda un servicio de calidad*



Indicó que, el 23.3% manifiesta que (Nunca) N supervisa, monitorea las actividades de los trabajadores (conductores) para tener la certeza de que se brinda un servicio de calidad, el 53.3% (Casi nunca) CN, el 10.0% (A veces) AV, el 10.0% (Siempre)S y el 3.3% (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces supervisan, monitorean las actividades de los trabajadores (conductores) para tener la certeza de que se brinda un servicio de calidad.

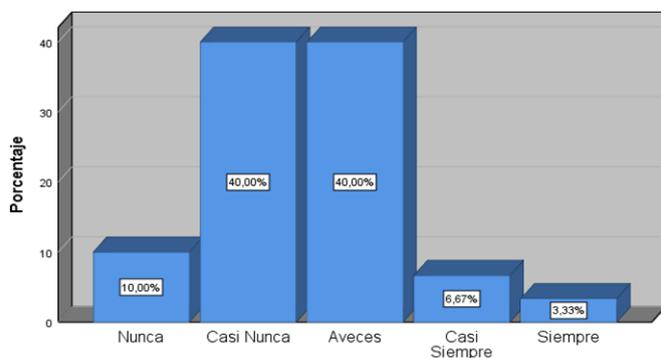
**Tabla 31**

*Considera que la calidad de servicio depende de la entrega de incentivos al personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10,0
Casi Nunca	12	40,0
A Veces	12	40,0
Casi Siempre	2	6,7
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 30**

*Considera que la calidad de servicio depende de la entrega de incentivos al personal*



Indicó que, el 10.0 % manifiesta que (Nunca) N se considera que la calidad de servicio depende de la entrega de incentivos al personal, el 40.0% (Casi nunca) CN, el 40.0% (A veces) AV, el 6.7% (Siempre) S y el 3.3% (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces consideran que la calidad de servicio depende de la entrega de incentivos al personal.

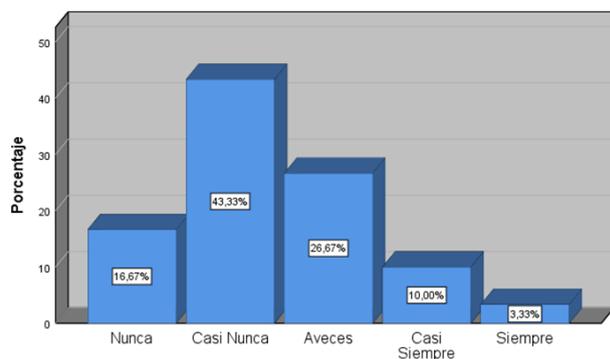
**Tabla 32**

*La calidad de un producto es un factor que permite incrementar las ventas*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	16,7
Casi Nunca	13	43,3
A Veces	8	26,7
Casi Siempre	3	10,0
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 31**

*La calidad de un producto es un factor que permite incrementar las ventas*



Indicó que, el 16.7% manifiesta que (Nunca) N la calidad de un producto es un factor que permite incrementar las ventas, el 43.3% (Casi nunca) CN, el 26.7% (A veces) AV, el 10.0% (Siempre) S y el 3.3% (Siempre) S. Se sostuvo que, a veces la calidad de un producto es un factor que permite incrementar las ventas.

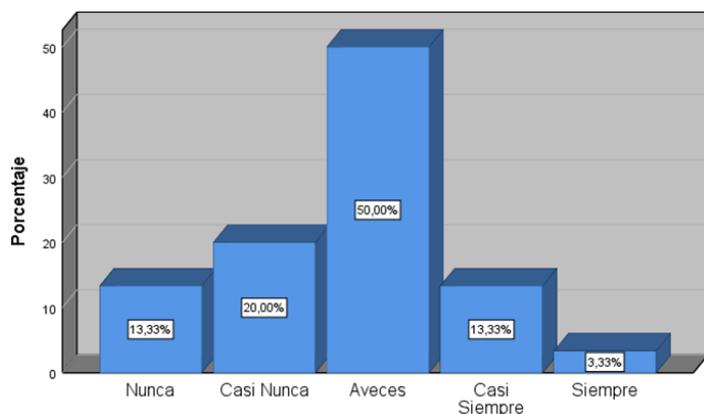
**Tabla 33**

*Tiene personal suficiente para desarrollar las actividades (servicio)*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	13,3
Casi Nunca	6	20,0
A Veces	15	50,0
Casi Siempre	4	13,3
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 32**

*Tiene personal suficiente para desarrollar las actividades (servicio)*



Indicó que, el 13.3% manifiesta que (Nunca) N, el 20.0% (Casi nunca) CN, el 50.0% (A veces) AV, el 13.3% (Siempre) S y el 3.3% (Siempre) S.

**Tabla 34**

*Tabla cruzada CIntern \* Cempr.*

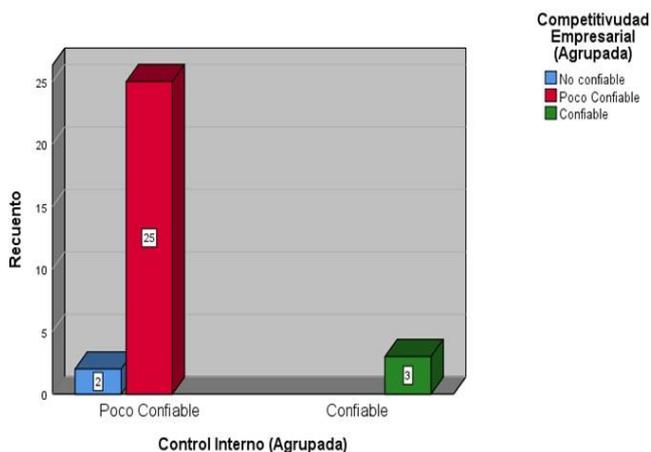
Cintern. \*Cempr.

		Cempr.			Totales
		Nconf.	Pconf.	C	
CIntern	Pconf.	2	25	0	27
	Conf.	0	0	3	3
Total		2	25	3	30

**Figura 33**

*Tabla cruzada Cintern \* Cempr.*

Gráfico de barras



Indicó que, el control interno y la competitividad empresarial es poco confiable mientras que 3 trabajadores manifiestan confiable.

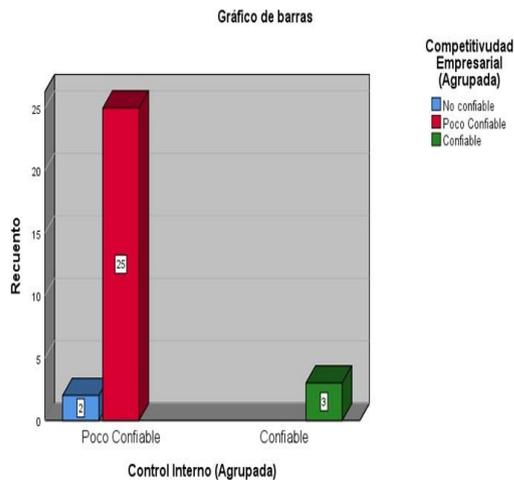
**Tabla 35**

*Tabla cruzada CIntern \* Capc.*

Cintern. \*Capc.

		Capc.			Totales
		Nconf.	Pconf.	C	
CIntern	Pconf.	1	25	1	27
	Conf.	0	0	3	3
Total		1	25	4	30

**Figura 34**  
*Tabla cruzada Cintern \* Capc.*

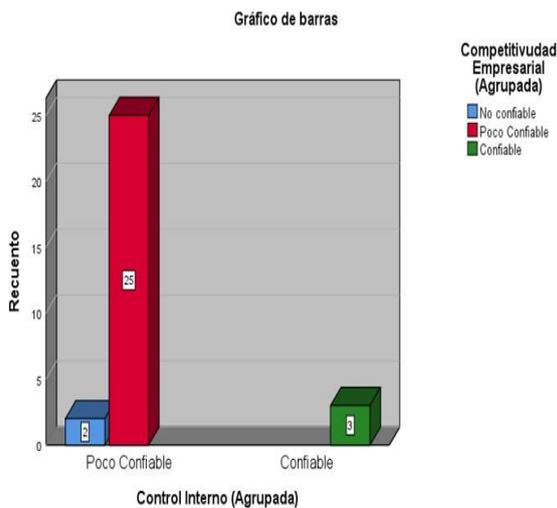


Indicó que, el control interno y la capacidad es poco confiable mientras que 3 trabajadores manifiestan confiable.

**Tabla 36**  
*Tabla cruzada CIntern \* PServ.*  
 Cintern. \*PServ.

	PServ.			Totales	
	Nconf.	Pconf.	C		
CIntern	Pconf.	10	17	0	27
	Conf.	0	1	2	3
Total		10	18	2	30

**Figura 35**  
*Tabla cruzada Cintern \* PServ.*



Indicó que, el control interno y el producto o Servicio de Calidad es poco confiable mientras que 3 trabajadores manifiestan confiable.

### Prueba de hipótesis general

**Tabla 37**

*Hipótesis general*

			CE
			Coeficie. de correl. ,802**
Rho S.	CI	Sig. (Bilat.)	,000
			N 30

Según lo indicado, siendo menor a 0,05 el nivel de correlación es alta con signo positivo (Rho S.=,802); por lo que ha mayor CI aumentara la CE en la empresa en Ate-2018.

### Prueba de hipótesis especifica 1

**Tabla 38**

*Hipótesis especifica 1*

			Capc
			Coeficie. de correl. ,773**
Rho S.	CI	Sig. (Bilat.)	,000
			N 30

Según lo indicado, siendo menor a 0,05 el nivel de correlación es alta con signo positivo (Rho S.=,773); por lo que ha mayor Capc aumentara la Pserv en la empresa en Ate-2018.

### Prueba de hipótesis especifica 2

**Tabla 39**

*Hipótesis especifica 2*

			Pserv
			Coeficie. de correl. ,475**
Rho S.	CI	Sig. (Bilat.)	,000
			N 30

Según lo indicado, siendo menor a 0,05 el nivel de correlación es alta con signo positivo ( $Rho S.=,475$ ); por lo que ha mayor CI aumentara la Pserv en la empresa en Ate-2018.

## V. DISCUSIÓN

Se encontró la aceptación de la hipótesis según lo establece ante la relación del control interno y la competitividad empresarial, establece la función de la encuesta aplicada, encontrándose en la elaboración por 30 preguntas. El instrumento ha sido destinado al área contable y administrativa de la empresa de carga, siendo el instrumento suficientemente confiable en el análisis.

La obtención en hipótesis general ha permitido el manejo de obtener una relación alta a ,802; en donde se concluye que mayor control interno mejorar la competitividad empresarial, sosteniendo el aporte por Gamboa (2015), en donde describe la característica de crecimiento a través del control interno de una empresa dado en el Perú a través de un 68% que lo considera.

De igual forma Espinoza y Martinez / (2017) indican que lograron tener ventajas competitivas en base la identificación de la calidad de servicio y constante cumplimiento del objetivo, logrando una mejor dedicación en el trabajo.

Es así que Poso y Barrios (2016), se evidencia la efectividad de la herramienta del control interno para obtener resultados favorables que contribuyan en la seguridad de la operación, cumpla las leyes, información segura y oportuna entre las organizaciones. Indicando la relación de las de la información interna, eficiencia, eficacia y algún riesgo de fraude.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** La existencia en relación a la competitividad y control interno en el sector de transporte, se logran los objetivos en base a una buena organización por parte de la administración e integrantes de la empresa, optimizando tiempo y previniendo riesgos futuros.

**Segundo:** Por lo tanto, tener un buen control interno nos convierte a su vez en una empresa competente y de muy buena reputación en el mercado, brindando productos y servicios de calidad.

**Tercero:** Sin embargo, en los resultados obtenidos podemos apreciar que la empresa nunca supervisa el trabajo de los colaboradores.

**Cuarto:** Punto muy importante donde la empresa debe darle mayor relevancia y mucho énfasis para empezar a levantar dichas observaciones y/o resultados obtenidos.

## VII RECOMENDACIONES

**Primera:** La plana administrativas y gerencia tomar acciones drásticas e implementar normas, políticas y manual de funciones para el desarrollo de las actividades; Asimismo realizar la entrega de estos a todos los integrantes de la organización y lo que es aún más relevante explicarlo de la manera más clara, precisa y concisa.

**Segunda:** También se recomienda continuar con las evaluaciones y supervisiones constantes en cada una de las áreas, con la finalidad de realizar mejoras continuas en las actividades diarias, administrativas, contables y operativas en que se establezca los objetivos.

**Tercera:** Se sugiere la responsabilidad del área de recursos humanos en implementar los procesos para desarrollar las distintas actividades; siendo los trabajadores competitivos a través de las capacitaciones, interpretarlos bien, gestionar el servicio y entregarlo con precisión, eficiencia, cortesía y mucha empatía”.

**Cuarta:** De acuerdo con lo antes mencionado también se sugiere realizar supervisiones imprevistas, estas con la finalidad de corroborar que se esté dando un servicio de calidad y que se estén respetando los procedimientos tanto de la empresa donde laboran como también se respeten los procesos y estándares de calidad que requiere nuestros clientes.

**Quinta:** A la junta directiva cumpla se sugiere la responsabilidad con las entregas de los productos y bienes transportados es necesario que las unidades estén en buen estado. Por ende, se recomienda al área de logística comprar repuestos nuevos y no de segunda mano, asimismo realizar el mantenimiento a cada una de las unidades en el momento correspondiente.

## REFERENCIAS

- Apaza, M. (2015). *Auditoría financiera basadas en las normas internacionales de auditoria conforme a las NIIF*. Instituto Pacifico SAC.
- Arístides, A. (2015). *7 pasos para elaborar una Tesis* (3.<sup>a</sup> ed.). Universidad San Martín de Porres <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-pasos-para-una-tesis-exitosa-desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Baños, V. (2011). *Competencias esenciales, clima organizacionales e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicaciones de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la pequeña y Mediana Empresa del sector de calzado en México* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid en España]. [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6723/39670\\_ba%C3%B1os\\_ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6723/39670_ba%C3%B1os_ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral normas y procedimientos* (2.<sup>a</sup> ed.). Eco Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Auditoria-integral-normas-y-procedimientos.pdf>
- Camacho, M. J. (2017). *La competitividad empresarial y el desempeño exportador de las empresas peruanas de Mango* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola del Perú]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/36b32848-20e8-4c48-97d1-a75200b45260/content>
- Chiavenato, I. (2004.). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7.<sup>a</sup> ed.). Mc Graw Hill
- Control interno (2013). COSO. [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)
- Crespo, A. y Suarez, M. (2014). *Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso "Multitecnos S.A* [Tesis de grado, Universidad Laica "Vicente Roca Fuerte" del Ecuador].

- Cuatrecasas, L. (2016). *Claves del Lean Management en tiempos de máxima competitividad*. Bresca.
- Diccionario de contabilidad y finanzas (2004). *Unión tipográfica*. Hispano Americano, SA
- Espinoza, M. y Martínez, A. (2014). *Programa de calidad de servicio para obtener ventaja competitiva en la empresa de eventos Play Perú BTL – Lurin, 2014* [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. [https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/138/es\\_pinoza-martinez.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/138/es_pinoza-martinez.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes* (3.ª ed.). ECOE Ediciones.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. IICOPERÚ.
- Gamboa, E. (2016). *Características del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú de Trujillo, 2016* [Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote del Perú]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/532/control\\_interno\\_gamboa\\_horna\\_edith\\_rosmery.pdf?sequence=3&isallowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/532/control_interno_gamboa_horna_edith_rosmery.pdf?sequence=3&isallowed=y)
- García, M. (2014). *El control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la Gestión Gerencial de las Empresas* [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada del Ecuador].
- Hellriegel, J. y Slocum, F. (2017). *Administración un enfoque basado en competencias*. CENGAGE. <http://www.economicas.unsa.edu.ar/web/archivo/otros/control-uns-sistema-de-control-interno.pdf>
- Hernández, Z. (2014). *Teoría General de la Administración* (2.ª ed.). Grupo Editorial Patria. <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2022/07/3679.-Teoria-general-de-la-%E2%80%A6-Torres.pdf>
- Layme, M. y Eglá, S. (2016). *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la gerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2016* [Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui del Perú].

[https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/22/Egla\\_Tesis\\_titulo\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/22/Egla_Tesis_titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mejía, G. B. (2006). *Gerencia de procesos para el control interno* (5.ª ed.). Editorial Ecoe.

Hitt, R., Ireland, D. y Hoskisson, R. (2015). *Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos* (11.ª ed.). CENGAGE.

Mantilla, S. (2005). *Auditoria del control interno* (4.ª ed.). ECOE Ediciones.

<https://www.ecoeediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Poso, J. y Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Ecoturísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera* [Tesis de grado, Universidad de Cartagena de Colombia].

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2130/tesis%20control%20interno-presentacion%20final.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Quispe, M. y Ramos, F. (2013). *Control Interno y la Mejora Continua de las Empresas de Transporte de Carga Pesada en la Región de Junín, Huancayo* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú].

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/2453/Quispe%20Coronel-Ramos%20Cervantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romero, C. y Guilar, E. (2014). *Diseño de un sistema de control interno basado en la auditoría operativa* [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/184/1/TL\\_RomeroGonzalesClever\\_AguilarMelendezElmer.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/184/1/TL_RomeroGonzalesClever_AguilarMelendezElmer.pdf)

Sánchez, D. (2017). *La competitividad turística de Ecuador, periodo de análisis 2007-2015* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13318/Tesis%20Daniela%20S%C3%A1nchez%20%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=1>

Scott, G. (2008). *Administración de recursos humanos*. Mc Grill Hall.

- Solari, L. (2013). *Mejora de la competitividad en una empresa de servicios aeroportuarios a partir de la innovación de procesos en sus operaciones* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5469/solari\\_zapata\\_luis\\_mejora\\_servicios.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5469/solari_zapata_luis_mejora_servicios.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Torre, D. y Vega, D. (2017). *Ventajas competitivas en empresas multilatinas de Origen Chileno* [Tesis de grado, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108446/Ventajas%20competitivas%20en%20empresas%20multilatinas%20de%20origen%20chileno.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas* (3.<sup>a</sup> ed.). ECOE Ediciones. [https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad\\_sevicio3ED\\_digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad_sevicio3ED_digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo1. Validación de expertos

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Espinoza Cruz Manuel Alberto  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE  
EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de contabilidad la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de contador público.

El título del proyecto de investigación es: "control interno y la competitividad empresarial en las empresas de transporte de carga, Ate año 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Angeldoris Valencia Maria Jackeline  
D.N.I: 43749440

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el control interno  
Y la competitividad empresarial**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: Administración</b>													
1	Cuentan con procesos administrativos para el orden de la empresa.	X				X				X				X
2	La administración cumple con sus procesos adecuados en la empresa.	X				X				X				X
3	La dirección tiene comunicación, liderazgo y motivación del personal.	X				X				X				X
4	Existen supervisiones constantes para tener un buen control en la empresa.	X				X				X				X
5	Se logran los objetivos trazados en la empresa	X				X				X				X
6	La empresa cumple con la entrega de políticas, procedimientos y manual de funciones al personal.	X				X				X				X
7	Las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios.	X				X				X				X
8	Un sistema de control interno beneficiara a la empresa	X				X				X				X
9	Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los documentos en físico	X				X				X				X
	<b>DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de objetivos</b>	X				X				X				X
10	Tiene la empresa sus objetivos definidos	X				X				X				X
11	En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre las evaluaciones de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño.	X				X				X				X
12	Se están cumpliendo las metas programadas	X				X				X				X
13	En su área se realizan las revisiones de rendimientos e información de las operaciones.	X				X				X				X
14	Los resultados de los estados financieros son realmente confiables.	X				X				X				X
15	Existe eficiencia administrativa con respecto a la planeación, organización y control de trabajos que se realizan en su área	X				X				X				X
16	Existen normas y políticas establecidas en la empresa.	X				X				X				X

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad</b>													
17	Con que frecuencia ha recibido capacitación por parte de la empresa	X				X				X				X
18	La economía Financiera y las finanzas básicas son imprescindibles en el conocimiento de un emprendedor.	X				X				X				X
19	Para la Mejora de la productividad en las organizaciones, es necesario que Recursos humanos influya en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores.	X				X				X				X
20	La empresa cuenta con sistemas tecnológicos y equipos modernos para la realización de las operaciones.	X				X				X				X
21	En cuanto a su economía financiera, la empresa es solvente para cumplir con cada una de sus obligaciones	X				X				X				X
22	El área de recursos humanos realiza evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal.	X				X				X				X
	<b>DIMENSIÓN 4: Servicio o producto de calidad</b>	X				X				X				X
23	La empresa compra productos de calidad para los vehículos de la empresa (repuestos, etc)	X				X				X				X
24	Los costos de los servicios son acorde al mercado.	X				X				X				X
25	Supervisan o realizan monitoreo de control de calidad en la empresa.	X				X				X				X
26	Cuentan con el personal adecuado y capacitado para brindar sus servicios	X				X				X				X
27	Existe una buena relación entre el cliente y trabajador	X				X				X				X
28	Supervisan, monitorean las actividades de los trabajadores (conductores) para tener la certeza de que se brinda un servicio de calidad.	X				X				X				X
29	Considera que la calidad de servicio depende de la entrega de incentivos al personal	X				X				X				X
30	La calidad de un producto o servicio es un factor que permite incrementar las ventas	X				X				X				X



Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador D<sup>o</sup> / M<sup>g</sup>: Espinoza Cruz Manuel Alberto    DNI: 03272718

Especialidad del validador: Esposito Cruz, Manuel

15 de octubre del 2018

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se refiere sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Espinoza Cruz Manuel Alberto

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Sanchez Nuñez Claudio  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE  
EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de contabilidad la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de contador público.

El título del proyecto de investigación es: "control interno y su relación con la competitividad empresarial en las empresas de transporte de carga, Ate año 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Angeldónis Valencia Maria Jackeline  
D.N.I: 43749440

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el control interno  
Y la competitividad empresarial**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: Administración</b>													
1	Cuentan con procesos administrativos para el orden de la empresa.	X				X				X			X	
2	La administración cumple con sus procesos adecuados en la empresa.	X				X				X			X	
3	La dirección tiene comunicación, liderazgo y motivación del personal.	X				X				X			X	
4	Existen supervisiones constantes para tener un buen control en la empresa.	X				X				X			X	
5	Se logran los objetivos trazados en la empresa	X				X				X			X	
6	La empresa cumple con la entrega de políticas, procedimientos y manual de funciones al personal.	X				X				X			X	
7	Las practicas gerenciales y administrativas permite maximizar la eficiencia en los negocios.	X				X				X			X	
8	Un sistema de control interno beneficiara a la empresa	X				X				X			X	
9	Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los documentos en fisico	X				X				X			X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de objetivos</b>	X				X				X			X	
10	Tiene la empresa sus objetivos definidos	X				X				X			X	
11	En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre las evaluaciones de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño.	X				X				X			X	
12	Se están cumpliendo las metas programadas	X				X				X			X	
13	En su área se realizan las revisiones de rendimientos e información de las operaciones.	X				X				X			X	
14	Los resultados de los estados financieros son realmente confiables.	X				X				X			X	
15	Existe eficiencia administrativa con respecto a la planeación, organización y control de trabajos que se realizan en su área	X				X				X			X	
16	Existen normas y políticas establecidas en la empresa.	X				X				X			X	

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad</b>													
17	Con que frecuencia ha recibido capacitación por parte de la empresa	X				X				X			X	
18	La economía Financiera y las finanzas básicas son imprescindibles en el conocimiento de un emprendedor.	X				X				X			X	
19	Para la Mejora de la productividad en las organizaciones, es necesario que Recursos humanos influya en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores.	X				X				X			X	
20	La empresa cuenta con sistemas tecnológicos y equipos modernos para la realización de las operaciones.	X				X				X			X	
21	En cuanto a su economía financiera, la empresa es solvente para cumplir con cada una de sus obligaciones	X				X				X			X	
22	El área de recursos humanos realiza evaluaciones periódicas o realiza capacitaciones contantes para su personal.	X				X				X			X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Servicio o producto de calidad</b>	X				X				X			X	
23	La empresa compra productos de calidad para los vehículos de la empresa (repuestos, etc)	X				X				X			X	
24	Los costos de los servicios son acorde al mercado.	X				X				X			X	
25	Supervisan o realizan monitoreo de control de calidad en la empresa.	X				X				X			X	
26	Cuentan con el personal adecuado y capacitado para brindar sus servicios	X				X				X			X	
27	Existe una buena relación entre el cliente y trabajador	X				X				X			X	
28	Supervisan, monitorean las actividades de los trabajadores (conductores) para tener la certeza de que se brinda un servicio de calidad.	X				X				X			X	
29	Considera que la calidad de servicio depende de la entrega de incentivos al personal	X				X				X			X	
30	La calidad de un producto o servicio es un factor que permite incrementar las ventas	X				X				X			X	



Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ESPERA JANCKA NUNO ..... DNI: 10640599 .....

Especialidad del validador: CONTADOR PÚBLICO .....

**\*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**\*Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**\*Claridad:** Se enuncia sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de 10 del 2018

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... Sáenz Arenas Esther Rosa .....    DNI: 0815022

Especialidad del validador: ..... Auditoría, Costos, Finanzas y Gestión Pública .....

.....de..... del 201...

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



**SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION**  
 Texto único ordenado de la ley n° 27806 LEY TRANSPARENCIA  
 A LA INFORMACION PUBLICA APROBADO POR DECRETO SUPLENENTE N° 003-2003 PCM  
 E-MAIL:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE  
 UNIDAD DE GESTION DOCUMENTARIA  
 Y ATENCION AL CIUDADANO  
 17 OCT 2018  
 598 20  
 Documento N° 14.44 2018

**I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACION**  
 Secretaria General

**II. DATOS DEL SOLICITANTE**

Persona Natural     Persona Juridica  
 TELEFONO / Email: 939836732  
 D.C. DE P.V.C. (SOLO PARA PERSONAS JURIDICAS)

**III. APELLIDOS Y NOMBRES O RAZON SOCIAL**  
 ANGERONIS VENANCIA MARIA JACOBINE

LE/DNI (PERSONA NATURAL)	AV./CALLE/UBON - Cat. Las Misioneros - CIP 405 6000	N°/CPD	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
43749440		1234	SAN ANITA	Lima	Lima

**IV. INFORMACION SOLICITADA**

Solicitud de informacion de empresas adheridas al libro de Transparencia de la UGEL de la Zona de ATE para sustentacion de tesis de grado en la UPEL de la Universidad Peruana del Valle con este.

deseo ya agendar la reunion anticipada por su celebracion.

**IV. DEPENDENCIA DE LA CUMI SE REQUIERE LA INFORMACION:**  
 S.G. TOR. EMP. Y TURISMO.

**V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACION (MARCAR CON UNA X)**

Copia Simple     CD

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b> MARIA JACOBINE ANGERONIS VENANCIA FIRMA (SOLICITANTE O REPRESENTANTE LEGAL) LE. D.N.I. 43749440	<b>FECHA Y HORA DE RECEPCION</b>
---	----------------------------------

Formulario DE DISTRIBUCION GRATUITA. FORMULARIO DE DISTRIBUCION GRATUITO FORMULARIO DE DISTRIBUCION GRATUITA

**VI. OBSERVACIONES:**

C-232

- Nota:**
- 1.- La forma de entrega estará sujeta a la capacidad técnica de la dependencia
  - 2.- En caso de representación legal, deberá adjuntar copia simple del D documento que acredita la representación
  - 3.- En caso de no ser titular, entregar carta poder simple adjuntando copia del D.N.I. del titular y del apoderado.
  - 4.- La información será entregada en la Secretaría General.

## Anexo 2. Matriz de operacionaliza

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control Interno	El control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia, administracion y otros integrantes de la entidad. Diseñado para proveer seguridad razonable respecto a los objetivos y al logro de los mismos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la informacion financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Blanco Luna, pg, 194, 2013)	El control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia, administración y otros integrantes de la entidad. Diseñado para proveer seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Esta variable tendrá una escala de medicion de: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nuca	Administracion  Categoría de objetivos	Proceso administrativo Direccion y control Logro de objetivos  Efectividad y eficiencia de las oper Confiabilidad de la inf. Financicera Cumplimiento de las leyes	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nuca = 2 Nunca = 1
Competitividad Empresarial	[...] La competitividad no es otra cosa que su capacidad para lograr que los consumidores adquieran productos o servicios en la cantidad y precio que permita a dicha organización cubrir los costos soportados y mantenerse en el mercado. ( LUIS Cuatrecasas, pg ,2016)	La competitividad es la capacidad que tienen las empresas y/o las personas para vender un producto o servicio de calidad, en la cantidad y precio que permita satisfacer a los clientes y a dicha organización cubrir los costos y mantenerse en el mercado. Esta variable tendra una escala de medicion de: Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi nunca, Nunca.	Capacidad  Servicio o producto de calidad	Tecnologia Economica Financiera Recursos Humanos  Materia prima de calidad Precio de productos Control de calidad	

Nota: Elaboracion propia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<b>GENERAL</b> ¿Cómo el Control Interno se Relaciona con la Competitividad Empresarial en las Empresas de Transporte de Carga, Ate Año 2018?	<b>GENERAL</b> Establecer como el Control Interno se Relacionan con la Competitividad empresarial en las Empresas de Transporte de Carga Ate año 2018.	<b>GENERAL</b> El Control Interno se Relacionan con la Competitividad Empresarial en las Empresas de Transporte de Carga Ate, año 2018.			<p><b>1. TIPO DE ESTUDIO</b> El Tipo de estudio a realizarse es descriptivo - correlacional ,Porque se describira cada una de las variables y correlacional porque se explicara la relacion entre la variable 1 y la variable 2.</p> <p><b>2 DISEÑO DE ESTUDIO</b> El tipo de estudio a realizarse es no experimental. porque no se manipularan las variables.</p> <p><b>POBLACIÓN</b> <b>3. TIPO DE MUESTRA</b> Se utilizara el muestreo probabilistico, subgrupo de la poblacion en el que todos los elemntos de esta tiene la posibilidad de ser elegidos</p> <p><b>4. TAMAÑO DE MUESTRA</b> La unidad de analisis de estudio se ectraera de la poblacion utilizando la formula de muestreo probabilistico.</p> <p><b>5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b> <b>VARIABLE 1 :</b> Control Interno <b>TÉCNICA :</b> La tecnica a utilizar sera la encuesta <b>INSTRUMENTO:</b> Sera el cuestionarioque es elaboracion propia</p> <p><b>VARIABLE 2 :</b> Competitividad Empresarial <b>TÉCNICA :</b> La tecnica a utilizar sera la encuesta <b>INSTRUMENTO:</b> Sera el cuestionarioque es elaboracion propia</p>
<b>ESPECIFICOS</b> ¿Cómo el Control Interno se Relaciona con la administracion y la competitividad empresarial en las Empresas de Transporte de Carga, Ate Año 2018?	<b>ESPECIFICOS</b> Establecer como el Control se Relacionan con la administracion y la Competitividad Empresarial en las Empresas de Transporte de Carga, Ate	<b>ESPECIFICOS</b> El Control Interno se Relacionan con la administracion y la competitividad en las Empresas de Transporte de Carga, Ate año 2018.			
<b>ESPECIFICOS</b> ¿Cómo el Control Interno se Relaciona con la capacidad y la competitividad empresarial en las Empresas de Transporte de Carga, Ate Año 2018?	<b>ESPECIFICOS</b> Determinar como el Control interno se Relacionan con la capacidad y la competitividad en las Empresas de Transporte de Carga Ate año 2018.	<b>ESPECIFICOS</b> El Control Interno se Relacionan con la capacidad y la competitividad en las Empresas de Transporte de Carga Ate año 2018.	Control Interno	<p>Proceso administrativo</p> <p>Direccion y Control</p> <p>Logro de objetivos</p> <p>Efectividad y Efic de las Op.</p> <p>Confiabilidad de la inf. Financ</p> <p>Cumplimiento de leyes</p> <p>Tecnologia</p> <p>Economia financiera</p> <p>Recursos humanos</p> <p>Materia prima de calidad</p> <p>Precio de productos</p> <p>Control de calidad</p>	
<b>Nota: Elaboración propia</b>					