



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Monitoreo interno y gestión operativa en una empresa de servicios de seguridad de valores integrales.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Huamani Villanueva, Raquel Jennyfer (orcid.org/0000-0001-7519-2463)

Rojas Cardenas, Pedro Antonio (orcid.org/0000-0002-3085-6593)

ASESOR:

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor (orcid.org/0000-0002-2532-3194)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada a:

El trabajo de investigación va dedicado a Dios, por darnos mucha fortaleza para seguir día a día frente a las circunstancias, además de ello a cada uno de nuestros familiares en especial a nuestros padres por el apoyo incondicional durante nuestra carrera universitaria. Por último, a nuestras hijas Jade Cataleya y Jazmín Hillary que nos motivan a seguir saliendo a delante.

Agradecimiento

A nuestro asesor de tesis, por sus enseñanzas y paciencia con nosotros, para cumplir con la elaboración del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	47
VI. COMCLUSIONES	58
VII. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS	66
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Estadística descriptiva de la variable monitoreo interno</i>	31
Tabla 2 <i>Estadística descriptiva de la variable gestión operativa</i>	32
Tabla 3 <i>Estadística descriptiva de la dimensión ambiente de control</i>	33
Tabla 4 <i>Estadística descriptiva de la dimensión análisis de riesgos</i>	34
Tabla 5 <i>Estadística descriptiva de la dimensión comunicación e información</i>	35
Tabla 6 <i>Estadística descriptiva de la dimensión actividades de monitoreo</i>	36
Tabla 7 <i>Hipótesis estadística</i>	37
Tabla 8 <i>Prueba de normalidad</i>	37
Tabla 9 <i>Niveles de correlación bilateral</i>	38
Tabla 10 <i>Hipótesis estadística</i>	39
Tabla 11 <i>Prueba de hipótesis general</i>	39
Tabla 12 <i>Prueba hipótesis específica 1</i>	40
Tabla 13 <i>Prueba hipótesis específica 2</i>	40
Tabla 14 <i>Prueba hipótesis específica 3</i>	41
Tabla 15 <i>Prueba hipótesis específica 4</i>	42

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Modelo teórico de investigación</i>	13
Figura 2 <i>Modelo teórico propuesto</i>	14
Figura 3 <i>Histograma descriptivo de la variable monitoreo interno</i>	33
Figura 4 <i>Histograma descriptivo de la variable gestión operativa</i>	34
Figura 5 <i>Histograma descriptivo de la dimensión ambiente de control</i>	35
Figura 6 <i>Histograma descriptivo de la dimensión análisis de riesgos</i>	36
Figura 7 <i>Histograma descriptivo de la dimensión comunicación e información</i>	37
Figura 8 <i>Histograma descriptivo de la dimensión actividades de monitoreo</i>	38
Figura 9 <i>Gráfico de normalidad para variable monitoreo interno</i>	39

Resumen

El trabajo de investigación tuvo por finalidad describir en qué medida el monitoreo interno está relacionado con la gestión operativa en una empresa de servicios de seguridad de valores integrales. Es pertinente considerar que el monitoreo interno tiene incidencia directa en la gestión operativa, esto debido a que va a establecer el funcionamiento dentro de la organización, identificando peligros, asegurando el debido cumplimiento, haciendo participar a toda la organización de la empresa y supervisando todas las áreas funcionales cumpliendo las metas establecidas. La metodología utilizada es aplicada, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y correlacional. La fiabilidad para la variable monitoreo interno alcanzo ,85 y para gestión operativa ,79; evaluando a través del test Alpha de Cronbach y Omega de McDonald. La estadística inferencial demostró una correlación de ,52 entre las variables monitoreo interno y gestión operativa. Las conclusiones indican que, ya que los colaboradores tienen horarios rotativos, por lo tanto, tienen poca información sobre las estrategias que la empresa ejecuta. Una de las responsabilidades fundamentales de la dirección de una empresa es la creación de un adecuado ambiente de trabajo que posibilite e impulse a los trabajadores no solo a cumplir el código de conducta establecido, sino al mantenimiento y mejoramiento constante del sistema de monitoreo interno.

Palabras clave. Procesos internos, control y desempeño productivo.

Abstract

The purpose of this research work was to describe the extent to which internal monitoring is related to the operational management of an integral security services company. It is pertinent to consider that internal monitoring has a direct impact on the operational management of a company, since it will establish the functioning within the organization, identifying dangers, ensuring due compliance, involving all hierarchical levels of the company and supervising all functional areas to meet the established goals. The methodology used is applied, quantitative approach and non-experimental design. The reliability for the internal monitoring variable reached .85 and for operational management ,79; evaluated through Cronbach's Alpha and McDonald's Omega test. The inferential statistics showed a correlation of ,52 between the internal monitoring and operational management variables. The conclusions indicate that, since the collaborators have rotating schedules, therefore, they have little information about the strategies that the company executes. One of the fundamental responsibilities of a company's management is the creation of an adequate work environment that enables and encourages workers not only to comply with the established code of conduct, but also to maintain and constantly improve the internal monitoring system.

Keywords. Internal processes, control and productive performance.

I. INTRODUCCIÓN

Para desarrollar el capítulo número uno, fue necesario comenzar con la indagación de información relevante, analizando la variable monitoreo interno que cuenta con dimensiones, así como; ambiente de control, análisis de riesgos, actividades de monitoreo y comunicación e información. Además, se estudia la segunda variable gestión operativa que cuenta con dimensiones; diseño y dirección, análisis de servicios, procesos. La investigación tuvo como principal finalidad, describir la relación del monitoreo interno en la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales, empresa el cual busca una adecuada gestión, tomando en cuenta la competitividad constante en el mercado nacional de su rubro, además se formula el problema investigativo; cuál es la relación del monitoreo interno en la gestión operativa dentro de una empresa de seguridad de valores integrales. También se expone las justificaciones teóricas, metodológicas y sociales.

En el ámbito internacional referido a las variables monitoreo interno y gestión operativa, una investigación en Nigeria evidenció que es necesario tener un adecuado monitoreo interno, permitiendo que los procesos y tareas se cumplan de la mejor manera y se resuelvan los problemas que surjan (Adegboyegun et al., 2020, p.471). Además, un estudio en Vietnam revela que, el monitoreo en la organización sirve como un instrumento para tomar acción, disminuyendo considerablemente la infinidad de riesgos, al cual las compañías están expuestas constantemente. Asimismo, cuando se evaluó el monitoreo interno, se descubrió que existían procesos inoperativos que afectan directamente en la gestión operativa de la organización, que causaban un cuello de botella (Haoi et al., 2022, p.2). Una investigación en Sudáfrica indica que el monitoreo interno tiene incidencia directa en la gestión operativa, esto debido a que estudia el funcionamiento en el interior de la organización, identificando peligros, ratificando la debida realización de las actividades, haciendo participar a todas las áreas de la organización y supervisando en todo momento las áreas funcionales, cumpliendo con las metas establecidas (Joubert et al., 2020, p.2).

Una investigación profunda en Finlandia exhibió que, el monitoreo interno ejecutado correctamente, contribuye notablemente a la obtención de una óptima

gestión operativa, ya que aporta beneficios en la optimización de los procesos. De igual forma, cabe resaltar que la organización que decida ejecutar el monitoreo en sus operaciones de producción, se conocerá con certeza la situación real de la empresa, pues es fundamental poseer un correcto mecanismo interno de monitoreo y supervisión, por la simplicidad que facilita en la medición de los resultados (Le Nguyen et al., 2019, p.2). Una investigación en Canadá señala que el monitoreo ha sido modificado en bases fundamentales en las compañías, ya que brinda la posibilidad de examinar con mayor sencillez la efectividad operativa, así como la confiabilidad y conformidad de las regulaciones, normas y leyes aplicadas en las etapas de producción (Arjomandi y Araki, 2019, p.4).

En el ámbito nacional, a través del tiempo se ha logrado observar cambios empresariales en el país, proponiendo estrategias y ejecutando modelos de gestión para tener la capacidad de redireccionar los procesos internos. Es por ello, que es imprescindible conocer y fortalecer la gestión operativa en toda la organización, generando ventaja competitiva. Empleando de manera consistente y eficiente el monitoreo interno, permite lograr los objetivos propuestos eficazmente, optimizando recursos y permitiendo aprovechar al máximo el rendimiento operativo (Herrera, 2018, p.17). En consecuencia, la carencia de un adecuado sistema de monitoreo impide lograr la efectividad deseada, en el área productiva de la empresa, ocasionando ciertos retrasos y estancamientos. Al no obtenerlos inician las fallas en la organización que afectan seriamente la situación en la empresa (Guevara, 2019, p.6). De igual manera, la compañía que ejecute el monitoreo interno en sus procedimientos, logra comprender con mayor veracidad la situación real de las mismas. Es necesario también, poseer una planificación capaz de efectuar que los procesos se realicen adecuadamente, para brindar una visión integral de la gestión. De igual modo, es fundamental tener un adecuado sistema de monitoreo debido a lo práctico que es al medir el nivel de productividad (Delgado, 2021, p.16).

En una entrevista realizada a Nancy Young, socia de PricewaterhouseCoopers Perú (Diario Gestión, agosto 2021), menciona que las crisis por las que afronta una compañía, sin importar el origen, finalmente perjudica el normal desarrollo de las operaciones en una empresa. Es tiempo de efectuar estrategias de análisis y

representación de información de datos, para lograr una perspectiva más evidente en áreas con alta posibilidad de fraude. Los instrumentos de la supervisión de riesgos de fraude, brindan la posibilidad de revelar los problemas potenciales con mayor rapidez. En una entrevista realizada a Sandro Arce, gerente de mantenimiento de Minsur (América Miningin, abril 2022), señala que; con respecto a la calidad, en una empresa, es un aspecto fundamental para determinar si se llegara al éxito o no de una compañía. No se refiere de procedimientos burocráticos, también es que posee implicancia que se examine la eficiencia de los procedimientos de gestión en la compañía, posterior a ello se analice si existe la posibilidad de optimizar la productividad.

Sobre el contexto organizacional, el trabajo de investigación es desarrollado en una compañía de seguridad privada y vigilancia, se efectúa en la compañía *Prosegur*, proponiendo soluciones integrales de seguridad, adaptadas altamente a las necesidades que el mercado exige, dando como resultado, la satisfacción de cada cliente (Méndez, 2018, p.12). En el caso de la investigación, esta contextualizada en el rubro de gestión y distribución de tarjetas de crédito, *Prosegur GDT*. Cuenta con clientes corporativos tales como; Interbank, BanBif, Banco Pichincha, cajas municipales entre otras. Se evidenció que, en el área de distribución, debido a los horarios rotativos de los colaboradores, tienen poca información sobre las estrategias que ejecuta la empresa, esto lleva como consecuencia la poca coordinación entre turnos, fallas al momento de la clasificación de tarjetas por área, perdiendo eficiencia en las operaciones de la organización. También, hay déficit en la capacitación del personal nuevo, ya que se evidenció que no cumplen sus roles adecuadamente. Además, los coordinadores y supervisores no exponen los objetivos a la organización. Existe el uso de la herramienta de monitoreo de manera parcial, además de no ejecutarse correctamente.

De acuerdo con lo mencionado, si se continua con las constantes fallas en la gestión operativa debido a la carencia de un adecuado control interno, la consecuencia se vería graficada en la rentabilidad de la compañía; ya que son evaluados semanalmente, a través de indicadores de efectividad de parte de los clientes corporativos, como son los bancos y financieras. El aporte que se realizará a

la empresa podrá ayudar a la resolución de problemas, será identificando las principales falencias, para posterior a ello plantear posibles soluciones a mediano y largo plazo.

La formulación de la problemática es una parte indispensable del proceso del estudio de investigación, se compone en definir detalladamente y preciso el problema a tratar o la cuestión que se va a encarar (Linares et al., 2018, p.3). Acorde con lo descrito; se inicia planteando el problema del estudio. Actualmente, es requerido poseer un control total de la organización, existen muchas estrategias que permite lograr objetivos organizacionales, siendo el monitoreo interno un método imprescindible, es una serie de acciones con el objetivo final de mitigar los riesgos en la empresa, lo cierto es que, la mayoría de las compañías hoy en día, carecen de una correcta ejecución de monitoreo, debido a que no cuentan con el personal idónea para aplicarla debidamente, otro factor a tener en cuenta, es la poca importancia que se le da a esta herramienta debido a su complejidad al momento de ejecutarla (Dorogov et al., 2018, p.19).

Teniendo en consideración, el monitoreo es más que una herramienta que ayuda en la prevención de riesgos o fraudes, además, es una herramienta de crucial relevancia para una gestión operativa exitosa. Ya que, mediante el monitoreo, se verifica si todos los procesos en la operación de la empresa se están llevando a cabo adecuadamente, esto permite identificar fallas, para posterior a ello reajustarlas de la mejor manera posible (Herrera, 2018, p.11). También se evidenció que, ante el inadecuado monitoreo en la operativa, las actividades de los colaboradores se verían perjudicado y ello traería grandes pérdidas para la compañía (Mihalciuc y Grosu 2019, p.3).

En cuanto a la formulación de la problemática investigativa, se realizó la interrogante: Cuál es la relación del monitoreo interno en la gestión operativa en una empresa de seguridad de valores integrales. Además, los problemas específicos: a) Cuál es la relación entre el ambiente de control y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. b) Cuál es la relación entre el análisis de riesgos y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. c) Cuál es la relación entre la comunicación e información y la

gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. d) Cuál es la relación entre las actividades de monitoreo y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales.

La justificación teórica son el soporte de todo tipo de conocimiento que expone la variable de investigación y genera debate entre la teoría e investigación parecidas (León y Gonzales, 2020, p.81). Adicional a ello, es una parte esencial que detalla el marco teórico o conceptos clave que son notables para la investigación, se justifica la relevancia del estudio (Rassinger, 2020, p.18). Tiene como objetivo primordial, generar una revisión detallada de información, posterior a ello, establecer un debate, donde se compara las teorías y resultados obtenidos (Pahala et al., 2020, p.23). Se recabó artículos científicos de distintos autores en el cual definieron a las variables monitoreo interno y gestión operativa. Es fundamental instaurar un adecuado sistema de monitoreo integral en toda organización. Debido a que, la carencia de esta herramienta podría generar sobrecostos por controles excesivos o trabajo redundante de parte del personal. Además, déficit en la calidad del servicio, todo ello impacta negativamente en la imagen corporativa.

La justificación de metodología es un apartado en donde se expone la principal razón detrás de la selección de una método o enfoque en específico, para implementar en el estudio investigativo, que tiene por finalidad, comprobar exactitud y veracidad de los resultados del estudio de investigación (Tóala y Briones, 2019, p.45). Es necesario asegurar su autenticidad, evitando copiar de otras fuentes, por último, mostrar las referencias bibliográficas utilizadas (Sánchez et al., 2018, p.17). En cuanto a los resultados que se obtendrá al tratar las encuestas, que concederá el desarrollo de planes de acción que envuelva a toda la organización (Dieterich, 2021, p.34). Según lo indicado, el método que se ha ejercido es la investigación de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño transversal, no experimental. Para el estudio investigativo, se determinó efectuar la examinación de artículos de carácter científicos, que pertenecen a distintos repositorios que son destacados en ámbito de estudios científicos.

La justificación social, se define como la contribución de aportes de la investigación científica para una solución a futuro, y de esta manera aumentar la

investigación del monitoreo y gestión operativa (Arias y Covino, 2021, p.18). También, este tipo de justificación implica que el proyecto de investigación va a responder ciertos problemas de la sociedad que están dirigidas a una parte de la población (Zambrano et al., 2020, p.15). Por tanto, el beneficio social está en la exposición de la investigación, el cual será de provecho para futuros investigadores. También, beneficia a las compañías que tienen el interés por aplicar el monitoreo interno en la gestiona operativa

En cuanto al objetivo, es un tenor que motivo el proceso y desarrollo de la investigación, contextualizado en indagar y comparar las cualidades destacadas en el ámbito investigativo (Dieterich, 2020, p.16). Por lo tanto, se establecen los valores y objetivos del proyecto que deben presentarse de forma clara y concisa, para dar respuestas a las preguntas de investigación (Sánchez et al., 2018, p.37). De igual manera, los objetivos se hallan representados como propósitos o fines establecidos por el sujeto investigador, con la intención de explorar y detectar la presencia de la problemática (Osma et al., 2022, p.18). En el estudio investigativo, se expone el objetivo general, además de los cuatro específicos, que van de acorde con las variables de investigación.

Se presenta el objetivo general el cual es; describir la relación del monitoreo interno en la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales; seguidamente se expone los objetivos específicos; a) Establecer relación entre el ambiente de control y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. b) Establecer relación entre el análisis de riesgos y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. c) Establecer relación entre la comunicación e información y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. d) Establecer relación entre actividades de monitoreo y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales.

La hipótesis está definida como una afirmación aproximada o una presunción sobre la resolución de la problemática, de la misma manera, acerca de la inferencia de las conclusiones que están vinculadas a los hechos, convirtiéndose así, en un concepto imaginario, que se transforma en el pilar del estudio. Adicional a ello, brinda

al investigador poseer una solución momentánea de una problemática asociada con la realidad, brindando la posibilidad del comienzo con la investigación (Kearsey y Pooni, 2020, p.19). Cabe destacar que la hipótesis nula se propone solo para comprobar la hipótesis alterna, (Rassinger, 2020, p.29). Para establecer la hipótesis se toma en cuenta la referencia de teoría, ello se refiere a la hipótesis como una suposición, en otras palabras, es un intento de contestación de manera de afirmación (Parker, 2021, p.87).

Se presenta la hipótesis general; el monitoreo interno está asociado con la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. Además, se expone las hipótesis específicas. a) El ambiente de control tiene relación con gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. b) El análisis de riesgos tiene relación con la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. c) La comunicación e información guarda relacion en la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. d) Las actividades de monitoreo tienen relación con la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales.

II. MARCO TEÓRICO

Para la ejecución de la presente sección, se enfocó la argumentación de teorías que tienen vinculación con las variables en examinación. Se empieza elaborando los antecedentes, en base a estudios ya efectuados, considerando investigaciones nacionales o internacionales, brindado la posibilidad de indagar la conducta de la variable a tratar, en el lugar geográfico el cual se realizó el estudio. De igual manera, en los antecedentes se logra saber los conceptos teóricos utilizadas por el investigador, también el tipo de investigación que se va a emplear, los resultados obtenidos y por último, las conclusiones finales que se consiguieron. En esta fase, contiene antecedentes nacionales e internacionales, posterior a ello, se toman en consideración bases teóricas en el cual definen a las dos variables en estudio, y sus respectivas dimensiones de las mismas.

En una investigación nacional elaborado por Herrera (2018) titulado; *El monitoreo y su impacto en la gestión operativa empresas de transporte del Perú: caso Los Heraldos EIRL-Trujillo, 2018*. La definición de monitoreo, es señalado por Rodríguez (2016) como la herramienta de gestión que se aplica con la finalidad de emplear seguridad de manera moderada, realizando todo objetivo establecido por la organización. Además, Spencer (2017) define a la gestión operativa como acciones que ejecuta el miembro directorio dentro de su organización a cargo para así elevar la capacidad de obtener metas establecidas según sus políticas internas. El método fue aplicada y correlacional. Los resultados indican una correlación de ,789 y significancia ,004 empleando el Rho de Spearman. Las conclusiones señalan que la carencia de monitoreo interno influye de manera negativa en la gestión operativa en las compañías, puesto que estas funcionan empíricamente con desconocimiento total sobre medidas de control y monitoreo en el área operativa de la organización.

Además, se considera Guevara (2019) en su investigación de título; *El control interno y su impacto en la gestión operativa de las mypes en el distrito de Ate – Lima 2018*. Tiene por finalidad, valorar la influencia del control Interno para optimización de la gestión operativa de las Mypes. Havertz (2015) indica que el monitoreo es un proceso integral ejecutado por servidores y funcionarios de una organización desarrollado para afrontar riesgos dando seguridad razonable. También, Müller

(2015) describe el concepto de gestión operativa como un método que involucra tareas como planeación y ejecución en una empresa, son una serie de procesos que es realizable en distintas áreas de cualquier compañía, con el propósito de mejorar el rendimiento del personal, elevando significativamente la eficiencia. El estudio investigativo fue de corte cuantitativo aplicando el análisis estadístico con nivel correlacional de ,820 y un grado de significancia de ,001 empleando el Rho de Spearman. El aporte de este estudio indica que la asociación entre el monitoreo interno y la gestión operativa es fundamental, ya que ello permite a la organización se convierta eficiente, además de garantizar que los recursos a utilizar se empleen adecuadamente así se reducirá su inadecuado uso. También, evita alteraciones e irregularidades en las finanzas de la empresa, minimiza los riesgos de reclamaciones, así como probabilidades de fraude.

También, Delgado (2021), en su investigación titulada; *Control interno de los procesos operativos para mejorar la gestión operativa de la compañía hotelera libertad de Lambayeque*. La intención del estudio es medir los controles en la interna, ya existentes en los procedimientos operativos y establecer si la gestión operativa es efectiva en la empresa. El concepto para control interno Acevedo (2016) indica que, la mencionada variable también se asume medidas en la organización para mantener seguro los recursos, se inclina a la fiabilidad de la información, mide la eficiencia dentro de la operativa, sobre el cumplimiento del propósito, así también impulse a acatar las normas, regularizaciones y métodos establecidos. La eficiencia de la estructura del control, actualización y revisión es la responsabilidad de los administradores de la organización. La gestión operativa según Skrinar (2017) manifiesta que involucra el uso de todos los recursos aptos de la empresa (tecnología, tiempo, recursos humanos etc.) para garantizar la efectividad en la operación, asegurando el éxito de la organización. El método fue aplicada y correlacional, los resultados indican una correlación de ,290 y significancia ,012 empleando el Rho de Spearman. En conclusión, se halló ineficiencias en el sistema de control, al igual que en los procedimientos en la interna y sincronización en las tareas y funciones. Existen falencias que inciden en la estimación del riesgo. Se

recomendó aplicar un correcto control interno por el periodo de tres meses, preparando a todo el personal y herramientas necesarias.

Complementando a ello, se cita la tesis nacional de Ortiz y Zambrano (2019); que propone como objetivo general, analizar el *sistema de control interno en la productividad del personal de la empresa Idívsa*. Se tiene las bases teóricas de Mantilla (2015), afirma que el monitoreo guía a resultados eficientes el cual minimiza riesgos y pérdidas, garantizando las finanzas en la organización, de igual modo, se alinea a las normas internas. La ejecución de esta herramienta no es la misma en todas las empresas, es por ello que se tiene la poca seguridad de ejecutarlo. Ritzman (2008) señala que la productividad, tiene por meta la medición de la efectividad de la producción, además de la optimización de los recursos a utilizar, logrando la excelencia el hecho de tener un mejor rendimiento. El método fue aplicada y correlacional, los resultados indican una correlación de ,329 y significancia ,002 empleando el Rho de Spearman. Se concluye que el monitoreo es insuficiente evaluado por tres indicadores; procedimientos, normas y evaluación, esto debido a que si bien hay normas internas no se están aplicando adecuadamente, además no se cuenta con el personal idóneo experta en estas herramientas para ejecutarlas correctamente en la interna.

En el contexto internacional, un estudio realizado en Francia de Karimi et al. (2022), titulado *Una arquitectura de control interno de dos capas para la gestión operativa y la maximización de la producción hidroeléctrica utilizando el control predictivo de modelo*. Kotler (2014) define el control interno como la evaluación y verificación a la operación en la compañía a través de la medición de resultados en cada actividad, considerando los indicadores de gestión, los planes de mejora, el óptimo manejo de riesgos, entre otros, por lo cual se debe poseer como propósito la adecuada toma de decisiones vinculadas a los controles dentro de la organización y optimización del desempeño laboral. Scieleniskcy (2019) define la gestión operativa; las organizaciones cuentan con áreas de operaciones que garantiza las funciones diarias funcionen sin tener impedimento. Estos equipos de trabajo están centrados en poder conservar la eficiencia del desarrollo de la producción y apoyar en la toma de decisiones de manera inteligente. Indica una correlación de ,685 con significancia

,001 empleando Tau b de Kendall. Se concluyó en su análisis, efectuar la autoevaluación de todos los procesos que permite a la empresa medirse, estableciendo si realmente funciona cada proceso y actividad, si existe alguna falla en la operativa, transmite deficiencias en la interna de manera precisa para ejecutar las medidas correctivas, es fundamental la involucración del personal laboral con ello se busca la identificación de fallas más minuciosamente y puntual, se requiere por ello la necesaria información técnica de los colaboradores.

En el análisis de Rahim et al. (2018) realizado en Malasia titulado; *Sistema de control interno y operacional percibido en la gestión de riesgos en la industria bancaria*. Acerca de la primera variable, Ferguson (2018) refiere al control en la organización accede a poder controlar todos los procedimientos de la producción, comercialización y distribución, también en la identificación de cualquier irregularidad en la organización, por ello es de mayor importancia llevarlas de manera ordenada y eficaz. Debe ser especialmente ejercidas por personas altamente capacitadas, ya que deben de llevar esta labor de forma eficiente y segura. La teoría de gestión operativa Guayé (2017) menciona que, guiar una gestión eficiente operativa principalmente involucra el poder garantizar una existencia efectiva de una empresa resistente, con las áreas y las actividades designadas. El método fue aplicada y correlacional. Los resultados indican una correlación de ,858 y significancia ,002 empleando el Rho de Spearman. Se concluyó, que al ejecutar el control correspondiente se evidencia una serie de problemáticas, estas pueden ser conllevar un doble trabajo, porque, por lo general se necesita un personal que complete formularios de monitoreo e inspección y otro encargado de ejecutarlas, ambas actividades simultáneamente, en este punto la tecnología cobra un papel fundamental ya que con aplicaciones móviles brindan la homogenización de criterios ello da resultados más exactos y claro. Diversas empresas han elegido la introducción de respuestas tecnológicas desarrolladas en procesos de auditoría. Mediante la última en mención, permitirá una mejor toma de decisiones en el momento oportuno.

Asimismo, se tiene en cuenta un estudio en Canadá realizado por Arjomandi y Araki (2020), titulado; *Tiempo de monitoreo en pruebas modales operativas*. Dorier

(2017) en torno al monitoreo alude que el área o personal encargada del monitoreo interno deberá elaborar programas semanales o quincenales, dependiendo el grado de evaluación, de auditoría y mejora continua basado en riesgos probables, ajustado con los objetivos y prioridad organizacionales. Se tiene que desarrollar con procedimientos y técnicas correctas para lograr suficiente certeza para evaluar la eficacia de los diferentes procesos de riesgos. Goodrich (2019) define la variable gestión operativa, que es dirigida por la dirección de la compañía con el fin de incrementar la capacidad de obtener los objetivos, y ello trae consigo cambios en la estructura, funciones, procesos de selección, roles implementación de tecnología, procesos de capacitación conforme con las tareas a desarrollar. Por ende, la gestión operativa es el procedimiento que se encuentra orientado, como se utilizan los bienes, como efectúa correctamente los esfuerzos para alcanzar metas y los objetivos. En el estudio existe una correlación de ,232 y significancia ,004 empleando el Rho de Spearman.

Se concluyó que en la gestión operativa en el sector de gestión humana se logra alcanzar mayor eficiencia con el personal y ello ayuda con los procesos de planificación, se puede hallar las capacidades que se encuentren involucradas en el personal con respecto ello requiere procesos de calidad por parte de los altos mandos jerárquicos a través de un plan bien estructurado que garantice labores de operación. Si bien es cierto que se obtuvo una baja correlación esto quiere decir que hay una baja percepción de la presencia de monitoreo interno en dicha investigación, para ello se debería reconsiderar esta herramienta dando talleres y capacitaciones para dar a conocer su importancia.

Además, se cita a Lee y Park (2021) en una investigación realizada en China, titulada *Cómo cambiar los costos con el monitoreo y la operación: La integración afecta la relación sostenible con el proveedor*. Khamirot (2014) refiere al monitoreo interno como un proceso multidireccional reiterativo y permanente, el cual influye más de un componente, está conformado por un sistema integrado que reaccionan instantáneamente al contexto cambiante. Además, Sharpov (2015) indica que, la operación en la organización es una guía para la orientación de toma de acción, previsión y visualización de los recursos a emplear, la secuencia de funciones habrá

de ejecutar para lograr metas establecidas con el tiempo requerido para efectuar cada una de sus componentes. El método fue aplicada y correlacional, los resultados indican una correlación de $-.225$ y significancia $.002$ empleando el Rho de Spearman. En conclusión, existe desconocimiento del monitoreo interno por parte del personal, no se está implementando esta herramienta adecuadamente aprovechando sus múltiples beneficios para el logro de los objetivos establecidos, se evidencia también la carencia de voluntad por la mejora de la misma de parte de los funcionarios, no hay una política de compromiso organizacional. Se recomienda una reestructuración total para una visión a futuro.

Asimismo, Mathews et al. (2020) realizó un estudio de investigación efectuada en Sudáfrica titulado; *El valor de un sistema de monitoreo de telemetría para mantener el rendimiento operativo de los sistemas de información industrial*. Gisbert (2019) sostiene que el monitoreo está caracterizado por ser único, varía acorde al tamaño de la empresa y la estructura debido a los objetivos principales, garantiza el cumplimiento de los objetivos e intereses. También, Schurz (2018) indica que la operativa de la empresa es aquella zona donde una organización ejecuta su actividad para la obtención del máximo desempeño posible. El método fue aplica y correlacional de $.455$ y significancia $.001$ usando el Rho de Spearman. Se concluye que, al ejecutar el monitoreo, se evidencia una serie de problemáticas, estas pueden conllevar un doble trabajo, porque, por lo general se necesita un personal que complete formularios de monitoreo e inspección y otro encargado de ejecutarlas, ambas actividades simultáneamente, en este punto la tecnología cobra un papel fundamental ya que con aplicaciones móviles brindan la homogenización de criterios ello da resultados más exactos y claro

Se expone el modelo teórico, el cual se basó en la importancia del monitoreo para la óptima gestión operativa para toda entidad. Del mismo modelo ilustrado en la figura uno, se evidencia los procesos que se implementan en una empresa que son de complejidad cambiante, varían en función al tamaño y giro del negocio, sin embargo, siempre hay procesos de apoyo y operativos susceptibles de estandarizar actividades y procedimientos, que tengan una finalidad el logro de objetivos propuestos. Con el monitoreo, se obtiene la ventaja primordial que es detectar la

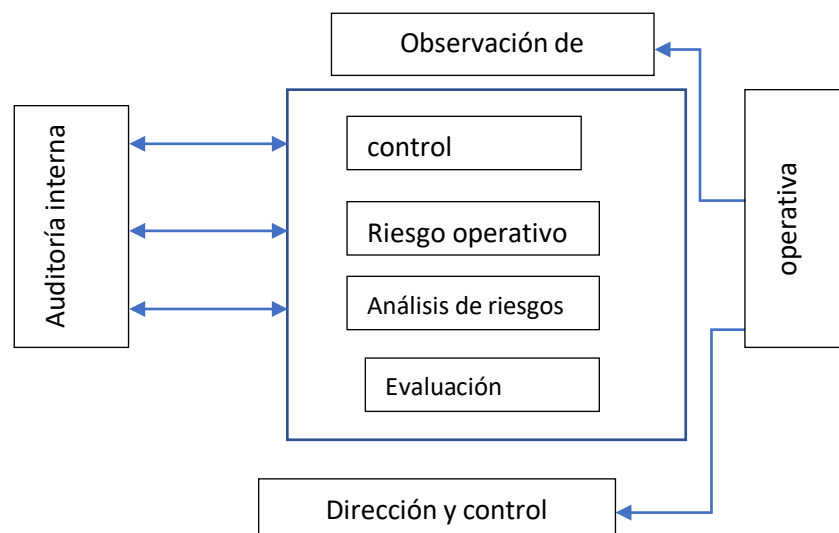
forma de minimizar costes, optimizar la operativa e incentivar la rentabilidad, además, determina si los procesos y operaciones son eficientes, si no lo son, se analizará y mejorará para el alcance de los objetivos. (Chen et al., 2020, p.9).

Se muestra que el monitoreo tiene vínculo directo con la operativa de la empresa, se verifica que primero se realiza un control adecuado de todo el procedimiento, además se evidencia un riesgo operativo latente en todo proceso a realizar, posterior a ello se analizará los riesgos, que analizan la probabilidad y consecuencias de los factores de riesgos, con la finalidad de establecer niveles del mismo. El último proceso es la evaluación, que es un proceso sistematizado que conlleva estudiar y controlar los riesgos (Chen et al., 2020, p.9).

También, expone la variable operativa, cuya vinculación está en la observación de procesos, que consiste en observar y tomar información para luego registrarla para su posterior análisis. Así mismo, resalta la dimensión dirección y control que debe ser ejecutado por un profesional que conduzca con racionalidad las actividades diarias, ello implica la planeación, dirección y control, así como la organización de funciones y tareas. Se eligió la siguiente figura ya que se asemeja a nuestras variables y dimensiones en estudios.

Figura 1

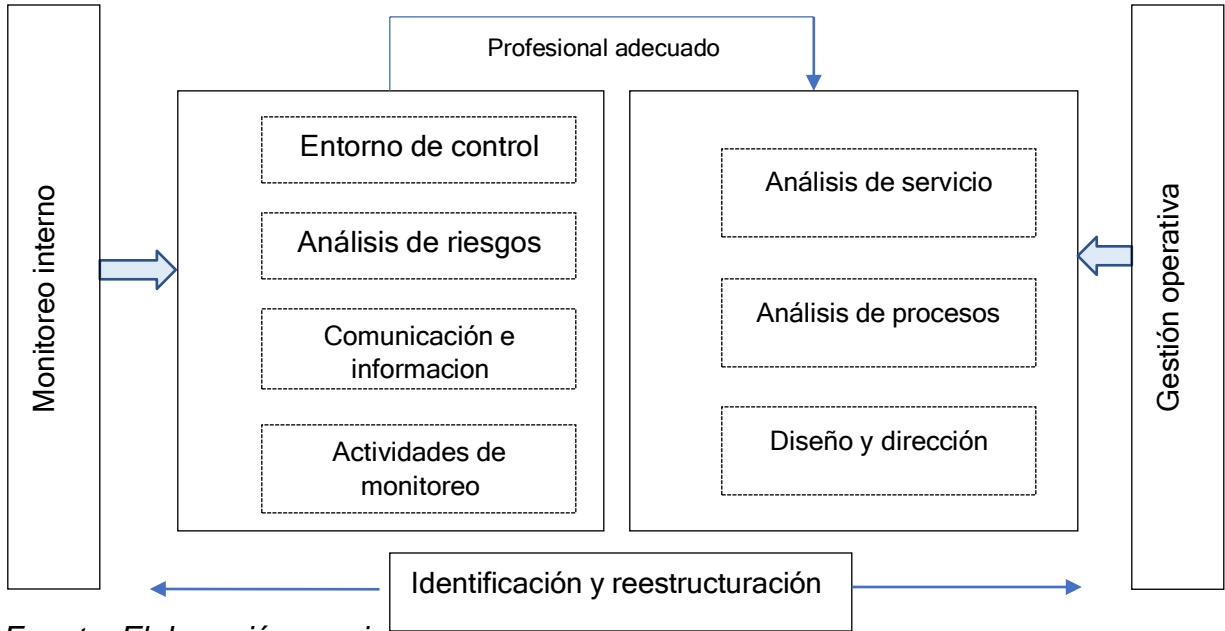
Modelo teórico de monitoreo interno y gestión operativa



Fuente. Modelo tomado de Chen, Y., Lin, B., Lu, L., & Zhou, G. (2020). Can internal audit functions improve firm operational efficiency. Evidence from China. *Managerial Auditing Journal*, ahead-of-print(ahead-of-print).

Basado en el modelo teórico anterior, se propone un nuevo gráfico, se reestructuró un modelo basado en el propio estudio de investigación y las variables monitoreo interno y gestión operativa, donde se aprecia que el monitoreo cuenta con cuatro pilares fundamentales. El ambiente de control, que son los procesos y normas que es la base fundamental para un correcto control interno, análisis de riesgo que es una herramienta importante de prevención ante cualquier amenaza, comunicación e información y actividades de monitoreo para verificar que todos los procesos se estén llevando según los programado. Además, se presenta le gestión operativa que cuenta con análisis de servicio, análisis de proceso y diseño y dirección. Para un óptimo monitoreo en la operativa de la empresa se requiere un personal técnico adecuado y preparado para ejecutar correctamente todos los procedimientos. Por último, para la identificación de ciertas falencias, se reajusta ello y se ejecuta un plan de reestructuración mediante estrategias a aplicar en corto y mediano plazo.

Figura 2
Modelo teórico la investigación



Fuente. Elaboración propia

Se define la variable monitoreo interno, que es una actividad de manera constante que accede a poder utilizar y documentar todo proceso, resultado y experiencias. Ello nos da una perspectiva de base para guiar la toma de decisión y el aprendizaje. Este instrumento de verificación de los progresos, creados para analizar si el proyecto se encuentre en marcha y también que cumpla con resultados que son establecidos dentro de su tiempo límite (Zakirova et al., 2021, p.12). La evaluación se torna a los resultados que se obtienen con el fin de poder examinar, si se implementó correctamente a la organización, también si se lograron enfrentar los desafíos durante la implementación. De igual forma es la base para disponer si es de manera posible replicar. El monitoreo es iniciado cuando se comienza el programa y dura todo el proceso del periodo de implementación (Arjomandi y Araki, 2019, p.3).

Además, se toma información adicional acerca de la variable monitoreo interno, el cual es un plan que una empresa puede establecer métodos y principios que, en coordinación y unión, tiende a preservar y optimizar los recursos de la organización, detecta y previene probables fraudes y errores en el interior de los procesos (Mihalciuc y Grosu, 2019, p.3). El monitoreo tiene por objetivo colaborar con la administración en las metas organizacionales, brindando información por medio del análisis y proponiendo recomendaciones vinculadas con su gestión, por ello es imprescindible poseer un adecuado sistema de monitoreo con personal técnico correcto (Chen et al., 2021, p.45). La finalidad en el sistema de monitoreo interno, es proporcionar que la organización realice un seguimiento de sus propios objetivos, a través del mejoramiento de la confiabilidad dentro de la información y comunicación que se utilice.

Asimismo, Implantar el monitoreo interno en la organización aporta la estandarización de la operativa, identifica los objetivos de cada proceso, crea mecanismos permanentes para la validación de cumplimiento de objetivos, del mismo modo proveer confiabilidad en la información producida (Akhmetshin et al., 2018, p.733). El monitoreo interno es un método, es por ello, que está integrado por distintos elementos que ocasionan resultados. En efecto, de acuerdo al enfoque vigente, el monitoreo cuenta con cinco componentes que se relacionan, promoviendo el alcance de los objetivos institucionales. (Osma et al., 2022, p.8).

También, implica la implementación de un conjunto de acciones por parte de los trabajadores de la empresa; esas acciones rediseñan el procedimiento que están dentro del sistema, el recurso humano es un medio necesario para obtener logros organizacionales objetivos (Alabdullah y Maryanti, 2021, p.9). Complementado a ello, el monitoreo interno está para otorgar seguridad a la empresa, buscando la optimización de los recursos, esa seguridad es caracterizada por ser fiable, no una certeza absoluta, pero sí una herramienta de confiabilidad. Por último, la finalidad del monitoreo es alcanzar metas establecidas de la organización en diferentes áreas, con el adecuado uso de los recursos (Black et al., 2021, p.2).

Para implementar un adecuado monitoreo interno se requiere cuatro fases fundamentales; primero se debe crear una cultura de comunicación y capacitación, es fundamental preparar al personal. Esta preparación consiste en comunicar que se quiere hacer y transmitir la importancia de la comunicación entre áreas. La siguiente fase es recabar la mayor información posible designando a un responsable por área, una vez obtenida la información se procede a identificar los puntos a fortalecer o reajustar. La siguiente fase consiste en revisar los procedimientos, con la finalidad de hacerlos más eficientes, eliminando pasos innecesarios y procesos repetidos que ocasionan un estancamiento en las operaciones de la empresa. Por último, está la fase final que es la evaluación y reajuste, donde es momento que los responsables, encargados de la implementación garanticen el correcto funcionamiento. Se deberá hacer un seguimiento de manera continua, tomando acciones correctivas si es necesario hacerlas (Alabdullah y Maryanti, 2021, p.10).

Asimismo, se expone las cuatro dimensiones utilizadas de la variable monitoreo interno. a) Ambiente de control, es una serie de procesos, estructura y normas que facilitan el entorno, con el fin de llevar un sistema adecuado de control interno en la organización. Si no se cuenta con un ambiente sólido de control de manera adecuada los demás elementos son ineficaces (Chen et al., 2021, p.29). b) Análisis de riesgo, es un instrumento con el que se puede prevenir los pronósticos de amenazas que se pueden analizar con el fin de que afecte al desempeño de algún procedimiento (Gai et al., 2020, p.35). c) Comunicación e información; compuesta por conjuntos de datos en orden, que alcanzan un sentido y coherencia que permiten la

creación de mensajes u oraciones (Förster y Alex, 2021, p.96). d) Actividades de monitoreo, el monitoreo interno en tiempo real, son acciones reiterativo y constante, diseñado para la respuesta dinámica ante los cambios constantes. Un buen sistema de monitoreo debe estar sólido sobre sus procedimientos (Joubert et al., 2020, p.15).

Se describe la primera dimensión; *ambiente de control*, está centrado en cuestiones que tienen vinculación con el esquema de la organización, el modelo de prácticas internas y políticas, el compromiso con la competencia, la filosofía fundamental de gestión y el estilo de la organización (Adegboyegun et al., 2020, p.473). El entorno de control, es referido a una serie de circunstancias y situaciones, que influyen directamente el desempeño organizativo para alcanzar sus propósitos, logrando un rendimiento adecuado. Estos factores, incluyen componentes en la interna como políticas y normas, cultura y procedimientos (Senna y Assad, 2020, p.29). Un eficaz ambiente de control es imprescindible para el éxito empresarial, puesto que brinda a la plana ejecutiva y demás colaboradores, el cumplimiento de sus funciones y tareas en el momento justo, la toma de decisiones y obtener metas establecidas de manera efectiva (Alabdullah y Maryanti, 2021, p.10).

El área gerencial deberá fundar un ambiente que brinde un incentivo adecuado e influya las funciones de los colaboradores, con respecto al control de sus tareas asignadas. Además, se requiere elementos como son los valores de ética e integridad (Akhmetshin et al., 2018, p.730).

Los elementos del ambiente de control inciden positivamente en el desarrollo del monitoreo interno. Así mismo, instauran el tono de una organización e influyen en la percepción que los colaboradores tengan acerca del monitoreo interno y su relevancia para lograr objetivos organizacionales. Estos factores, sirven como fundamento para el éxito de los demás integrantes. Por consecuencia, el ambiente de control es considerado como un pilar fundamental para la correcta ejecución del monitoreo interno (Rahim et al., 2018, p.138). Las tareas y funciones, son efectuadas por personas, tan distintas en su accionar y pensar, que podrían impulsar a la compañía al éxito o arruinarla hasta la quiebra. Por ese motivo, es importante llevar a cabo controles internos, cuya misión es mostrar si las actividades se están

efectuando acorde los criterios de calidad, cumpliendo los protocolos cuya definición pesan por el área gerencial (Osma et al., 2022, p.6).

Un elemento fundamental del entorno de control es el esquema de un organigrama, define formalmente la pirámide jerárquica, responsabilidades y rendición de cuentas, tal y como la designación de tareas en la entidad. Del mismo modo, integra controles que aportan a la sistematización del funcionamiento, localizando la participación de cada miembro en sus actividades (Winata, 2022, p.99).

A cerca de la segunda dimensión; *análisis de riesgos*, es la utilización sistemática de datos disponibles para establecer probabilidades en caso se produzcan eventos inesperados y el tamaño de sus consecuencias. Este tipo de análisis no evita que algo imprevisto suceda, pero es de utilidad para obtener un panorama realista que tome en cuenta aspectos positivos y negativos. Por consecuencia, promueva mayor confianza en la organización. Se tendrá planes de contingencia ante cualquier situación inesperada que ayudaran a acciones más adelante, existen diversos factores como, la política, clima, temas legales entre otros (Chang et al., 2019, p.4). La empresa determina los objetivos con idónea claridad que permite la evaluación e identificación de riesgos que están relacionados, reconoce el riesgo para la consecuencia de los objetivos en su totalidad de niveles, asimismo, analiza como base el establecer la manera de gestionar (Herrera, 2018, p. 39). Con el análisis de riesgos se reconocen los potenciales peligrosos que pueden concurrir con los objetivos, se debe establecer la medida de disposición y el control en los procedimientos de riesgo y análisis (Lee y Park, 2021, p.10).

Es así que, un correcto sistema de detección y estudio de los riesgos y peligros originados del entorno, permite a la administración realizar una gestión eficiente mediante la toma de acción, que debe ser de forma oportuna. Por tanto, se previene y enfrenta las probables consecuencias de la eventual realización de los riesgos. Adicional a ello, los métodos para evaluar y gestionar riesgos bien ejecutados brindan a la compañía a adquirir acreditaciones de calidad, que optimizan el posicionamiento frente a sus competidores (Winata, 2022, p.99).

Para realizar el análisis de riesgos adecuado, se requiere la identificación del mismo, en el que se conoce e inspecciona los riesgos, el objetivo principal de la es

dar a conocer los sucesos que es probable que se puedan producir en la empresa. Luego, se analiza el riesgo detalladamente, ello permite tomar decisiones correctas y los métodos a utilizar. Una vez identificado los riesgos y conociendo sus efectos y daños, debe realizarse la estrategia para minimizar dichas fallas. La respuesta a estos riesgos debe ser inmediata eliminando las falencias halladas, en un corto a mediano plazo (Osma et al., 2022, p.18). Por otro lado, la valoración de amenazas es un elemento determinante para toda entidad, debido a que establece métodos y herramientas para efectuar la evaluación. De esto, está vinculado el éxito empresarial. La elección del método se hace dependiendo el área o sección a evaluar, la optimización de recursos, además teniendo en cuenta el tamaño de la empresa (Chang et al., 2019, p.4).

También se desarrolla la tercera dimensión *comunicación e información*; se debe de reconocer, comunicar y resumir la información importante en un tiempo y forma, que permita el cumplimiento de las responsabilidades y tareas de parte de los trabajadores. La sistematización de información origina datos necesarios, que incluyen información financiera detallada, operativa y la de cumplimiento que permiten el control y dirección del negocio. Esta información se considera no solos de los datos, también de la información de incidentes, condiciones de manera externa, puesto que es crucial para la óptima toma de decisiones (Adegboyegun, 2020. p.474). Además, la calidad de la comunicación e información es un punto importante, ya que este afecta la capacidad de la dirección al momento de la adopción de soluciones, para así gestionar adecuadamente y tomar el mando de las actividades (Guevara, 2021, p.17). Es importante el poder distinguir que la comunicación no se basa solamente en la transmisión de los mensajes entre las partes de emisores y receptores, sino también en el sentido y coherencia del mensaje (Haoi et al., 2022, p.2).

Las empresas deben poseer sistemas de comunicación e información el cual, brindan a la plana ejecutiva, una administración de documentación adecuada, la cual es correspondida al conjunto de tareas y funciones realizadas con la finalidad de controlar, almacenar y, finalmente, recabar adecuadamente los datos generados, para desarrollas las tareas más fácilmente, todo ello para prevenir cualquier desvío

en los objetivos trazados. (Black et al., 2021, p.2). La gestión de documentos debe estar vinculada estrechamente con la gestión de comunicación e información, el cual se deberá considerar los pilares de datos corporativos, además, aplicaciones informáticas, las cuales se componen en valiosas fuentes de información obtenida (Pešalj et al., 2018, p.8).

Los datos obtenidos deben ser de manera clara para la estructura de información, debe ser de forma oportuna para notificar a la plana laboral, haciendo participe a cada miembro sobre alguna novedad en la interna. La comunicación e información, en consecuencia, debe tener correctos canales de difusión que brinden a los integrantes, saber con mayor exactitud sus actividades. También es imprescindible los canales externos, puesto que, proporcionará información a externos que muestran interés en la empresa (Chen et al., 2021, p. 29).

Por último, se expone la cuarta variable, *actividades de monitoreo*; son los procesos y políticas que contribuye a consolidar, que es posible llevar a cabo los procesos correctamente, y ello asegura que se puedan tomar las medidas de manera necesaria para poder examinar los riesgos que se encuentren en relación con la consecuencia de los objetivos de la empresa (Gai et al., 2020, p.32). Además, en toda organización existen actividades de control, en todas las funciones y niveles ello incorpora a una gama de tareas tan diversas que pueden ser: autorizaciones, conciliaciones, aprobaciones, revisión de rentabilidad operativa, segregación de funciones y salvaguardia de activos (Cheng et al., 2018, p.13). Estas actividades se aplican en la mayoría de ámbitos de la empresa, en las distintas fases de los procesos y el ambiente tecnológico, ejercen como un instrumento para garantizar cumplir con todos los propósitos organizacionales. Las actividades pueden ser de prevención o de detección y engloba una extensa gama de actividades de automatización y manuales. Estas actividades giran en torno a reducir los riesgos que obstaculizan la realización de objetivos (Chen et al., 2021, p.27).

Para efectuar la evaluación de riesgos, se debe establecer los elementos dañinos, identificando a los colaboradores comprometidos a los mismos, analizando los riesgos latentes que amenazan la operativa institucional, llegando a la conclusión de que manera estos peligros pueden llegar a impactar en la organización,

necesitando así un plan de acción para reducirlos, o mejor aún, evitarlos (Zakirova et al., 2021, p.3). Al término del proceso, se debe documentar la evaluación de los riesgos, es fundamental tener un registro de todo el proceso de evaluación. Ello, ayuda a la organización a ejecutar un seguimiento de los riesgos y medidas de prevención. La documentación debe adjuntar una descripción con mucho detalle de la evaluación (Lee y Park, 2021, p.10).

Se expone la segunda variable, gestión operativa. El término gestión es originario del latín *gestio* cuya definición conceptual es; acto realizado por un conjunto de miembros o personas y medios organizados con un determinado fin, para controlar y tener una adecuada planificación de un negocio o compañía (Chen et al., 2020, p.6). Referente a la gestión y su definición se refiere que una organización tiene la misión de hacer una adecuada gestión de recursos, estos tienen que estar direccionados a cumplir metas en el largo y mediano plazo, a la que se debe obedecer las distintas fases del proceso así lograr la proposición y objetivo final. Por tal razón, dentro de una gestión operativa de manera eficiente, se deben de asignar métodos de manera específica y así poder lograr funciones homogenizadas ante cualquier función de los objetivos proyectados (Starenka, 2021, p.2). En conclusión, toda empresa debe de analizar y determinar el desarrollo interno y poder indicar a sus trabajadores a través del método, con el fin de atender alguna duda o necesidad y todos puedan mantener la visión con respecto al cumplimiento de aquellos objetivos que se encuentran proyectados.

Conforme el análisis, se ha alcanzado indicar que, dentro de toda gestión operativa de manera eficiente, se puede perfeccionar las operaciones, ello con lleva a más ganancias y esto a tener mayor ahorro de todos los recursos mediante la rectificación de prácticas operacionales deficientes, ello permite a dejar de obtener valor en los bienes tangibles que se encuentra utilizados (Shin y Park, 2020, p.3). Para el logro de tomas de decisiones optimas dentro de la gestión, se considera el mejoramiento del proceso a través de los aspectos lógicos para atraer nuevos clientes, ello permite al aumento en la calidad dentro del servicio, y la productividad con respecto a los costes que se reflejan dentro de la calidad de servicio que se ha brindado (Ying y Yee, 2020, p.34).

Por consiguiente, la gestión operativa es la impulsadora de una compañía que está en la búsqueda de la perfección, sin importar cuál sea el rubro a donde va dirigido, para cumplir con su función, deberá tener la capacidad de satisfacer el mercado objetivo. Bajo este contexto, la principal misión de la gestión operativa es optimizar entregas, almacenamiento, y otras áreas generando valor a la organización. El desarrollo progresivo de los procesos permitirá obtener cada vez mejores resultados, en el desempeño interno y un alto standard de calidad del producto ofrecido al mercado (Akhmetshin et al., 2018, p.731).

Tal cual, con las definiciones, se tomaron en cuenta también los autores que han realizado el análisis de investigación sobre la dimensión de la variable gestión operativa. Además, se toma en cuenta la primera dimensión, *análisis de servicio*; los servicios muestran una problemática dentro de su análisis, ya que contiene características que pueden diferenciar muy amplia de otros productos que pueden ser: heterogeneidad, intangibilidad y también carácter perecedero (Starenka, 2021, p. 128). También, se explica que el análisis de servicio involucra un diagnóstico propio, que también es realizado por una compañía especializada, se recomienda iniciar por diagnósticos de conocimientos, esto permite establecer capacidades del personal laboral e implementar acciones con tendencia a elevarlas. Un aspecto importante del análisis es que lleva a saber con exactitud cuál es el rubro de la empresa (Ying y Yee, 2020, p. 41).

Complementando a ello, el análisis de servicios es el camino para estudiar datos, hallando información relevante y única. Estos datos, permiten descubrir amenazas y oportunidades. Además, el análisis ayuda a la organización a conocer con mayor claridad el mercado, y más concretamente, la percepción del público hacia el servicio dado, ello será una herramienta de gran aporte ya que esto garantiza la calidad del servicio (Black et al., 2020, p.27).

Igualmente se tiene a una segunda dimensión, que indica sobre el *análisis de proceso*; accede a poder identificar los procedimientos que puedan ser negativos de la organización. Lo que se requiere es buscar el análisis de los procesos para así identificar actividades que producen mermas o pérdidas en el área operativa (Cheng et al., 2018, p.6). Además, comprender y conocer cómo se están ejecutando los

procesos, si favorece a la mejora y poder asegurar la competitividad de la organización. Esto permite analizar de manera general la realización de los procesos y esto brinda obtener datos numéricos. Esta información proporciona indicadores en el tiempo requerido de los procesos, las personas involucradas, costo de requerimiento y monto de desperdicio (Mihalciuc y Grosu, 2019, p.3). El análisis del proceso insiste de observar el total de los componentes de un proceso (entrada, control y salida), supervisar cada elemento y el cómo interactúan para la producción de resultados.

Adicional a ello, el mapeo y el análisis de los procesos deben hacerse no sólo con documentos gráficos ilustrativos, sino que, deben servir de parámetro con información concreta para una óptima toma de decisión. Con este diagnóstico, los gestores podrán justificar futuras modificaciones e inversiones en relación con los procesos actuales. El análisis de procesos, es precisamente, el punto preciso para analizar si los procesos en la gestión operativa, están enfocados con los objetivos estratégicos de la empresa (Winata, 2022, p.101)

Centrándose en la dimensión final, *diseño y dirección* se define; es la postura de estrategia, apoya en un proceso continuo y eficiente para aplicar distintas iniciativas empresariales, ejecutando planes promoviendo una buena calidad de servicio, con la finalidad de obtener metas trazadas, productividad elevada, aumento en la rentabilidad, usando los recursos de manera óptima (Rahim et al., 2018, p.141). El diseño hace énfasis, en que los procesos son métodos establecidos para los colaboradores como estructura para ejecutar sus labores adecuadamente. Ello va de la mano con la dirección que es parte fundamental y central en toda organización, se debe subordinar y mantener el orden en todo elemento humano. Por consecuencia, si se planea, organiza y controla, es para la total toma de control y realizar los procedimientos adecuados (Haoi et al., 2022, p.3).

III. METODOLOGÍA

Para desarrollar el capítulo tres, se describió el tipo de investigación empleado, seguido por el diseño de investigación. También, se elaboró la definición conceptual y operacional de las variables monitoreo interno y gestión operativa, así como también los indicadores de medición para la realización del cuestionario. Por otro lado, se expone la población, junto a los criterios de exclusión e inclusión. Posterior a ello, se encuentra la muestra, que brinda la posibilidad de saber el número de encuestas que se efectuará, después se pone en manifiesto el muestreo; esta sección trata además el instrumento, la validación y confiabilidad del estudio investigativo. Asimismo, se hallan los procesos del estudio, metodología de análisis y por último, describe la normativa ética dada por la universidad.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación.

La investigación aplicada, llamada así también utilitaria o constructiva, tiene por característica principal su injerencia en la ejecución conocimientos conceptuales en determinado ambiente (Zambrano et al., 2020, p.38). Acorde al enfoque investigativos, es cuantitativo puesto que, recabaron datos numéricos con información relevante para vincular las variables además de base estadística (Armijos et al., 2019, p.9). La investigación será de tipo aplicada por que es adecuada para responder problemas en específicos, apoyada en una investigación básica para conseguirlo.

La investigación está enfocada en una metodología de tipo cuantitativa, está estrechamente vinculadas a técnicas matemáticas y numéricos, simboliza procedimientos organizados en secuencia ordenado rigurosamente, del mismo modo, inicia de una presunción delimitada originando metas y cuestiones investigativos. La investigación cuantitativa denota mayor objetividad posible, los fenómenos examinados no tienen influencia por el investigador, también, la indagación tiene como fin, dar a conocer la existencia de algún fenómeno en específico y responder a ciertas cuestiones (Hernández y Mendoza, 2018, p.7).

Diseño de investigación.

El diseño no experimental es medir y examinar fenómenos y variables, así como, están en el ámbito natural, no se crea algún escenario, sino que se observa situaciones existentes no realizadas por el investigador (Rasingger, 2020, p.157). La investigación se consideró no experimental de corte transversal, porque se analiza la implicancia de determinada variable, tal como la vinculación en un periodo de tiempo, de corte transversal ya que se da un periodo de tiempo determinado (Zambrano et al., 2020, p.21). Además de ello, los estudios correlacionales, el estimar el nivel de relación entre una o más variables, evalúan cada una de ellas luego se cuantifica y analiza la vinculación de estas (Tóala y Briones, 2019, p.188). Según lo señalado, el tipo de diseño empleado para el estudio investigativo es el diseño no experimental, transversal y correlacional, contextualizado en la ejecución del monitoreo interno en la gestión operativa.

3.2. Variables y operacionalización

La operacionalización de la variable esta introducida en la primera parte de toda investigación ya que es un proceso que exige mayor revisión. En lo primordial que se va indagando el tema e incorporando los enfoques sobre el estudio, se va eliminando el concepto teórico y ello permitiría a recabar evidencias del estudio. (Sánchez et al., 2019, p.29). La variable es un constructo que permite modificar su definición y calcular, por medio de la observación cuantitativa, así como observarse, tomando como ejemplo de las variables, genero, aprendizaje entre otros (Hernández y Escobar, 2019, p.109). Se definió que la variable es modificable la cual es accesible a observar y medirse, por ello se tomaron las variables como objetos de estudio para su cuantificación para así llegar a una conclusión de relación de la primera variable con la segunda de ese modo identificar si su relación es directa o no.

Definición conceptual de monitoreo interno.

Es una actividad de manera constante que accede a poder utilizar y documentar todo proceso, resultado y experiencias; ello nos da una perspectiva de base para guiar la toma de decisión y el aprendizaje. Este instrumento de verificación de los progresos creados para analizar si el plan organizacional, se encuentre en marcha y también que cumpla con resultados que son establecidos dentro de su tiempo límite (Ying y

Yee, 2020, p. 54). El monitoreo está orientado a detectar fallas y/o errores que no son detectados durante la operativa, brindando la oportunidad de corregir y modificar lo que sea necesario. Se realizan por modalidades, actividades constantes que son aquellas que generan dinamismo en las actividades de la empresa, el seguimiento sistemático efectuado por distintas estructuras de dirección que son aplicadas por los responsables de la organización, pueden ser auditorias (Karimi et al., 2022, p. 28).

Definición operacional de monitoreo interno.

Es una actividad de manera constante que accede a poder utilizar y documentar todo proceso, resultado y experiencias. Ello nos da una perspectiva de base para guiar la toma de decisión y el aprendizaje. Este instrumento de verificación de los progresos creados para poder analizar si el proyecto se encuentre en marcha y también que cumpla con resultados que son establecidos dentro de su tiempo límite (Arias y Covinos, 2021, p.78). El monitoreo interno se estimará por medio de componentes tangibles, la empatía, confiabilidad y la capacidad de soluciones mediante de elementos a medir realizando el cuestionario ordinal.

Indicadores.

Los indicadores son el grado más alto de la operacionalización de las variables, son herramientas que consciente indicar la existencia de la variable, el indicador también es una sub variable que se desprende para así ser medido (Hernández y Escobar, 2019, p. 134). Se utilizó indicadores tales como: infraestructura, tecnología, personal proactivo, profesionalismo, confianza entre otros.

Escala de medición.

La escala es una herramienta de medición, implantando una correspondencia entre objetos medibles y números reales. Hay distintos tipos de escala como intervalos, nominal y ordinal (Pahala et al., 2021, p.34). La escala describe la forma en que se mide las variables, además de cómo se codifican las respuestas en un estudio de investigación. Asimismo, una escala ordinal clasifica y pone en orden según su nivel en una interrelación ordenada. Además, la escala indica anteriormente, se emplea para variables que se posibiliten tener un orden, así como los ingresos o la educación. Los diferentes tipos de escala cuentan con limitaciones y características específicas, ello influye en la forma en que se examinan los datos, haciendo

inferencias a partir de ellos (Sánchez et al., 2018). La escala Likert es una metodología que, por lo particular, es empleado en estudio de investigación social para evaluar percepciones y opiniones de parte de los participantes, sobre un asunto en concreto. Esta escala tiene está considerada ordinal, esto quiere decir que los valores se ponen en orden, de menor a mayor (Briones y Tóala, 2018, p.18). Para la tesis investigativa, se usó una escala ordinal compuesta por cinco opciones de respuesta, iniciando con el numero uno que es totalmente en desacuerdo, la segunda opción es en desacuerdo, la tercera es opinión neutra, el número cuatro tiene como respuesta de acuerdo y por ultimo esta la quinta alternativa que es totalmente de acuerdo.

Definición conceptual: Gestión operativa.

Se define como un patrón de gestión realizado dada por funciones y procesos, orientado a la mejora continua de las entidades que deciden ejecutarla, con el fin de elevar su capacidad productiva. Con ello, obtener beneficios esperados y objetivos operativos. Estos objetivos son derivados de los objetivos tácticos, estos están dentro de cada actividad. Por consiguiente, en la gestión operativa además existe la gestión de producción y distribución (Dorogovs, 2018, p.912). Dicha gestión abarca cambios también el sistema de tareas y cargos, por lo tanto, tiene alto impacto en temas como selección de la plana directiva. La gestión operativa también incide en la formación de los colaboradores, relaciones organizacionales entre otros (Starenka, 2021, p.136).

Definición operacional: Gestión operativa.

Conjunto de procesos que especifica ciertas actividades que el investigador debe llevar a cabo para recepcionar las impresiones sensoriales, el cual indica la realidad de un concepto teórico (Shin y Park, 2020, p.3). La variable La gestión operativa implica ejecutar toma de decisiones convenientes y por sobre todo obtener resultados eficaces que a su vez se puedan medir con la ayuda del cuestionario en escala ordinal. Posterior a ello, se procedió a señalar los indicadores que detallan al mismo tiempo las dimensiones mencionadas

Indicadores.

Los indicadores son información cuantitativa acerca de los métodos establecidos por el investigador, ello ayuda a poder obtener resultados, ya que son los hallazgos, metodologías y las técnicas que ayudan con la importancia y que ello sea atractivo para la investigación. (León y Gonzales, 2020, p.50).

Los indicadores son el grado más alto de la operacionalización de las variables, son herramientas que posibilitan indicar la existencia de la variable, el indicador también es una sub variable que se desprende para así ser medido (Rasingger, 2020, p. 134). En el trabajo de investigación se usó indicadores que detallan cada una de las dimensiones mencionadas, las cuales son análisis de servicio que tiene servicio ofrecido, servicio planificado y cumplimiento de especificaciones. La segunda dimensión análisis de proceso contiene como indicadores a encuadre legal, procesos técnicos y administrativos relacionado con otras organizaciones. Como ultima dimensión esta diseño y dirección con indicadores; mando integral, planeación, organización.

Escala de medición.

La escala es la agrupación de valores de la variable en estudio, de manera continua que tiene un punto de inicio y final, donde la variable puede determinarse sus propiedades de medición y procedimientos estadísticos que son utilizados para el análisis y la prueba de hipótesis. (Arias y Covino, 2020, p. 28). Para el trabajo de investigación de elaboró una escala ordinal tipo Likert, es una herramienta para medir empleado para evaluar la opinión o juicio de las personas sobre un determinado tema, servicio o bien, esta evolución se ejecuta mediante un cuestionario con rango de preguntas cerradas y ocupa, regularmente cinco niveles: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo. (Parker, 2021, p. 34). Gracias a esta escala, se establece el nivel de desacuerdo o acuerdo del encuestado respecto a una interrogante o afirmación dada. Los resultados recogidos permiten evaluar y medir las respuestas, elaborar datos estadísticos y definir estrategias.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población.

La población es por lo general un amplio grupo de sujetos u objetos que son enfoque primordial de una investigación científica. Los estudios se ejecutan beneficiando a la población, aunque, debido a los tamaños amplios de las poblaciones, los investigadores frecuentemente no logran testear a cada miembro de la población, porque consume recursos como el tiempo y dinero. Por esta razón se realiza las técnicas de la muestra (Kearsey y Pooni, 2020, p.31). Por tanto, para el estudio investigativo, la población es compuesta por 280 trabajadores que cuenta la empresa a estudiar.

Criterios de inclusión.

Los criterios de inclusión es la agrupación de propiedades distintas de la variable que engloba la característica como la variable nominal, ordinal y continua; con ello existe el enlace de cualidades de la variable a través del cumplimiento que este determina sobre la investigación (Hernández y Escobar, 2019, p.24). Se tomó en consideración a los colaboradores de la empresa Prosegur SA, sucursal de gestión de distribución de tarjetas, ubicado en el distrito de Miraflores Av. Arequipa 5050, se tomó en cuenta las áreas administrativas, productiva, digitación, sucursales, bóveda y recursos humanos.

Criterios de exclusión.

Dentro de los criterios de exclusión nos indica que son un punto considerable dentro de todo informe. Si se llega analizar se puede determinar que los criterios se expandirán y la probabilidad del informe es que sea correctamente y ello con lleve a un éxito seguro (Tóala y Briones, 2019, p.26). Se excluyó de la investigación que no se encuentren desempeñando función alguna debido a vacaciones, vulnerabilidad o cualquier otro motivo, tampoco se considerara a trabajadores que no estén dentro de planilla como empresas terciarias.

Muestra.

La muestra es un grupo de una totalidad de un producto o función que podemos considerar de una manera peculiar, también se le puede considerar a mencionar, muestra representativa. (León y González, 2020, p. 89). Es un porcentaje de la

población de elementos o personas, en el trabajo de investigación se tuvo en cuenta a 136 miembros de la organización.

Muestreo

El muestreo está definido como una metodología para la elección de una muestra de individuo o de amplio conjunto de individuos para un establecido tipo de investigación (Bhardwaj, 2019, p.157). Los muestreos probabilísticos es el proceso de elegir una muestra de la población. A tal efecto, la población está compuesta en partes llamadas también, unidades de muestreo (Pandey y Pandey, 2021, p.43). En esta investigación se ha desarrollado el muestreo simple, donde los integrantes de la muestra son seleccionados al azar. Del mismo modo, la calidad de muestra no se verá afectada ya que el total de los miembros tienen iguales posibilidades de ser elegidos en la muestra.

3.4. Instrumentos y técnicas de recolección de información

Por lo general los investigadores describen que el termino técnica es un procedimiento de metodología que ayuda a operacionalizar y poner en práctica formas de ejecutar la investigación (Arias y Covino, 2021, p 77). Las técnicas y metodología de recopilación de datos, son procedimientos e instrumentos, empleadas para la alcanzar suficiente información relacionada a un determinado tema o una variable. Estas técnicas dependen mucho del tipo de investigación y la información que se está indagando, comúnmente incluye observaciones de manera directa como por ejemplo las encuestas, entrevistas entre otros.

Técnicas

La técnica es definida como diferentes procesos y circunstancias que cooperan con el investigador al acceso de la información para que pueda dar respuesta a su problema de investigación (Hernández y Mendoza, 2018, p.59). En el estudio se usa la encuesta que fue dirigida a los colaboradores y se aplica el tipo Likert con ello medir el nivel de confianza mediante el SPSS, programa estadístico para sustentar el trabajo de investigación.

Instrumentos.

Es un instrumento que corresponde a un método de recabación de información. Se da también como una instructivo, un test o manual práctico, diferenciándose con los

instrumentos de datos, por lo cual es descrito a la herramienta usada para la medición de las variables, una escala de observación, un cuestionario etc. (Pešalj et al., 2018, p. 56). En el trabajo de investigación se utiliza como instrumento, la encuesta con 40 preguntas en total. divididas en veinte preguntas de la variable monitoreo interno y veinte de gestión operativa.

Validez

Es la adecuación de un instrumento de medición, está referido a la precisión con que el instrumento mide todo según sea posible, es decir, describe o denota el atributo principal que busca el investigador (Rassinger, 2020, p. 34). La validación fue realizada y dada a expertos en el tema para su análisis y evaluación del contenido, los docentes de la universidad brindaron el sustento necesario para la continuación del trabajo de investigación, ceñido a las normas y requerimientos que solicita la universidad. *Anexo D.*

Confiabilidad.

La confiabilidad se refiere a las comprobaciones sometida el instrumento mediante un programa estadístico computarizado. Ello quiere decir que si el investigador, fuera a ejecutar la misma investigación, empleando iguales procedimientos que se exponen en el estudio, el sujeto investigador obtendrá similares conclusiones (Pahala, 2021, p. 33). El análisis de confiabilidad elaborado a los instrumentos del estudio se desarrolló mediante el test alfa de Cronbach y Omega de McDonald, los cuales dieron como resultados similares el, 858, por consiguiente, se corroborará confiabilidad de los instrumentos, antes de ejecutar la encuesta a la muestra indicada.

3.5 Procedimiento

Para obtener la información y datos, se ejecutó la encuesta, debido a que brinda la información requerida y se emplearon instrumentos de análisis, lo siguiente fue solicitar la venia o autorización de la empresa para con ello aplicar la encuesta a los miembros de la organización que conforman la muestra total, además, esta recabarían de información fue presencialmente las preguntas fueron sobre el monitoreo interno y gestión operativa, sin trastocar las actividades diarias de la organización (Zambrano y Méndez, 2020, p. 52). En el estudio de investigación se

analizó la vinculación entre las variables gestión operativa y monitoreo interno, mediante un listado de preguntas elaborado por 40 ítems, los resultados finales fueron ingresado al software estadísticos de nombre SPSS v.25, para su posterior síntesis y realizando gráficos dinámicos. Para culminar el proceso se describió los puntos porcentuales conseguidos y se dio una conclusión a todos los objetivos planteados en el cuestionario.

3.6 Método de análisis de información

Los estudios de descripción son fundamentalmente por entrevistas, observaciones y encuestas. Además. para lograr analizar la información se empleará mediante el análisis descriptivo, ya que toda la información está representada en gráficas y tablas con numeración (Kearsey y Pooni, 2020, p. 68). En el trabajo de investigación se usó un análisis inferencial para la prueba de hipótesis, usando Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

En el estudio se alinea a la estructura de metodológica y teórica que brinda el vicerrectorado universitario en la guía de preparación de trabajos con fines investigativos y tesis para obtener títulos profesionales grados académicos. También se consideró la anonimidad de los encuestados que fueron tomados en cuenta guiándose a lo mencionado en los artículos 16° y 17° del código de ética de la universidad, que indica que los autores que realice cualquier tipo de investigación tiene el legítimo derecho de autoría, no obstante, se amonestara al autor que infringen cualquier tipo de plagio, el investigador es total responsable de registrar todas las observación y antecedentes si es necesario, hechas a lo largo de la elaboración del proyecto. El trabajo fomenta la integridad y buenas prácticas del estudio de investigación a elaborar dada que nuestro trabajo no se da de manera científica, es por ese motivo que la ley 28303 “marco de innovación, tecnología y ciencia” del consejo del Perú de ciencia CONCYTEC.

Principios bioéticos.

La bioética es considerada un pilar de la ética, dedicada a promover el correcto comportamiento de hombre hacia la vida. Es importante también la cualidad del respeto al prójimo y sus derechos fundamentales. Los expertos consideran que existen cuatro pilares importantes de la bioética. Autonomía, que es la capacidad del

individuo para la decisión propia de sus actos, eligen o actúan según su criterio, todas las personas tienen que ser tratados como autónomos. Beneficencia, significa *hacer el bien*, es la obligación moral de accionar beneficiando al ser humano, sanear los agravios y fomentar el bien en la sociedad, su no cumplimiento no es penado en lo legal. No maleficencia, esto quiere decir *no producir daño y prevenirlo*. el último punto bioético es la justicia, viene hacer la equidad de distribución de beneficios y responsabilidades, el criterio para conocer si una acción es ética o no, viendo desde el punto de vista de la justicia, es evaluar si la acción de la persona es ecuaníme o equitativa. (Méndez et al., 2028, p. 45).

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística Descriptiva

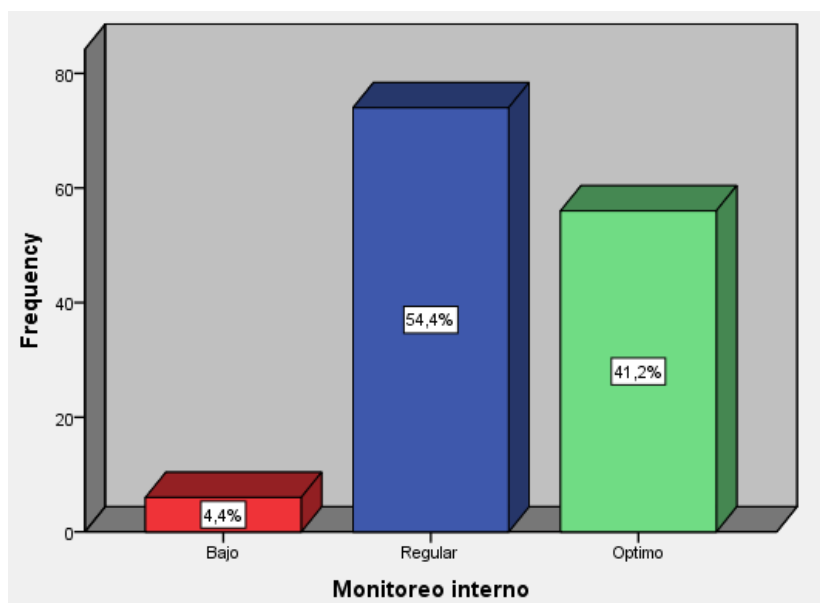
Tabla 1

Estadística descriptiva de la variable monitoreo interno

Monitoreo interno					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Toral del porcentaje
Valido	Bajo	6	4,4	4,4	4,4
	Regular	74	54,4	54,4	58,8
	Optimo	56	41,2	41,2	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 3

Histograma descriptivo de la variable monitoreo interno



Nota. Acorde a la tabla uno y figura tres, se puede observar los resultados estadísticos descriptivos para la variable monitoreo interno. Del 100% de los encuestados, el 54.4% coincidió en afirmar que el monitoreo interno es regular, el 41.2% afirmaron que el monitoreo interno es óptimo. Sin embargo, el 4.4% señalaron que el monitoreo es bajo en la empresa Prosegur GDT.

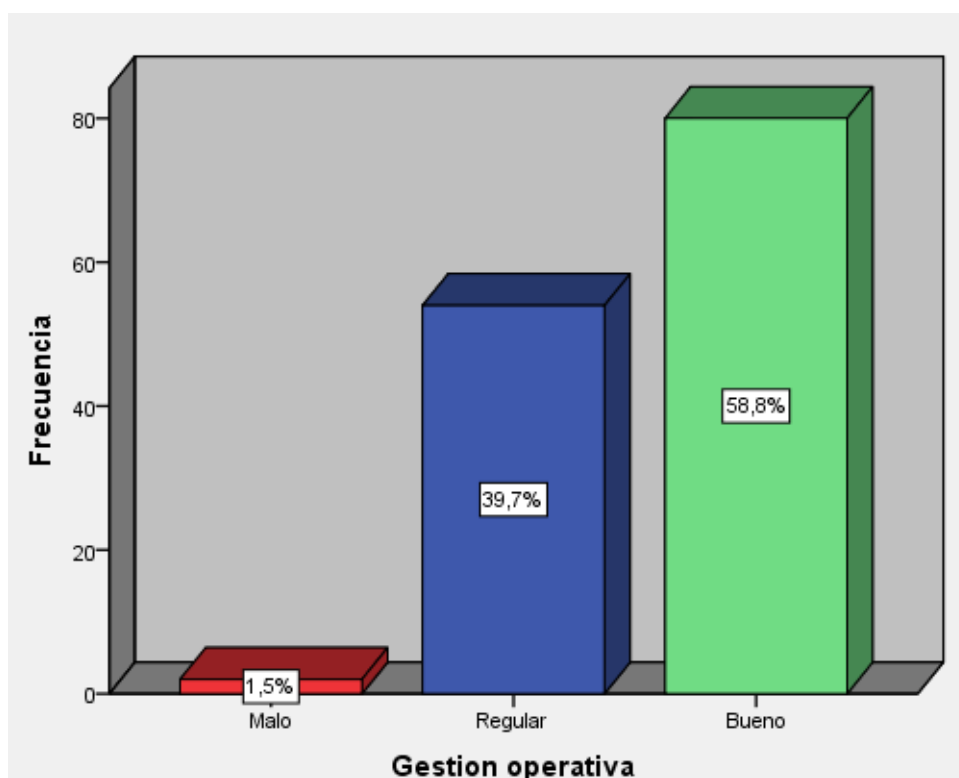
Tabla 2

Estadística descriptiva de la variable gestión operativa

Gestión operativa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Malo	2	1,5	1,5
	Regular	54	39,7	39,7
	<u>Bueno</u>	<u>80</u>	<u>58,8</u>	<u>58,8</u>
	Total	136	100,0	100,0

Figura 4

Histograma descriptivo de la variable gestión operativa



Nota. De acuerdo a la tabla dos y figura cuatro, se puede observar los resultados estadísticos descriptivos para la variable gestión operativa. Del 100% de los encuestados, el 39.7% coincidió en afirmar que la gestión operativa es regular, el 58.8% afirmaron que la gestión operativa es buena. Sin embargo, el 1.5% señalaron que la gestión operativa es mala en la empresa Prosegur GDT.

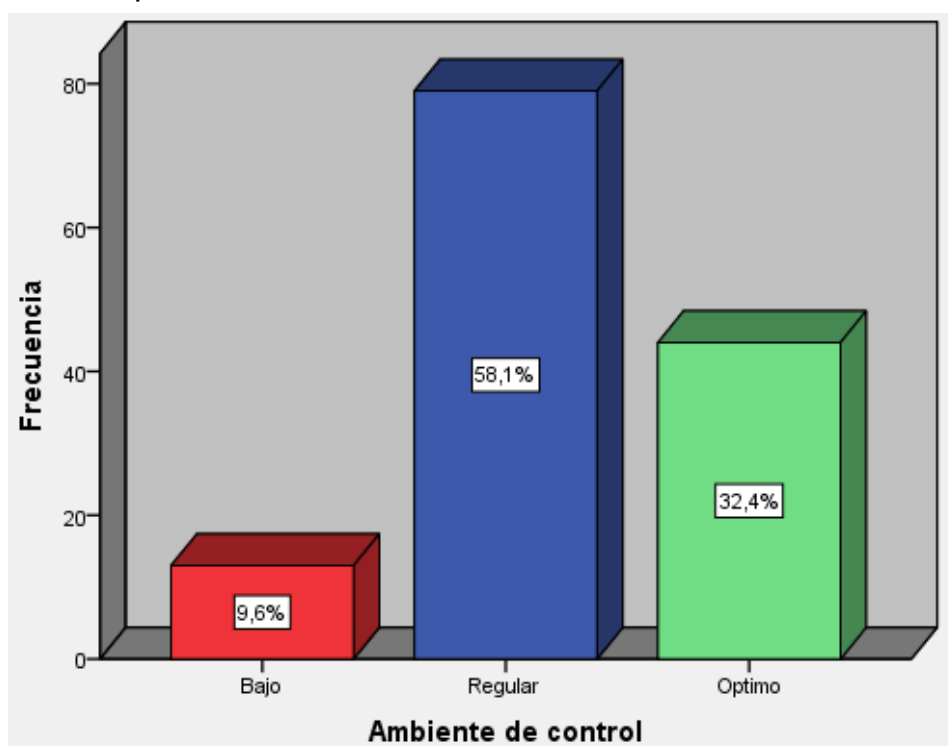
Tabla 3

Estadística descriptiva de la dimensión ambiente de control

Ambiente de control				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	13	9,6	9,6
	Regular	79	58,1	67,6
	Optimo	44	32,4	100,0
	Total	136	100,0	100,0

Figura 5

Histograma descriptivo de la dimensión ambiente de control



Nota. Conforme a la tabla tres y figura cinco, se puede observar los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión ambiente de control. Del 100% de los encuestados, el 58.1% coincidió en afirmar que el ambiente de control es regular, el 32.4% afirmaron que es óptimo. Sin embargo, el 9.6% señalaron baja en la empresa Prosegur GDT.

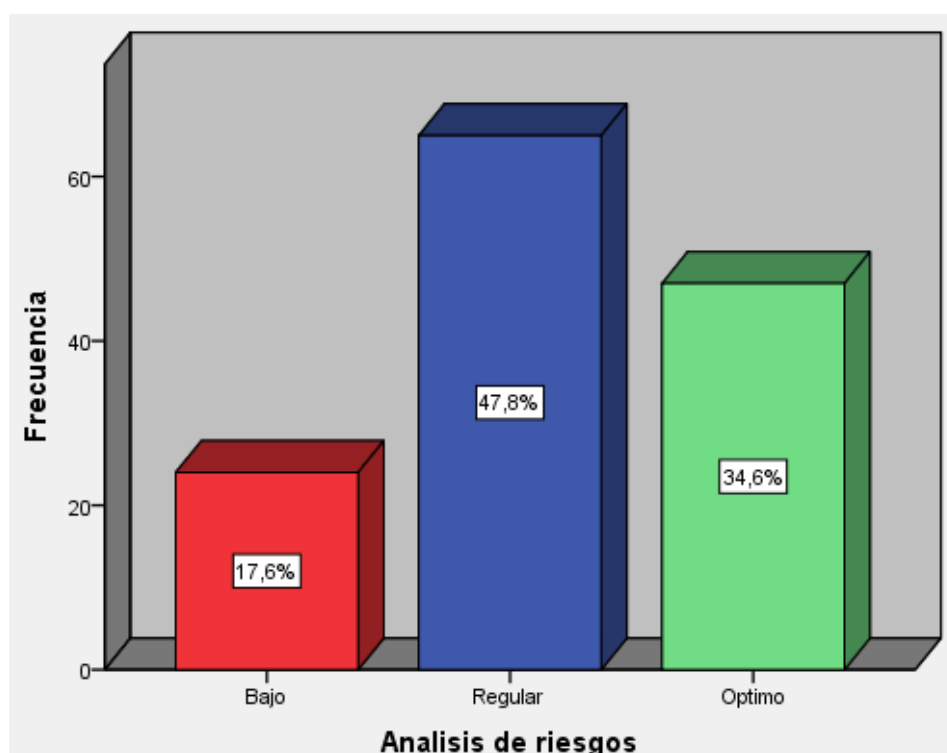
Tabla 4

Estadística descriptiva de la dimensión análisis de riesgo

Análisis de riesgos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	24	17,6	17,6
	Regular	65	47,8	65,4
	Optimo	47	34,6	100,0
	Total	136	100,0	100,0

Figura 6

Histograma descriptivo de la dimensión análisis de riesgo



Nota. De acuerdo a la tabla cuatro y figura seis, se puede observar los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión análisis de riesgos. Del 100% de los encuestados, el 47.8% coincidió en afirmar que el análisis de riesgo es regular, el 34.6% afirmaron que es óptimo. Sin embargo, el 9.6% señalaron que es baja en la empresa Prosegur GDT.

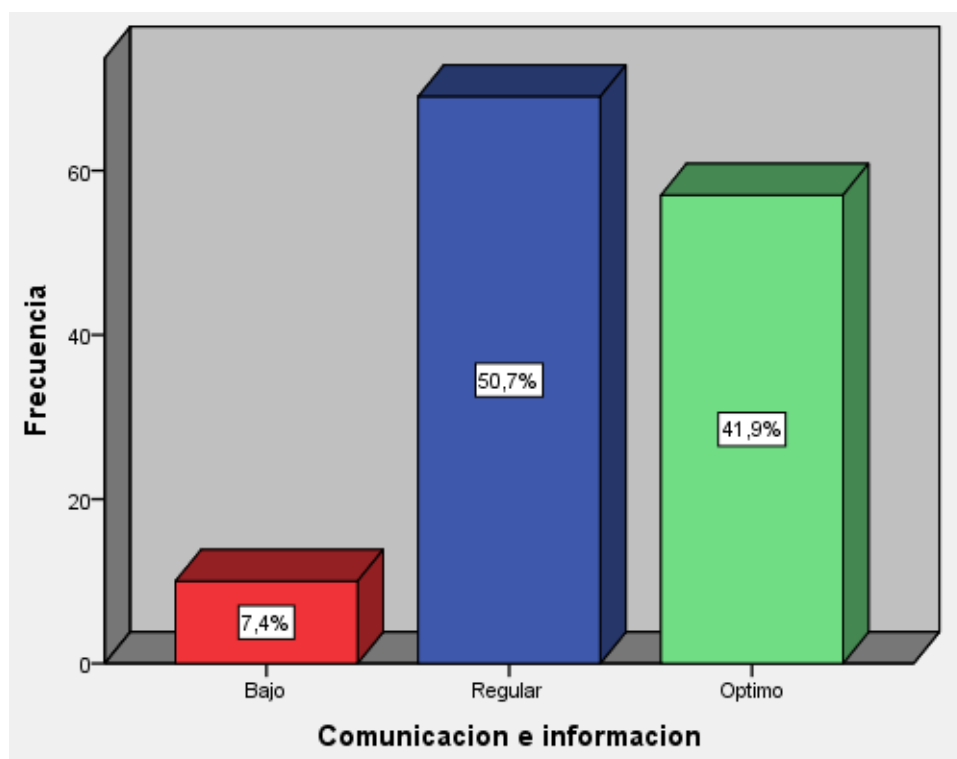
Tabla 5

Estadística descriptiva de la dimensión comunicación e información

Comunicación e información				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valida	Bajo	10	7,4	7,4
	Regular	69	50,7	58,1
	Optimo	57	41,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0

Figura 7

Histograma descriptivo de la dimensión comunicación e información



Nota. De acuerdo a la tabla cinco y figura siete, se puede observar los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión comunicación e información. Del 100% de los encuestados, el 50.7% coincidió en afirmar que la comunicación e información es regular, el 41.9% afirmaron que la comunicación e información es óptima. Sin embargo, el 7.4% señalaron es baja en la empresa Prosegur GDT.

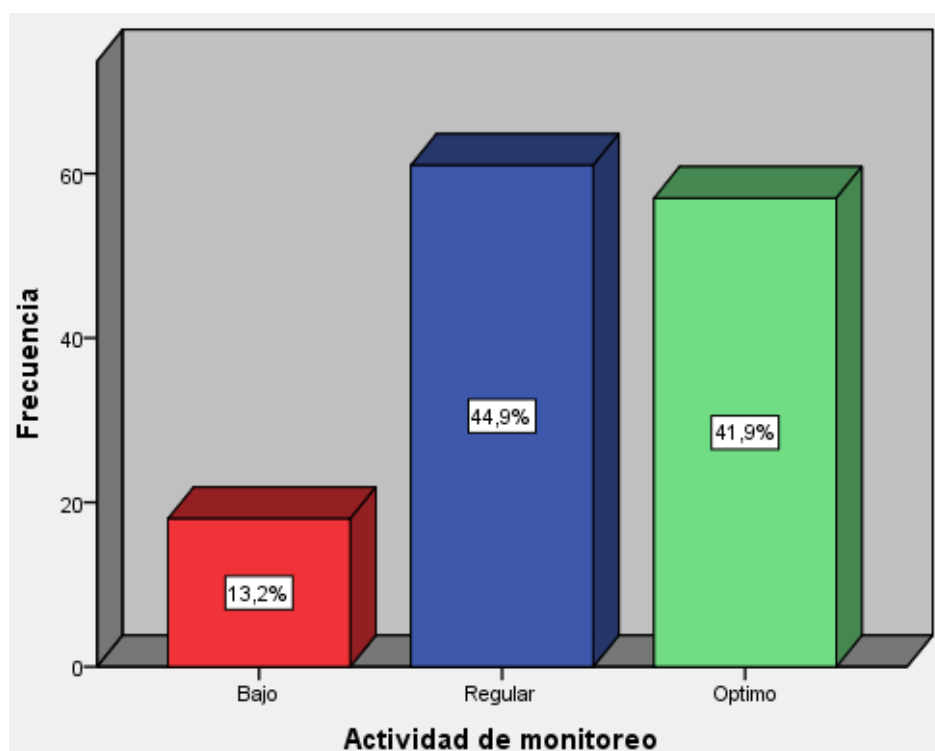
Tabla 6

Estadística descriptiva de la dimensión actividades de monitoreo

Actividades de monitoreo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	18	13,2	13,2
	Regular	61	44,9	58,1
	Optimo	57	41,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0

Figura 8

Histograma descriptivo de la dimensión actividades de monitoreo



Nota. De acuerdo a la tabla seis y figura ocho, se puede observar los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión actividades de monitoreo. Del 100% de los encuestados, el 44.9% coincidió en afirmar que las actividades de monitoreo son regular, el 41.9% afirmaron que es óptimo. Sin embargo, el 13.2% señalaron es bajo en la empresa Prosegur GDT.

4.2 Prueba de normalidad

Tabla 7

Hipótesis estadística
 Sig. $\geq 0,05$ Hipótesis es nula
 Sig. $\leq 0,05$ Hipótesis es alterna

Figura 9

Gráfico de normalidad para la variable monitoreo interno

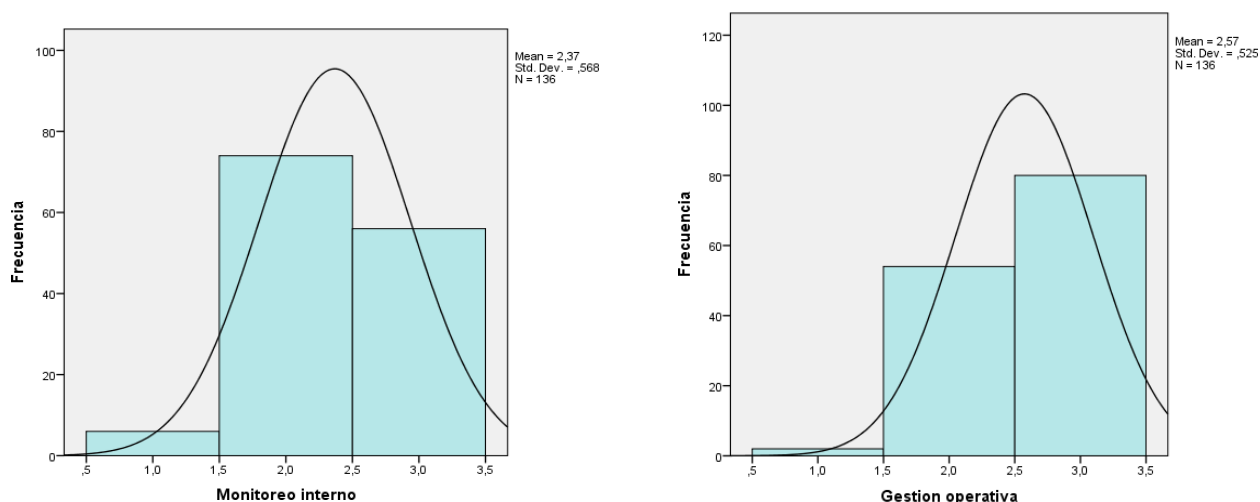


Tabla 8

Prueba de normalidad para la variable de monitoreo interno

	Prueba de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Monitoreo interno	,329	136	,000	,726	136	,000
Gestión operativa	,380	136	,000	,665	136	,000
Ambiente de control	,323	136	,000	,762	136	,000
Análisis de riesgos	,249	136	,000	,798	136	,000
Comunicación e información	,294	136	,000	,753	136	,000
Actividad de monitoreo	,269	136	,000	,779	136	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. De acuerdo a la figura nueve y la tabla ocho sobre la prueba de normalidad a fin de evaluar si la data de las variables monitoreo interno y gestión operativa; además de las dimensiones ambiente de control, análisis de riesgo, comunicación e información y actividades de monitoreo siguen una distribución normal. Como la

muestra es de 136 elementos el test elegido para el análisis corresponde a los autores Kolmogórov-Smirnov, el cual dio como resultado es Sig. 0.000 <0.05; por lo tanto, se puede concluir que la data no sigue una distribución normal, tal como se presenta en la tabla ocho. A partir de los resultados se ha definido el estadígrafo que se aplicó en la prueba de hipótesis general y específica, la cual está referida al estadígrafo Rho de Sperman, para pruebas no paramétricas.

4.3. Análisis estadístico inferencial

El análisis estadístico de inferencia es una técnica meramente estadística que se aplica para realizar conclusiones mediante premisas planteadas sobre una población, a partir de una muestra. Esta metodología está basada en la teoría de posibilidad y usa moleos de estadística para establecer si las diferencias examinadas entre las muestras son significativas o sencillamente son originados por el azar. Es una técnica ideal para generalizar y predecir, basándose en los datos observados, además da una sólida base para tomar decisiones (Stapor, 2020, p.31).

Todos los investigadores tienden a reportar una fuerte relación en lo que han probado en su investigación. Casi siempre, sin embargo, la importancia se informa defectuosamente. La Correlación estadísticamente significativo no quiere decir, necesariamente fuerte correlación

Tabla 9

Niveles de correlación bilateral.

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	Carencia de correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva importante.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy considerable.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva excelente

Fuente: Tomado de Metodología de la Investigación. Hernández y Mendoza (2018).

Prueba de hipótesis general

Ho : Monitoreo interno no tiene efectos significativos en la gestión operativa de una empresa de seguridad de valores

Ha : Monitoreo interno tiene efectos significativos en la gestión operativa de una empresa de seguridad de valores

Tabla 10

Prueba de hipótesis general

Tabla cruzada entre monitoreo interno y gestión operativa						
% del Total		Gestión operativa			Total	Correlación
		Malo	Regular	Bueno		
Monitoreo interno	Bajo	0,7%	2,2%	1,5%	4,4%	Rho Spearman
	Regular	0,7%	27,9%	25,7%	54,4%	,320
	Optimo		9,6%	31,6%	41,2%	Sig.
Total		1,5%	39,7%	58,8%	100,0%	,001c

Nota. De acuerdo a la tabla 10, en el cruce de las variables monitoreo interno y gestión operativa, se alcanzó los siguientes resultados. Cuando el monitoreo interno es baja también lo es la gestión operativa al 0,7%. Cuando el monitoreo es regular también lo es la gestión operativa al 27,9%. Además, si el monitoreo interno es óptimo también lo es la gestión operativa de la empresa al 31,6%

La correlación obtenida entre las variables monitoreo interno y gestión operativa basado en Rho de Spearman alcanzo el nivel de ,320 y un sig. Bilateral de ,001 positiva; el cual indica que se rechaza la hipótesis nula, por consecuencia, se acepta la alterna. Además, se puede afirmar que, el vínculo de ambas variables es directamente proporcional; es decir, si la variable monitoreo interno se incrementa también lo hará la gestión operativa en la empresa, basado en la curva positiva incremental.

Decisión. Aceptar el rechazo de la hipótesis nula basado en el valor del sig. (bilateral)= ,001 < ,005 y aceptar la relación entre ambas variables de estudios al nivel del 32,0% de efecto; es decir, la aplicación de monitoreo interno en la empresa manifiesta en la gestión operativa un efecto positivo.

Prueba hipótesis específica 1

- Ho : El ambiente de control no tiene relación significativos con la gestión operativa de una empresa de seguridad de valores
- Ha : El ambiente de control tiene relación significativos con la gestión operativa de una empresa de seguridad de valores

Tabla 11

Prueba hipótesis específica 1

Tabla cruzada entre Ambiente de control y gestión operativa						
% of Total		Gestión operativa			Total	Correlación
		Malo	Regular	Bueno		
Ambiente de control	Bajo	0,7%	3,7%	5,1%	9,6%	Rho Spearman
	Regular	0,7%	29,4%	27,9%	58,1%	,265
	Optimo		6,6%	25,7%	32,4%	Sig.
Total		1,5%	39,7%	58,8%	100,0%	,002c

Nota. De acuerdo a la tabla 11, al cruzar de la dimensión ambiente de control y la variable gestión operativa, se obtuvo los siguientes resultados. Cuando el ambiente es baja también lo es la gestión operativa al 0,7%. Cuando el ambiente de control es regular también lo es la gestión operativa al 29,4%. Por último, si el ambiente de control es óptimo también lo es la gestión operativa de la empresa al 25,7%.

La correlación obtenida entre la dimensión ambiente de control y gestión operativa basado en Rho de Spearman alcanzo el nivel de ,265 y un sig. bilateral de ,002 positiva; el cual indica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Además, se puede afirmar que la relación entre ambas es directamente proporcional; es decir, si el ambiente de control se incrementa también lo hará la gestión operativa en la empresa, basado en la curva positiva incremental.

Decisión. Aceptar el rechazo de la hipótesis nula basado en el valor del sig. (bilateral)= ,001 < ,005 y aceptar la relación entre el ambiente de control y gestión operativa a un nivel de 25,5%.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho : El análisis de riesgos no tiene relación significativa con la gestión operativa de una empresa de seguridad de valores.

Ha : El análisis de riesgos tiene relación significativa con la gestión operativa de una empresa de seguridad de valores.

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla cruzada entre el análisis de riesgos y gestión operativa						
% of Total		Gestión operativa			Total	Correlación
		Malo	Regular	Bueno		
Análisis de riesgos	Bajo	0,7%	7,4%	9,6%	17,6%	Rho Spearman
	Regular	0,7%	25,7%	21,3%	47,8%	<u>,267</u>
	Optimo		6,6%	27,9%	34,6%	Sig.
Total		1,5%	39,7%	58,8%	100,0%	,002c

Nota. De acuerdo a la tabla 12, en el cruce de la dimensión análisis de riesgos y la variable gestión operativa, se alcanzó los siguientes resultados. Cuando el análisis de riesgos es bajo también lo es la gestión operativa al 0.7%. Cuando el análisis de riesgo es regular también lo es la gestión operativa al 25,7%. Además, si el análisis de riesgo es óptimo también lo es la gestión operativa al 27,9%.

La correlación obtenida entre la dimensión análisis de riesgos y gestión operativa basado en Rho de Spearman, se logró el nivel de ,267 y un sig. bilateral de ,002 positiva, el cual indica que se rechaza la hipótesis nula, y la aceptación de la hipótesis alterna. Además, se puede afirmar que la relación entre el análisis de riesgos y la gestión operativa es directamente proporcional, es decir, si el promedio porcentual del análisis de riesgos se eleva también lo hará la gestión operativa.

Decisión. Se acepta el rechazo de la hipótesis nula basado en el valor del sig. (Bilateral)= ,002 <, 005, permitiendo la aceptación de la relación entre el análisis de riesgos y la gestión operativa al nivel de 25,7%.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho : La comunicación e información no tiene relación significativa con la gestión operativa de una empresa de seguridad de valores.

Ha : La comunicación e información tiene relación significativos con la gestión operativa de una empresa de seguridad de valores.

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 3.

Tabla cruzada entre comunicación información y la gestión operativa						
% of Total						
		Gestión operativa			Total	Correlación
		Malo	Regular	Bueno		
Comunicación e información	Bajo	0,7%	4,4%	2,2%	7,4%	Rho Spearman
	Regular	0,7%	27,2%	22,8%	50,7%	,391
	Optimo		8,1%	33,8%	41,9%	Sig.
Total		1,5%	39,7%	58,8%	100,0%	,000c

Nota. De acuerdo a la tabla 13, en el cruce de la dimensión comunicación e información y la gestión operativa se logró los siguientes resultados. Cuando la comunicación es baja también lo es la gestión operativa al 0,7%. Cuando la comunicación e información es regular también lo es la gestión operativa al 27,2%. Además, si la comunicación e información es óptimo también lo es la gestión operativa de la empresa al 33,8%, es decir, la implicancia de la comunicación e información en la empresa manifiesta en la gestión operativa un efecto positivo.

La correlación obtenida entre la comunicación y gestión operativa basado en Rho de Spearman alcanzo el nivel de ,267 y un sig. Bilateral de ,002 positiva, el cual indica rechazar la hipótesis nula aceptando así la hipótesis alterna. Además, se puede afirmar que la relación entre la comunicación e información y la gestión operativa directamente proporcional.

Decisión. Aceptar el rechazo de la hipótesis nula basado en el valor del sig. (bilateral)= ,002 < ,005 y aceptar la relación entre ambas variables de estudios al nivel del 26,7% de efecto; es decir, la aplicación de monitoreo interno en la empresa manifiesta en la gestión operativa un efecto positivo.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho : Las actividades de monitoreo no tienen relación significativos con la gestión operativa de una empresa de seguridad de valores.

Ha : Las actividades de monitoreo tienen relación significativos con la gestión operativa de una empresa de seguridad de valores.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla cruzada entre actividades de monitoreo y la gestión operativa						
% of Total		Gestión operativa			Total	Correlación
		Malo	Regular	Bueno		
	Bajo	1,5%	7,4%	4,4%	13,2%	Rho Spearman
Actividades de monitoreo	Regular		25,0%	19,9%	44,9%	,419
	Optimo		7,4%	34,6%	41,9%	Sig.
Total		1,5%	39,7%	58,8%	100,0%	,001c

Nota. De acuerdo a la tabla 14, se logró los siguientes resultados. Cuando las actividades de monitoreo son baja también lo es la gestión operativa al 1.5%, cuando las actividades de monitoreo es regular también lo es la gestión operativa al 25,0%, si las actividades de monitoreo son óptimas también lo es la gestión operativa de la empresa al 34,6%, es decir, la implicancia de las actividades de monitoreo en la empresa manifiesta en la gestión operativa un efecto positivo.

La correlación obtenida entre actividades de monitoreo y la gestión operativa basado en Rho de Spearman alcanzo el nivel de ,419 y un sig. bilateral de ,001 positiva; el cual indica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Además, se puede afirmar que la relación entre actividades de monitoreo y la gestión operativa es directamente proporcional; es decir, si las actividades de monitoreo interno se incrementan también lo hará la gestión operativa en la empresa, basado en la curva positiva incremental.

Decisión. Aceptar el rechazo de la hipótesis nula basado en el valor del sig. (bilateral)= ,001 < ,005 y aceptar la relación entre ambas variables de estudios al nivel del 41,9% de efecto; es decir, la aplicación de las actividades de monitoreo en la empresa manifiesta en la gestión operativa un efecto positivo.

V. DISCUSIÓN

La sección de discusión está vinculada en base a la obtención de los resultados, se hará la contrastación de los mismos mediante el análisis estadístico descriptivo e inferencial relacionando con los antecedentes selectos de nivel nacional e internacional, ceñidos acorde a estrictos parámetros de selección, aludiendo a las variables en estudio, además de sus respectivas dimensiones.

El objetivo general fue describir la relación del monitoreo interno en la gestión operativa de una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. Los resultados descriptivos del monitoreo interno indicaron que el 54.4% demostraron que el monitoreo interno es regular, el 41.2% sostuvieron que es óptimo, sin embargo, el 4.4% señalaron que es bajo. Referente a la gestión operativa, el 39.7% coincidieron en indicar que es regular, el 58.8% indicaron que el monitoreo interno es bueno y el 1.5% de los colaboradores manifestaron que es mala. Además, se demostró una correlación positiva media de ,320 a través del estadígrafo Rho Spearman con significancia bilateral de ,001c. En concordancia con la obtención de resultados se denota que el monitoreo interno es una herramienta ampliamente aplicada en la empresa estudiada, tomando en cuenta que el resultado final es superior al solicitado porcentaje. En cuanto a la gestión operativa, el resultado alcanzado es superior al cincuenta por ciento esto quiere decir que es aceptado, desde el criterio de los colaboradores hacia los procesos de la entidad. El resultado descriptivo demostró que la relación alcanzada es de nivel positiva media, definiendo que el monitoreo interno en la organización es dependiente significativamente de la gestión operativa, de modo que, la empresa debería identificar los indicadores bajos para luego trabajar en base a ello, priorizar acciones de mejora continua estableciendo objetivos de corto y mediano plazo, además comprometer correctamente a los colaboradores para llevar a cabo los objetivos organizacionales.

Las evidencias son expuestas en las bases teóricas de Ying y Yee (2020), autores que precisan al monitoreo interno como una actividad de manera constante que accede a poder utilizar y documentar todo proceso, resultado y experiencias. Por el lado de la gestión operativa es sustentado en la teoría de Karimi et al. (2022) definiéndolo como acciones a realizar por un conjunto de miembros o personas y

medios organizados con un determinado fin, para controlar y tener una adecuada planificación de una entidad. Como se puede comprobar, la sección del marco teórico está sujeta en ejecutar adecuadamente al monitoreo para entregar a los colaboradores las herramientas necesarias para la adecuada ejecución de sus labores diarias.

Lo determinado tiene vinculación con la tesis internacional elaborado a través de Akhmetshin et al. (2018), el cual estudio el monitoreo y la gestión operativa en una compañía de seguridad privada, logrando el resultado de una correlación de 0.511 y un Sig. = ,040; Rho de Spearman; resultado que evidencia que a mejor ejecución del monitoreo mayor será la operativa en la organización entregando a los colaboradores mejores herramientas para sus labores diarias, sustentando la posición teórica de Rahim (2017), quien afirma que el monitoreo interno es un plan en el cual una organización implanta metodología y procedimientos que en coordinación, busca preservar los recursos de la organización; a cerca de la gestión operativa Bondarenko et al. (2017), infiere que es un modelo de gestión cuyas composiciones son las tareas y procesos especialmente, enfocado en la interna organizacional con la finalidad de incrementar la capacidad operativa, dentro de esta gestión se evidencia distintas gestiones de distribución, producción, recursos humanos etc. Se concluye que la empresa debería replantar estrategias en ciertas áreas de la organización donde los puntos de gestión son bajos. Para reforzar lo indicado se cita a la tesis internacional de Lee y Park (2021) quienes estudiaron el monitoreo se relaciona con la operativa empresarial, optimizando costos y creando relación sostenible con los proveedores en una empresa industrial, logrando una correlación de ,382 y un Sig. (Bilateral) de ,001 confirmando que el monitoreo depende medianamente de la gestión operativa. Como resultado se interpreta la teoría de Sucky (2007) quien define al monitoreo interno como la evaluación de procesos internos para el adecuado funcionamiento de programas o proyectos establecidos, que posibilita obtener objetivos deseados con el tiempo programado y recursos necesarios, en cuanto a la operativa son actividades que inician desde una idea hasta la entrega del servicio o productos, satisfaciendo al cliente. Esta buena percepción del servicio ofrecido permite a la compañía el constante crecimiento a

mediano y largo plazo Ketchen (2016). Se deduce que la empresa debe tener en cuenta fortalecer ciertos puntos débiles de la organización para sus propósitos.

Como conclusión, se ha constatado que el monitoreo influye directamente en la gestión operativa, partiendo bajo la perspectiva del análisis de estadística y conceptual, asimismo, cuando se compara las tesis que son los antecedentes empleados, se comprueba que hay cierta complementación de los resultados obtenidos, es alineado y reforzado con los sustentos teóricos, por ende, toda institución debe aplicar toda normativa a las actividades de monitoreo para evadir futuros eventos que afecten la operativa en la empresa.

El primer objetivo específico propuesto fue establecer correlación entre el ambiente de control y gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. Los resultados descriptivos indicaron que el 58.1% coincidieron en manifestar que el ambiente de control es regular, el 32.4% afirmaron es óptimo. Sin embargo, el 9.6% señalaron baja en la empresa Prosegur GDT. Referente a la gestión operativa, el 39.7% de los encuestados aseveraron que se da de manera regular, por otro lado el 58.8% coincidieron que el monitoreo interno es bueno y el 1.5% manifestaron mediante la encuesta que es mala. También, se comprobó una correlación positiva baja de ,265 por medio del estadígrafo de Spearman y una significancia bilateral de ,002c. Acorde con los resultados se evidencia que el ambiente de control es un instrumento usado en la empresa investigada, sin embargo, el énfasis en el que se aplica es medio, pudiendo mejorar para tener un panorama más claro, tomando en cuenta los resultados descriptivos. En cuanto a la gestión operativa, el resultado alcanzado es superior al cincuenta por ciento esto quiere decir que es aceptado, desde el criterio de los colaboradores hacia los procesos de la entidad estudiada. El resultado descriptivo se demostró que la correlación alcanzada es de nivel positiva baja, definiendo que entorno de control en la empresa tiene dependencia significativa de la gestión operativa, de modo que, se debe tener atención en el entorno de control en toda organización, esto para lograr el control en los procesos internos de la operativa.

Las evidencias son sustentadas con las bases teóricas de, De Franca y Leismann (2018) que manifiestan: que el ambiente de control es un instrumento de

verificación de los progresos para poder analizar si el proyecto se encuentre en marcha y también que cumpla con resultados que son establecidos dentro de su tiempo límite. La gestión operativa es definida por Karimi (2022); indica que es la forma de cómo se efectúan la operativa de la organización, es una sucesión de acciones y tareas, que son desarrolladas con el propósito de preservar los procesos de manera organizados y optimizados.

Lo determinado tiene vinculación con la estudio internacional elaborado por Osma et al. (2022), el cual analizaron el ambiente de control del monitoreo interno y la gestión operativa relacionada en una industria productora de bienes, logrando el resultado de correlación de ,632 y un Sig. (Bilateral) = ,020; Rho de Spearman; resultado comprobatoria para afirmar que a un óptimo ambiente de control en la organización los procesos en la operativa serán eficientes logrando resultados esperados; sustentando la posición teórica de Dong (2016), quien define que el ambiente de control, es referido al medio que incide en los miembros de una empresa, también en el control de tareas y responsabilidades. El entorno, es el pilar vital de la administración de riesgos en la interna, ya que facilita la disciplina y estructura, también, provoca impacto en los demás elementos de la organización; a cerca de la gestión operativa Chasse (2015) define como el despliegue de capacidades y recursos para alcanzar resultados específicos, enmarcado en la capacidad de lograr instaurar un sistema adecuado en los procedimientos internos, además conseguir personal idóneo para su ejecución. Se deduce que la empresa debería seguir por el rumbo donde está encaminada ya que la estrategia aplicada funciona óptimamente plasmada en los resultados descriptivos. Para reforzar lo indicado se cita a la tesis internacional de Alabdullah y Maryanti (2021) quienes investigaron el mecanismo de ambiente de control interno del monitoreo y operativa en la contabilidad y economía en Jordania, logrando una correlación de -0.211 y un Sig. (Bilateral) de ,007. Contradiendo el antecedente anterior. Como resultado se interpreta la teoría de Khazer (2015) que manifiesta que el monitoreo interno en la empresa es toda actividad y proceso, que son trabajadas en conjunto para el correcto desempeño de un negocio. Que tiene por finalidad, preservar los recursos de la empresa, evitando así mermas y falencias en la operatividad que a largo plazo

afecten la rentabilidad; la gestión operativa la realización que hace la directiva dirigida a la interna con la intención de elevar su capacidad de producción. Conlleva variación en el esquema de una compañía y en su estructura de tareas laborales esto según Lilliam (2011). Se infiere que la organización debería reconsiderar la estrategia aplicada, involucrar a los colaboradores para trabajar en ello.

Se concluye la relación del monitoreo interno en la gestión operativa, bajo la perspectiva de análisis estadístico y conceptual; no obstante, al contrastar los antecedentes se identifica que hay cierta contradicción en las respuestas de los encuestados, que además es alineado con los sustentos teórico de los antecedentes señalados; entonces; la organización tiene el deber de implementar un ambiente de control adecuado, dejando en claro a los trabajadores su relevancia para así lograr objetivos establecidos en la operativa, ejecutándolo y evaluando periódicamente, al llevar a cabo un adecuado ambiente de control se obtendrá una solidez en la interna organizacional y sus componentes.

El segundo objetivo específico planteado fue establecer relación entre el análisis de riesgos y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. Los resultados descriptivos del monitoreo interno indicaron que el 54.4% aseveraron que el monitoreo interno es regular, mientras el 41.2% señalan que se da de manera óptimo, sin embargo, el 4.4% señalaron que es bajo. Referente al análisis de riesgos El 47.8% coincidió en afirmar que el análisis de riesgo es regular, el 34.6% afirmaron es óptimo. Pero, el 9.6% coincidieron que es baja. Además, se evidenció una correlación positiva media de ,267 a través del estadígrafo Rho Spearman y una significancia bilateral de ,002c. Exponiendo los resultados, se evidencia que existe la aplicación del análisis de riesgos en la empresa, identifica y analiza los distintos riesgos en las labores, esencialmente es clave en aquellos procedimientos que impactan directamente sobre la operativa. En cuanto a la gestión operativa, el resultado alcanzado es superior al cincuenta por ciento esto quiere decir que es aceptado, desde el criterio de los colaboradores hacia los procesos de la empresa. El resultado descriptivo se demostró que la correlación alcanzada es de nivel positiva media, definiendo que el análisis de riesgos en la organización es dependiente significativamente de la gestión operativa, de manera que, la compañía

le correspondería identificar los indicadores bajos para luego trabajar en base a ello, priorizar acciones de mejora continua estableciendo objetivos de corto y mediano plazo, además comprometer correctamente a los colaboradores para llevar a cabo los objetivos organizacionales.

Son sustentadas con la tesis de Chang et al. (2019), que definen al análisis de riesgos como sistema de datos disponibles para establecer probabilidades en caso se produzcan eventos inesperados y el tamaño de sus consecuencias, este tipo de análisis no evita que algo imprevisto suceda, pero es de utilidad para obtener un panorama realista que tome en cuenta aspectos positivos y negativos. Por el lado de la gestión operativa es sustentado en la teoría de Ketchen (2018) que expone a la gestión de operaciones que es una práctica que involucra la planeación, ejecución y monitoreo, acciones imprescindibles de toda organización para llevar a cabo todo objetivo planteado. Lo determinado tiene vinculación con el antecedente internacional elaborado por Winata (2022), investigaron la auditoria operacional en la gestión de inventarios, obteniendo resultados de correlación de ,617 y un Sig. (Bilateral) = ,012; Rho de Spearman; resultado que afirma que si se ejecuta la implementación de análisis de riesgo se tendrá mayor control en la operativa de los procesos internos, sustentando lo teórico por Singh et al. (2007), que define al sistema de riesgo en el área operativa, como el conjunto de normas, políticas, estructuras de la organización, sistemas de documentación e información. Todo ello, las instituciones utilizan con el fin de reconocer, evaluar, monitorear e instaurar un plan contingencia ante cualquier eventualidad que pueda afectar el área operacional; a cerca de la gestión operativa Chasse (2015) lo define como el despliegue de capacidades y recursos para alcanzar resultados específicos, enmarcado en la capacidad de lograr instaurar un sistema adecuado en los procedimientos internos, además conseguir personal idóneo para su ejecución. Se concluye que la compañía tiene como deber que la empresa debería intensificar la implicancia de esta herramienta en la organización ya que está dando óptimos resultados en los procesos operativos. Reforzando lo indicado se menciona a la tesis de Zakirova et al. (2021) quienes estudiaron el control interno en la operación de transacciones en el sistema de gestión sostenible de una organización logrando una correlación de ,501 y un Sig. (Bilateral) de ,048

confirmando que el análisis de riesgos depende medianamente de la gestión operativa. Como resultado se desarrolla la teoría de El Sharawy (2015) que manifiesta al análisis de riesgos como el proceso de distintos pasos destinado a minimizar el impacto de los riesgos en el área de operaciones empresariales. La realización de análisis de riesgos esporádicos, también minimiza la fragilidad de la compañía ante hechos imprevistos; Poshtenov (2014). La gestión de operaciones son aquellos procesos primarios por los cuales las empresas producen servicios y/o productos, que tiene como destinatario final al cliente. La empresa debe tener en cuenta fortalecer ciertos puntos débiles de la organización para sus propósitos. En conclusión, se ha verificado la influencia del análisis de riesgos en la gestión operativa, desde la perspectiva del análisis estadístico y conceptual, también, al momento de la comparación de los antecedentes se denota que existe cierta complementación y concordancia de los resultados obtenidos, es alineado y reforzado con los sustentos teóricos, por lo tanto, es una herramienta que ayudara en preveer amenazas y peligros que están sometidos toda empresa bajo la coyuntura actual, para con ello ejecutar planes de contingencia según conveniencia, reduciendo el impacto.

El tercer objetivo específico fue establecer relación entre la comunicación e información y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. Los resultados descriptivos de la comunicación e información indicaron que el 50.7% de los encuestados indicaron que la comunicación e información es regular, el 41.9% afirmaron que la comunicación e información es óptimo. Sin embargo, el 7.4% señalaron es bajo. Referente a la gestión operativa, el 39.7% coincidió en afirmar que es regular, el 58.8% afirmaron que el monitoreo interno es bueno y el 1.5% señalaron que es mala. Además, se puso en evidencia una correlación positiva media de ,391 a través del estadígrafo Rho Spearman y una significancia bilateral de ,001c. De acuerdo a los resultados se evidencia que la comunicación e información es una herramienta ejecutada en la empresa estudiada, tomando en cuenta que el resultado alcanzado es superior al promedio porcentual. En cuanto a la gestión operativa, el resultado alcanzado es superior al cincuenta por ciento esto quiere decir que es aceptado, desde el criterio de los colaboradores hacia

los procesos de la empresa. El resultado descriptivo se demostró que la correlación alcanzada es de nivel positiva media, definiendo que la comunicación e información en la organización es dependiente significativamente de la gestión operativa, de modo que, la empresa debería identificar los indicadores bajos para luego trabajar en base a ello, priorizar acciones de mejora continua estableciendo objetivos de corto y mediano plazo, además comprometer correctamente a los colaboradores para llevar a cabo los objetivos organizacionales.

Las evidencias son sustentadas teóricamente por Lara (2018), quien sustenta que esta herramienta es un factor imprescindible para lograr eficiencia y coordinación en una organización, esto va estrechamente relacionada a su productividad y ganancia. En cambio, una inapropiada comunicación dentro de la empresa, es probable que sea el originaria de la causante de conflictos y confusiones que, de mantenerse, se verificarán resultados negativos; la operativa es definida por Shin y Park (2020) cómo un conjunto de actividades que es realizable en distintas secciones de la compañía, con la finalidad de la optimización del desempeño de procesos internos, elevando la eficiencia y producción, incrementando los índices de satisfacción al mercado. Como se aprecia, el marco teórico está orientada en ejecutar adecuadamente la comunicación e información en la interna para facilitar la coordinación de las labores y fluidez en la relación del personal, generando un grato ambiente laboral para así evadir conflictos internos.

Lo indicado, guarda conexión con el antecedente internacional realizado por Black et al. (2021) quien estudio la comunicación como un sistema de monitoreo y la operativa mejorar el funcionamiento de las turbinas eólicas logrando el resultado de correlación de -0.295 y un Sig. (Bilateral) = $,001$; Rho de Spearman; resultado que manifiesta que la comunicación no es un factor influyente para la ejecución de los procesos en la operativa, sustentando la posición teórica de Kieffer (2016); la comunicación e información empresarial es definida como la forma de interactuar, ya sea hablada o escrita, que es efectuada entre los miembros de una organización y se clasifica en, comunicación interna y externa; la gestión operativa es un modelo de gestión cuenta con cuatro ejes principales, el desarrollo de relación con los proveedores, la producción, logística y distribución. De Vriegh (2019). Se concluye que

la empresa debería replantar dicha estrategia ya que la comunicación e información en la interna es de importancia ya que aporta en la coordinación y eficacia para lograr objetivos organizacionales. Reforzando lo indicado, se hace referencia al estudio Pešalj et al. (2018) quienes estudiaron el uso de sistemas de control de gestión y medición del desempeño en las PYME: una perspectiva de palancas de control, logrando una correlación de ,671 y un Sig. (Bilateral) de ,017 confirmando que la comunicación e información depende medianamente de la gestión operativa. Como resultado se interpreta la teoría de Min Son (2015) que menciona; la información recabada mediante el monitoreo interno y la gestión operativa tiene que ser examinada para posterior evaluación. Ello brinda la posibilidad de conocer tendencias y áreas de mejora en el rendimiento de los colaboradores, permite tomar medidas correctivas para enfrentar todo problema potencial; definida como el proceso de gestión que busca colocar en el mismo nivel y dirección a las operaciones de una empresa, bajo lineamientos en cada área que las componen. Wong et al. (2018). Se deduce que la empresa debe tener en cuenta fortalecer ciertos puntos débiles de la organización para sus propósitos.

En conclusión, se ha corroborado que la comunicación e información influye implícitamente en la gestión operativa, bajo la perspectiva del análisis estadístico y conceptual, además, cuando se compara las tesis internacionales, se evidencia que existe cierta contradicción de los resultados obtenidos, es alineado y reforzado con los sustentos teóricos, por tanto, debe crearse estrategias de comunicación eficientes, con el propósito que la empresa cuente con éxito en términos de crecimiento en el mercado.

El cuarto objetivo específico fue determinar la vinculación entre las actividades de monitoreo y la gestión operativa en una empresa de seguridad de valores integrales. Los resultados descriptivos indicaron que el 44.9% coincidió en afirmar que las actividades de monitoreo son regulares, el 41.9% afirmaron que es óptimo. Sin embargo, el 13.2% señalaron es bajo. Con respecto a la gestión operativa el 39.7% coincidieron en afirmar que es regular, el 58.8% manifestaron a través de la encuesta que es bueno. Pero, el 1.5% aseveraron que la gestión operativa es mala. Además, se comprobó una correlación positiva moderada de ,419 a través del estadígrafo de

Rho de Spearman y un Sig. (bilateral)= 0.001. De acuerdo a los resultados se verifica que las actividades de monitoreo es una herramienta aceptada dentro de reorganización. En caso de la gestión operativa el resultado es superior al promedio porcentual. El resultado descriptivo se evidencia una correlación positiva moderada, determinando que las actividades de monitoreo son dependientes significativamente de la gestión operativa, por tanto, la empresa debería reforzar la estrategia para que los colaboradores tengan la plena seguridad al realizar sus labores diarias.

Las evidencias son sustentadas con la teoría de Leismann y De Franca (2018) los cuales definen a las actividades de monitoreo como procesos y políticas que ayudan a consolidar que se puedan llevar a cabo la instrucción de dirección, y ello asegura que se puedan tomar las medidas de manera necesaria para poder examinar los riesgos que se encuentren en relación con la consecuencia de los objetivos organizacionales. En caso de la gestión operativa Cheng et al. (2018) indican que son decisiones ejecutadas por un conjunto de miembros o personas y medios organizados con un determinado fin, para controlar y tener una adecuada planificación de un negocio o compañía. Se puede apreciar que el marco teórico está orientado a transmitir seguridad y respaldar ante cualquier situación de riesgo a los colaboradores.

Lo indicado tiene conexión con la tesis internacional elaborado por Chang et al. (2019), estudiaron el impacto de la auditoría interna en la efectividad de control interno sobre las operaciones y el cumplimiento de una empresa industrial. Alcanzando resultados de una correlación de -0.352 y significancia (Bilateral)= ,030. Resultado que revela que a una alta ejecución de las actividades de monitoreo menor será la gestión operativa bajo la percepción de los trabajadores. Contradiendo la posición teórica de Goshicaa (2011) que indica que las actividades de monitoreo o supervisión es un proceso constante y sistemático, a través el cual se coteja la efectividad de un proyecto mediante el reconocimiento de debilidades y fortalezas, bajo ese contexto, es recomendable tomar las medidas correctivas correspondientes, para la optimización de resultados esperados influyendo en la gestión operativa que se encarga de todo lo que implica con la elaboración de productos y la prestación de servicios. Esta práctica gestiona de manera óptima los

recursos tangibles e intangibles Blashikowski (2015). Se deduce que la compañía a cargo de la plana gerencial tiene el deber de replantear la estrategia para que de esa manera, los colaboradores se sientan respaldados y seguros ante cualquier imprevisto durante la jornada laboral. Para el reforzamiento de lo indicado, se hace referencia al estudio internacional de Jiang et al. (2020) quien estudio la asociación entre los servicios relacionados con la auditoría interna y el desempeño operativo de la empresa alcanzado una correlación de ,612 y un sig. (Bilateral) = ,012. Confirmando que el monitoreo interno tiene una dependencia alta moderada a la gestión operativa. El resultado interpreta la teoría de Mandraggora (2017) que define a las actividades de monitoreo como una actividad objetiva y estratégica para asegurar los procesos internos. También, estas actividades incluyen el seguimiento de calidad en el trabajo, el rendimiento de los trabajadores, el acatamiento de políticas y normas, la optimización de recursos entre otros aspectos, con la finalidad de conseguir logros organizacionales Piazzola (2018). Se deduce que la compañía en estudio deberá reforzar sus estrategias y herramientas aplicadas en la organización para el bienestar de los colaboradores.

Para concluir; se ha verificado la directa influencia de las actividades de monitoreo en la gestión operativa bajo la perspectiva del análisis estadístico; pero, al hacer la comparación con las tesis que sirven como antecedentes, se verifica que hay cierto nivel de contrariedad en al análisis estadístico, además está alineado con los sustentos teóricos aludidas en ambas antecedentes.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones son un componente vital del estudio de investigación. Se refieren a la parte final del trabajo en la que se muestran los resultados finales. En esta sección se presenta los resultados alcanzados de manera precisa y clara, además, se evidencia limitaciones que tuvo el estudio (Zambrano et al., 2020, p.134). La conclusión general y específicas, son realizadas para contestar a los objetivos que inicialmente fueron plasmados en la investigación, de acuerdo con el planteamiento principal se asigna las siguientes conclusiones.

1. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva sobre el objetivo general que fue, describir la relación del monitoreo interno en la gestión operativa de una empresa de servicio de seguridad de valores integrales, se manifiestan que el 54.4% de los colaboradores afirmaron que la aplicación del monitoreo interno es óptima, esta premisa es aceptada, sin embargo, el nivel porcentual tiene una aprobación intermedia. La explicación lógica sobre lo evidenciado, es que los colaboradores tienen horarios rotativos quincenales, por lo tanto, tienen poca o nula información sobre las estrategias que la empresa ejecuta. Una de las responsabilidades importantes de la dirección de una compañía, es establecer un adecuado ambiente laboral que posibilite e impulse a los colaboradores no solo a cumplir el código y normas internas, también, al mantenimiento y mejoramiento constante de un sistema integral de monitoreo interno, que de hecho inhiba o disuada a los miembros de la empresa a incurrir en actos deshonestos. En cuanto a la variable gestión operativa, el 58.8% afirmaron que están de acuerdo en la aplicación de la misma; resultado que evidencia un conocimiento medio de los colaboradores por las estrategias ejecutadas por la empresa; se encuentra deficiencias funcionales de serias consecuencias, desde omitir indicaciones en la labor diaria a desacuerdos entre los colaboradores debido a un carente canal jerárquico de comunicación. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 32%; confirmando que el monitoreo interno está relacionado imprescindiblemente con la gestión operativa en la empresa investigada. Los resultados exponen que, la estrategia aun no genera impacto de

alto grado en los trabajadores. Se debe analizar si funciona de manera óptima, además que áreas priorizar para su inmediata mejora. En conclusión, las evidencias teóricas afirman que el monitoreo interno es una actividad de manera constante que accede a poder utilizar y documentar todo proceso, resultado y experiencias, ello será un elemento para el perfeccionamiento de la gestión operativa utilizadas parcialmente, luego, si no se mejora hay una alta probabilidad que las fallas internas se incrementen aún más y empeore la situación organizacional.

2. Los resultados alcanzados en la estadística descriptiva sobre el objetivo específico que fue establecer relación entre el ambiente de control y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales, se manifiestan que; el 58.6% de los trabajadores están de acuerdo con la ejecución de la empresa, si bien es aceptada, tiene un nivel medio de aprobación. Esto quiere decir, que la empresa no marca objetivos reales a sus colaboradores, en síntesis, las funciones y responsabilidades del equipo no está correctamente definidas para el adecuado desarrollo de sus labores. En consecuencia, se dan problemas de ineficacia, carencia de resolución de problemas al momento de solucionar ciertos asuntos. Asimismo, no está establecido de manera clara los protocolos y normativas a seguir. Debido a eso, en varias ocasiones se desconoce las tareas y organigrama de la compañía. Ante la carencia desconocimiento, se trabaja en base a mandatos, en ocasiones sin saber el sentido de estas, que finalidad tiene y cuál es su importancia en los procesos de trabajo. En cuanto a la variable gestión operativa, el 58.8% afirmaron que están de acuerdo en la aplicación de la misma; resultado que evidencia un conocimiento medio de los colaboradores por las estrategias ejecutadas por la empresa; se encuentra deficiencias funcionales de seria importancia, desde omitir ciertas indicaciones laborales a disputas entre el personal laboral, pasando por un inadecuado canal jerárquico de comunicación. En los resultados inferenciales se alcanzó un coeficiente de correlación de 26.5% y una significancia de ,002; confirmando que el ambiente de control está relacionado imprescindiblemente con la gestión operativa en la empresa investigada. La

ejecución del ambiente de control, necesariamente debe darse de manera vertical, esto quiere decir, de arriba hacia abajo, las áreas de gerencia hasta las operativas, estableciendo siempre con actitud positiva. Se debería implementar una concisa estrategia con mayor ahínco. En conclusión, el ambiente de control es un instrumento de verificación de los progresos creados para poder analizar si el proyecto se encuentre en marcha y también que cumpla con resultados que son establecidos dentro de su tiempo límite como se indica en el diseño del proyecto. Ausentada parcialmente en la empresa, que si no modifica sus estrategias a implementar en un corto y mediano plazo se reflejará resultados negativos.

3. Los resultados alcanzados en la estadística descriptiva sobre el objetivo específico que fue establecer relación entre el análisis de riesgos y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. En él se manifiesta que el 47.8% de los trabajadores están de acuerdo con la ejecución de la empresa, si bien es aceptada, tiene un nivel medio de aprobación. La interpretación es que, la empresa tiene esta falencia cuando se origina ciertas actividades de riesgos, no son identificadas oportunamente en la empresa. Además, sucede cuando la estimación del riesgo reside solo en exponer un listado actualizada de riesgos posibles con el área gerencial de la empresa sin ir más allá. En cuanto a la variable gestión operativa, el 58.8% afirmaron que están de acuerdo en la aplicación de la misma; resultado que evidencia un conocimiento medio de los colaboradores por las estrategias ejecutadas por la empresa; se encuentra fallas de funcionalidad de alta gravedad, desde la omisión de instrucciones laborales a conflictos entre los trabajadores pasando por un nulo canal jerárquico de comunicación. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 26.7% y una significancia de ,002; confirmando que el análisis de riesgos está relacionado con la gestión operativa en la empresa investigada. Las evidencias manifiestan que, si bien la estrategia genera un moderado impacto en la organización, se deberá buscar ampliar este porcentaje. Se debería aplicar una matriz de evaluación de riesgos posibles, ya que es un elemento para analizar enfáticamente los riesgos

latentes, ello permitirá la evaluación de riesgos, que tan probable es que suceda y el impacto en la empresa. En conclusión, las evidencias indican que es un recurso sistemático de datos disponibles para establecer probabilidades en caso se produzcan eventos inesperados y el tamaño de sus consecuencias, este tipo de análisis no evita que algo imprevisto suceda, pero es de utilidad para obtener un panorama realista que tome en cuenta aspectos positivos y negativos. Ausente paulatinamente, que requiere una mejora urgente para incrementar el bienestar de los colaboradores.

4. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva sobre el objetivo específico que fue establecer relación entre la comunicación e información y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. En él se manifiesta que el 50.7% de los trabajadores están de acuerdo con la ejecución de la empresa, si bien es aceptada, tiene un nivel medio de aprobación. Esto quiere decir que, la comunicación e información es de las primordiales causas para que existan conexiones laborales débiles, teniendo por consecuencia un déficit en el clima laboral, todo ello, desencadena una atroz imagen corporativa. Contribuye a la disminución de riesgos. También, fortalece la credibilidad y prestigio de la entidad. En cuanto a la variable gestión operativa, el 58.8% afirmaron que están de acuerdo en la aplicación de la misma; resultado que evidencia un conocimiento medio de los colaboradores por las estrategias ejecutadas por la empresa; se encuentra fallos funcionales de carácter grave, desde la omisión de instrucciones laborales a conflictos entre empleados pasando por un inexistente canal jerárquico de comunicación. En los resultados inferenciales se logró un coeficiente correlacional de 26.7% y una significancia de ,002; confirmando que la comunicación e información está relacionado con la gestión operativa en la empresa investigada. Se evidencia, que la estrategia aplicada no está siendo ejecutada adecuadamente, se debería aperturar canales nuevos de comunicación, no necesariamente notificar a la organización de necesariamente todo lo que suceda en la interna, es fundamental que se conozca si algo va afectar directamente sus labores diarias. En conclusión, la comunicación e información es un aspecto esencial para lograr coordinación y

eficacia en cualquier entidad, va vinculada directamente en la productividad. No se está cumpliendo correctamente. Se verificó limitaciones relacionado con la disposición de participar de los trabajadores en el estudio de investigación, a través de en la investigación por los colaboradores mediante el relleno de la encuesta que se les presento evitando obstaculizar sus labores diarias. Además, se llenó el cuestionario en algunas ocasiones, con respuestas sesgadas para así entregar sus respuestas apuntando a solo una opción.

5. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva sobre el objetivo específico que fue establecer relación entre actividades de monitoreo y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales. El 44.9% coincidió en afirmar que las actividades de monitoreo son regular, el 41.9% señalan que es óptimo. Aunque, el 13.2% indicaron que es bajo en la empresa investigada. La explicación lógica es que la empresa deja de lado si las actividades de monitoreo se ejecutan adecuadamente y en los plazos establecidas. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 41,9% y una significancia de ,001; confirmando que las actividades de monitoreo están relacionadas con la gestión operativa. Las evidencias indican que, si bien es ciertos que la estrategia genera un moderado impacto en la organización, se deberá elevar el porcentaje indicado. Se debería aplicar una programación de actividades como es un cronograma ya que es un elemento vital para desarrollar calendarios de labores y actividades. En conclusión, las evidencias señalan que es el proceso continuo y sistemático por el cual se evidencia la eficiencia y la eficacia de un proyecto o trabajo mediante la identificación de sus logros y debilidades y, por lo tanto, se sugiere tomar medidas de corrección obteniendo así resultados planteados o. Ausente parcialmente, que necesita una mejora para elevar la seguridad en el ambiente organizacional.

Se verifico limitaciones relacionado con la voluntad de participar en la investigación por los trabajadores mediante el llenado de la encuesta que se les presento evitando obstaculizar sus labores diarias. Además, se completó el

cuestionario en algunas ocasiones, con respuestas sesgadas para así entregar sus respuestas anotando a solo una opción.

VII. RECOMENDACIONES

En esta sección se dará a conocer las principales recomendaciones que se desarrollaron en el proceso del estudio investigativo, este apartado es de alta importancia puesto que se pondrá en marcha para futuros estudios a nivel nacional, serán de mucha utilidad porque busca las resoluciones de las problemáticas mencionadas inicialmente. Se empieza dando la recomendación general, posterior a ello las cuatro recomendaciones específicas.

1. Se recomienda capacitar al personal mediante instructores internos, es decir, asignar a los trabajadores de mayor experiencia ellos serán los guías del personal que necesite apoyo en sus funciones, formando grupos internos, durante un periodo de un mes aproximadamente, posterior a ello la plana ejecutiva deberá evaluar y decidir si la mencionada estrategia continua o se modifica. Además, se deberá ejecutar un software de gestión de procesos que permite que los colaboradores de diversas áreas puedan visualizar cada proceso en tiempo real y determinar retrasos y actividades que necesitan reestructurarse para conseguir la optimización anhelada. La utilización de un sistema de gestión de procesos empresariales (conocidas por sus siglas en inglés BPMS). Permitirá organizar los flujos y procesos de trabajo, conectando a los responsables mediante una comunicación directa y eficaz, para así crear flexibilidad y agilidad en cada etapa. Los procesos automatizados ayudan el cambio de responsabilidades, esto porque, cada trabajador sabrá en todo momento qué actividad realizar y quién es el responsable de cada proceso en particular.
2. Es recomendable una comunicación clara que deberá ser efectuada de forma vertical, en otros términos, de arriba hacia abajo, las áreas ejecutivas hacia las operativas implantando esta comunicación con actitud positiva. Explicando los beneficios, comentando cualquier novedad que pudiese afectar las labores diarias, exponiéndolos de manera sencilla para la comprensión de todos, ello favorecerá el reconocimiento y aceptación del mensaje o noticia, quedando así establecido en

toda la compañía. Convenciendo de que llevando un control de todas las actividades a realizar será beneficioso para cumplir ciertos objetivos, por eso es fundamental que todos los colaboradores se involucren. Además, para mejorar la gestión de los procesos internos como primer paso, se deberá distinguir que áreas urgen de cambios. Al analizar que está funcionando correctamente y que áreas necesitan una mejora, posterior a ello se debe priorizar acciones para mejorar dichas áreas. Una vez seleccionado el proceso a mejorar, estudiar el actual procedimiento. Para ello, se puede usar diagramas de flujo, para identificar los principales problemas en áreas específicas. Posterior a ello ejecutar los debidos procesos. Al entender el completo proceso, se obtendrá instaurar objetivos reales y alcanzables. Posterior a ello, se determina que pasos no son los correctos, y cuales se podría introducir, es de vital importancia tomar en cuenta si hay algo que este elevando los costos de producción. Luego de conocer absolutamente todo del proceso, se conversa con los miembros de la organización que son afectadas directamente por este proceso. El objetivo final es crear un feedback entre los colaboradores y plana gerencial.

3. Se recomienda aplicar una matriz de riesgos, ya que es un elemento analítico que aportara con la evaluación de los riesgos, que tan probable es que suceda y el nivel de gravedad del riesgo de la gestión operativa. Esto deberá ser ejecutado por los supervisores del área operativa, en un plazo indeterminado, debe ser una práctica fija buscando la mejora continua. Se identificará la probabilidad y severidad de cada riesgo latente para ir integrarlos en la matriz, para así, tener la posibilidad de calcular la magnitud de cada uno de ellos en la empresa. Estos cálculos permitirán al equipo a establecer que prioridad destinar a los riesgos de los procesos internos, para finalmente gestionarlos y ejecutar un plan de contingencia efectuada por el área de coordinación operativa. Al tener una noción clara de riesgos que se esperan de la organización o algún proyecto, ayuda a detectarlos para la preparación de futuros riesgos.
4. Se recomienda aperturar canales nuevos de comunicación, no es imprescindible transmitir a los colaboradores de absolutamente todo lo que sucede en la interna de la organización, si es sumamente vital saber si hay alguna información que

puedan afectar directamente en sus labores. Incentivar la comunicación interna cuya responsabilidad debe recaer en el área de recursos humanos para difundir estas informaciones que se puedan efectuar en reuniones recurrentes, que además, pueden resultar beneficiosas. Otras herramientas de comunicación e información son las newsletters, boletines dadas de manera electrónicas mediante los correos corporativos. Esta herramienta la deberá ejecutar el área de recursos humanos, y debe ser una práctica constante y fija.

5. Se recomienda aplicar un cronograma de Gantt, se trata de un instrumento valioso para la planificación de procedimientos internos, teniendo como fin lograr optimización. Al proporcionar una visión amplia de las funciones designadas, todas las partes implicadas tendrán conocimiento, cuáles son sus tareas a cumplir incluyendo una fecha programada. Con el cronograma en mano, la gerencia y el equipo pueden debatir las mejores prácticas y reconocer aquellas que mejor se adapten al alcance del trabajo. Los objetivos están mejor definidos, facilitando la comunicación y el trabajo entre los miembros de la organización. Este cronograma debe ser ejecutada por los clasificadores ya que ellos disponen del personal operativo y tienen conocimientos de tareas y actividades, deberán estar atentos si se cumplen las actividades de forma correcta y según protocolo interno.

Referencias

- Adegboyegun, A. E., Ben-Caleb, E., Ademola, A. O., Oladutire, E. O., & Sodeinde, G. M. (2020). Internal control systems and operating performance: Evidence from small and medium enterprises (SMEs) in Ondo state. *Asian Economic and Financial Review*, 10(4), 469-479.
- Akhmetshin, E. M., Vasilev, V. L., Mironov, D. S., Zatsarinnaya, E. I., Romanova, M. V., & Yumashev, A. V. (2018). Internal control system in enterprise management: Analysis and interaction matrices. *European Research Studies Journal*, 2(3), 728-740.
- Alabdullah, T. T., & Maryanti, E. (2021). Internal Control Mechanisms in Accounting, Management, and Economy: A review of the Literature and Suggestions of New Investigations. *International Journal of Business and Management Invention*, 10(9), 152-178.
- America Mining (Abril 2021). Monitoreo y control a distancia para trabajos de mantenimiento en equipos mineros. *Economía y negocios*.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa, Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Arjomandi, K., & Araki, Y. (2019). Monitoring time in operational modal tests with broad and narrow band excitations. *In Structures*. 5(22), 245-251.
- Armijos B., Bermúdez I., & Mora V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Bhardwaj, P. (2019). Types of sampling in research. *Journal of the Practice of Cardiovascular Sciences*, 5(3), 157.

- Black, I. M., Richmond, M., & Kolios, A. (2021). Condition monitoring systems: a systematic literature review on machine-learning methods improving offshore-wind turbine operational management. *International Journal of Sustainable Energy*, 40(10), 923-946.
- Chang, Y. T., Chen, H., Cheng, R. K., & Chi, W. (2019). The impact of internal audit attributes on the effectiveness of internal control over operations and compliance. *Journal of Contemporary Accounting & Economics*, 15(1), 1-19.
- Chen, Y., Lin, B., Lu, L., & Zhou, G. (2020). Can internal audit functions improve firm operational efficiency. Evidence from China. *Managerial Auditing Journal, ahead-of-print(ahead-of-print)*. 11(3). 152-185.
- Chen, H., Li, T., & Zhang, C. (2021). Going too far is as bad as not going far enough: an inverted u-shaped relationship between internal controls and operational efficiency. *Journal of International Accounting Research*, 20(2), 25-50.
- Cheng, Q., Goh, B. W., & Kim, J. B. (2018). Internal control and operational efficiency. *Contemporary accounting research*, 35(2), 1102-1139.
- De França, I. p., & Leismann, I. (2018). Gestão de riscos operacionais e controles internos: O caso de uma empresa de informática. *Administração de Empresas em Revista*, 1(14), 129-141.
- Delgado Carlos, Y. A. (2021). Control interno de los procesos operativos para la mejora de la gestión operativa de la empresa Hotelera Libertad de Lambayeque. Tesis de pregrado. Universidad católica santo toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Dieterich, H. (2021). Nueva guía para la investigación científica. Grupo Editor Orfila Valentini. Xiapas, México.
- Dorogovs, P., Solovjova, I., & Romanovs, A. (2018). New tendencies of management and control of operational risk in financial institutions. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 911-918.
- Förster, L., & Alex, J. (2021). Tool for the model-based operational management of wastewater treatment plants. *Contemporary accounting research*, 69(3), 256-267.
- Gai, H., Beath, J., Fang, J., & Lou, H. H. (2020). Alternative emission monitoring technologies and industrial internet of things-based process monitoring

- technologies for achieving operational excellence. *Current Opinion in Green and Sustainable Chemistry*, 23, 31-37.
- Gestión (agosto 2021). Cómo detectar, prevenir y mitigar el fraude interno durante la crisis actual. *Economía y negocio*.
- Guevara Jiménez, J. J. (2019). *El control interno y su efecto en la gestión operativa de las MYPES en el distrito de Ate, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad nacional Valdivia. Lima, Perú.
- Hernández-Ávila, C. E., & Escobar, N. A. C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista científica del Instituto Nacional*, 2(1), 75-79.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Cd. de México, México: Mc Graw Hill Education.
- Herrera Ascoy, E. F. (2018). Control interno y su influencia en la gestión operativa de las empresas de transporte del Perú: caso Los Heraldos EIRL-Trujillo, 2018. Tesis de pregrado. Uladech católica. Trujillo, Perú.
- Hoai, T. T., Hung, B. Q., & Nguyen, N. P. (2022). The impact of internal control systems on the intensity of innovation and organizational performance of public sector organizations in Vietnam: the moderating role of transformational leadership. *Heliyon*, 8(2), 85-150.
- Joubert-van der Merwe, L., Samways, M. J., & Pryke, J. S. (2020). A new protocol for monitoring operational outcomes of environmental management in commercial forestry plantations. *Journal of environmental management*, 271, 110-922.
- Karimi P., F., Segovia, P., Duviella, E., & Puig, V. (2022). A two-layer control architecture for operational management and hydroelectricity production maximization in inland waterways using model predictive control. *Control Engineering Practice*, 124. 85-153.
- Kearsey, M. J., & Pooni, H. S. C. N. (2020). Genetical analysis of quantitative traits. *Garland Science*.
- Lara Aguilar, E. (2018). Influencia del control interno en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de seguridad de transporte de valores Prosegur, Lima, 2018.

- Le Nguyen, H., Larimo, J., & Wang, Y. (2019). Control, innovation and international joint venture performance: The moderating role of internal and external environments. *International Business Review*, 28(6), 101-591.
- Lee, S., & Park, J. (2021). How Switching Costs with process monitoring and operational integration affect sustainable supplier relationship. *Sustainability*, 13(24), 13716.
- León, R. A. H., & González, S. C. (2020). El proceso de investigación científica. Editorial Universitaria. La Habana, Cuba.
- Linares, E., Hernández, V., Domínguez, J., Fernández, S., Hevia, V., Mayor, J., Padilla, B. & Ribal, M. (2018). Metodología de una revisión sistemática. *Actas Urológicas Españolas*. 42(8), 499-506.
- Mathews, M. J., Vosloo, J. C., & Prinsloo, J. (2020). The value of a telemetry monitoring system in sustaining the operational performance of industrial information systems. *South African Journal of Industrial Engineering*, 31(2), 129-142.
- Méndez P., Ojeda M., & Ortiz (2018). Propuesta para establecer un procedimiento en la gestión de reposición de agentes de vigilancia privada para lograr una óptima capacidad de atención.
- Mihalciuc, C. C., & Grosu, M. (2019). Improving the monitoring process and the external and internal communication process of an organization performance. *The USV Annals of Economics and Public Administration*, 19(2), 141-150.
- Ortiz R., & Zambrano J. (2019). *Impacto del Sistema de Control Interno en la Productividad del Personal de la Empresa Idivsa*. (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú.
- Osma, B. G., Gomez-Conde, J., & Lopez-Valeiras, E. (2022). Management control systems and real earnings management: Effects on firm performance. *Management Accounting Research*, 55, 100-781.
- Pahala, I., Hasanah, N., Khairani, R., Kiswanto, Suherman, & Musyaffi, A. M. (2021). The quality effect of service, perception, taxpayer motivation of the interest of using tax consultant services. *Quality - Access to Success*, 22(185), 142-145.
- Pandey, P., & Pandey, M. M. (2021). Research methodology tools and techniques.

- Bridge Center. Rumania, Unión Europea: Bridge Center.
- Parker, G. A. (2021). Quantitative Analysis. In K. H. Nemeš & J. L. Longe (Eds.), *The Gale Encyclopedia of Science*. 6(6). 3651-3652.
- Pešalj, B., Pavlov, A., & Micheli, P. (2018). The use of management control and performance measurement systems in SMEs: A levers of control perspective. *International Journal of Operations & Production Management*. 9(2). 163-198.
- Rahim, N. F. A., Ahmed, E. R., & Faeq, M. K. (2018). Internal Control System and Perceived Operational Risk Management in Malaysian Conventional Banking Industry. *Global Business & Management Research*, 10(1).
- Rassinger, S. (2020). La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción. Buenos aires, Argentina. Ediciones Akal
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: UNSS.
- Senna de faria L. & Assad, R. (2020). estudio de caso: análise do impacto de auditoria interna operacional aplicada em órgão de saúde municipal. *administração de empresas em revista*, 13(1).
- Shin, H., & Park, S. (2020). The internal control manager and operational efficiency: evidence from Korea. *Managerial Auditing Journal*. 8(3). 29-95.
- Stapor, K. (2020). Descriptive and inferential statistics. In *Introduction to Probabilistic and Statistical Methods with Examples in R* (pp. 63-131). Springer, Cham
- Starenka, O. (2021). Organizational approaches to operational control at industrial. *Financial and credit activity problems of theory and practice*, 2(37), 123-133.
- Tóala, G. M. T., & Briones, A. A. M. (2019). Importancia de la enseñanza de la metodología de la investigación científica en las ciencias administrativas. *Dominio de las Ciencias*, 5(2), 56-70.
- Winata, E. T. (2022). Operational Audit in Inventory Management: Case Study of CV. X in Bali. *International Journal of Management, Accounting & Economics*, 9(2), 97-116.

- Ying, H., Phun, C. & Yee, F. (2020). Operational management implemented in biofuel upstream supply chain and downstream international trading: current issues in southeast asia. *Energies and business administration*. 13(7)
- Zakirova, A., Klychova, G., Dyatlova, A., Ostaev, G., & Konina, E. (2021). Internal control of transactions operation in the sustainable management system of organizations. *In E3S Web of Conferences* (10) 258. p. 12009).
- Zambrano, P., Toledo, C. y Menéndez, M. (2020). Metodología de la Investigación. Cusco, Perú: In Biblioteca Colloquiu

Anexos

Anexo A

Operacionalización de la variable monitoreo interno

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Monitoreo interno	Es una actividad de manera constante que accede a poder utilizar y documentar todo proceso, resultado y experiencias; ello nos da una perspectiva de base para guiar la toma de decisión y el aprendizaje. Este instrumento de verificación de los progresos creados para poder analizar si el proyecto se encuentre en marcha y también que cumpla con resultados que son establecidos dentro de su tiempo límite (Ying y Yee, 2020, p. 54)	Es una variable de tipo categórica, de naturaleza cualitativa, de escala ordinal, posee un instrumento compuesto de 20 enunciados, el cual se divide en cuatro dimensiones: Ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de control, Información y comunicación.	Ambiente de control	Integridad y valores	1	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre e Siempre
				Administración estratégica	2	
				Estructura organizacional	3	
				Competencia profesional	4	
				Órgano de control institucional	5	
			Análisis de riesgos	Planeamiento de la gestión de riesgos	6	
				Identificación de los riesgos	7	
				Valoración de los riesgos	8	
				Respuesta al riesgo	9	
			Comunicación e información	Información y responsabilidad	10	
				Sistemas de información	11	
				Flexibilidad al cambio	12	
				Comunicación interna	13	
				Archivo institucional	14	
				Comunicación externa	15	
			Actividades de monitoreo	Procedimientos de autorización y aprobación	16	
				Segregación de funciones	17	
				Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	18	
				Revisión de procesos, actividades y tareas	19	
				Controles para las tecnologías de información y comunicaciones.	20	

Operacionalización de la variable gestión operativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión operativa	El término gestión es originario del latín <i>gestio</i> cuya definición conceptual es, acto realizado por un conjunto de miembros o personas y medios organizados con un determinado fin, para controlar y tener una adecuada planificación de un negocio o compañía (Cheng et al., 2018, p.23).	La gestión operativa se evaluará mediante la correcta toma de decisiones para la realización de las funciones de entrega de bienes y servicios, mediante procedimientos estructurados como la planeación y el control para lograr los objetivos.	Análisis de servicio	Nivel de competitividad	1	Ordinal Escala de Likert 5. Nunca 6. Casi nunca 7. A veces 8. Casi siempre e Siempre
				Cumplimiento de órdenes	2	
				Fortalecimiento de capacidades	3	
				Calidad de la entrega	4	
				Promoción comercial	5	
				Atención de incidencias	6	
				Entrega puntual	7	
			Análisis de procesos	rendimiento de los procesos	8	
				productividad	9	
				efectividad	10	
				rendimiento de gestión de proyectos	11	
				Competitividad	12	
				Calidad	13	
				Rentabilidad	14	
			Diseño y dirección	Estructura de tareas	15	
				Relaciones jerárquicas	16	
				Interrelación	17	
				Organización diaria	18	
				Liderazgo	19	
				Objetivos organizacionales	20	

Anexo B

Calculo y tabla de muestra

$$n = \frac{280 * 1.96 * 0.5 * 0.5}{0.05(280-1) + 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{201.684}{1.4829}$$

$$n = \mathbf{136}$$

Anexo C

Cuestionario de la variable Monitoreo interno

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE MONITOREO INTERNO						
Dimensión	Indicadores	1	2	3	4	5
Ambiente de control	Integridad y valores					
	1	Son sancionados los trabajadores que fueron encontrados responsables por la no rendición de entregas				
	Administración estratégica					
	2	El logro de las metas del plan operativo sirve para medir el rendimiento del personal encargado del monitoreo Interno				
	Estructura organizacional					
	3	El personal responsable de los Encargos Internos conoce las funciones				
análisis de riesgos	Órgano de control institucional					
	4	Se toma en cuenta los tiempos programados para el logro de los objetivos con el Control Interno				
	Competencia profesional					
	5	¿Solicita de vez en cuando el apoyo en Control Interno a los clasificadores?				
	Planeamiento de la gestión de riesgos					
Comunicación e información	6	Se han identificado riesgos que puedan afectar el cumplimiento de un encargo interno				
	Identificación de los riesgos					
	7	Considera que el riesgo de detección es alto debido a la falta de experiencia del personal				
	Respuesta al riesgo					
	8	Está preparada la entidad para afrontar los riesgos que genere un Control Interno				
Actividades de monitoreo	Valoración de los riesgos					
	9	La entidad cuenta con manuales, donde se establecen los procedimientos de autorización y aprobación de las principales actividades que desarrolla la empresa				
	Información y responsabilidad					
	10	Es clara las funciones que desempeñara dentro de la empresa				
	Sistemas de información					
	11	El supervisor a cargo detalla de forma clara y precisa la información a dar diariamente				
	Flexibilidad al cambio					
	12	Se realiza la verificación adecuada de cada caso a observar				
	Archivo institucional					
13	El área de despacho lleva un registro y control de las tc pendientes					
	Comunicación externa					
	14	Se realiza acciones de la gerencia, cuando detecta un déficit en la efectividad				
	Comunicación interna					
	15	Existe una política de monitoreo Interno para el acceso a la información de las tarjetas de crédito				
	Procedimientos de autorización y aprobación					
	16	¿Se lleva a cabo el control previo promovido por la Gerencia? / Se lleva a cabo el control previo, promovido por la gerencia o área encargada				
	Segregación de funciones					
	17	Informa de las actividades que puedan afectar el monitoreo interno a su jefe inmediato				
Controles sobre el acceso a los recursos o archivos						
18	Rinde las tc pendientes durante su jornada laboral					
	Revisión de procesos, actividades y tareas					
	19	Los sistemas cuentan con restricciones para el acceso a la información a los no autorizados				
	Controles para las tecnologías de información y comunicaciones.					
20	Existe comunicación fluida entre usted, sus funcionarios y personal en general y viceversa					

Cuestionario de la variable gestión operativa

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE GESTION OPERATIVA						
Dimensión	Indicadores	1	2	3	4	5
Análisis de servicio	Nivel de competitividad					
	1 Se siente adecuadamente capacitado para desarrollar su trabajo					
	Cumplimiento de órdenes					
	2 Cumple con las ordenes de entrega de manera adecuada					
	Fortalecimiento de capacidades					
	3 Hay capacitaciones en el área encargada? / Hay capacitaciones constantes					
	Calidad de la entrega					
	4 Se entrega las tarjetas de manera correcta y con los protocolos correspondientes					
	Promoción comercial					
	5 Existe promoción de la empresa en el mercado actual					
Análisis de procesos	Atención de incidencias					
	6 Atiende las incidencias o interrogativas					
	Entrega puntual					
	7 Hay atención puntual en la entrega de tarjetas de crédito acordado con los clientes previamente					
	rendimiento de los procesos					
	8 Los clasificadores ejecutan los procesos internos de manera adecuada					
	productividad					
	9 Su nivel de productividad se mantiene de manera constante					
	efectividad					
	10 Optimiza los recursos de la empresa adecuadamente					
Dirección y diseño	rendimiento de gestión de proyectos					
	11 El área de gerencia es eficiente y clara con los objetivos presentados					
	Competitividad					
	12 Genera una satisfacción adecuada a los clientes					
	Calidad					
	13 Entrega un trato amable y de confianza a los usuarios					
	Rentabilidad					
	14 Es recompensado económicamente según su perspectiva					
	Estructura de tareas					
	15 Es clara sus tareas y actividades en la empresa					
Dirección y diseño	Relaciones jerárquicas					
	16 Existe la comunicación y buen trato con las otras áreas					
	Interrelación					
	17 Se relaciona adecuadamente con los demás compañeros					
	Organización diaria					
	18 La organización va de acorde con las metas establecidas					
	Liderazgo					
	19 Los clasificadores poseen habilidades de liderazgo					
	Objetivos organizacionales					
	20 Son alcanzables los objetivos propuestos de la organización					

Anexo D

Validación del cuestionario



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Pablo Ramón Carrasco Pintado
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación.

El título de tesis es: Monitoreo interno y gestión operativa en una empresa de servicios de seguridad de valores integrales.; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos 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 nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Pedro Antonio Rojas Cardenas
D.N.I: 7292509



Firma
Raque Huamani Villanueva
D.N.I:71717063



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Gestión operativa

El término gestión es originario del latín *gestio* cuya definición conceptual es, acto realizado por un conjunto de miembros o personas y medios organizados con un determinado fin, para controlar y tener una adecuada planificación de un negocio o compañía (Felch et al., 2018, p.23).

II. Dimensiones

a. Análisis de servicio

Los servicios muestran una problemática dentro de su análisis, ya que contiene características que pueden diferenciar muy amplia de otros productos que pueden ser: heterogeneidad, intangibilidad y también carácter perecedero (Ohlig et al., 2020, p. 55).

b. Análisis de proceso

El análisis accede a identificar los procedimientos que puedan ser negativos de la organización. Lo que se requiere es buscar el análisis de los procesos para así identificar actividades que producen mermas o pérdidas en el área operativa (Felch et al., 2018, p.18).

c. Diseño y dirección

Se define como la postura de estrategia, apoya en un proceso continuo y eficiente para aplicar distintas iniciativas empresariales, ejecutando planes promoviendo una buena calidad de servicio, con la finalidad de obtener metas trazadas, productividad elevada, aumento en la rentabilidad, usando los recursos de manera óptima (Kuznetsov, 2020, p.18).



Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión operativa	El término gestión es originario del latín <i>gestio</i> cuya definición conceptual es, acto realizado por un conjunto de miembros o personas y medios organizados con un determinado fin, para controlar y tener una adecuada planificación de un negocio o compañía (Felch et al., 2018, p.23).	La gestión operativa se evaluará mediante la correcta toma de decisiones para la realización de las funciones de entrega de bienes y servicios, mediante procedimientos estructurados como la planeación y el control para lograr los objetivos.	Análisis de servicio	Nivel de competitividad	Escala Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Cumplimiento de órdenes		
			Fortalecimiento de capacidades		
			Cantidad de la entrega		
			Promoción comercial		
			Atención de incidencias		
			Entrega puntual		
			rendimiento de los procesos		
			Productividad		
			Efectividad		
Rendimiento de gestión de proyectos					
Competitividad					
Calidad					
Rentabilidad					
Estructura de tareas					
Relaciones jerárquicas					
Interrelación					
Diseño y dirección	Organización diaria				
	Liderazgo				
	Objetivos organizacionales				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Verificar observaciones SOMBREADO CON AMARILLO Y LETRAS ROJAS

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Carrasco Pintado Pablo Ramón

DNI: 25747772

Especialidad del validador: Doctor en Administración

Lima 16 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION OPERATIVA

Estimado colaborador:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca conocer cuál es la relación entre el y la en la BITEL PERU, San Juan de Lurigancho. Los datos serán manejados confidencialmente

Escala de Likert:

Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

Nº ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	Se siente adecuadamente capacitado para desarrollar su trabajo					
2	Cumple con las ordenes de entrega de manera adecuada					
3	Hay capacitaciones constantes					
4	Se entrega las tarjetas de manera correcta y con los protocolos correspondientes					
5	Existe promoción de la empresa en el mercado actual					
6	Atiende las incidencias o interrogativas					
7	Hay atención puntual en la entrega de tarjetas de crédito acordado con los clientes previamente					
8	Los clasificadores ejecutan los procesos internos de manera adecuada					
9	Su nivel de productividad se mantiene de manera constante					
10	Optimiza los recursos de la empresa adecuadamente					
11	El área de gerencia es eficiente y clara con los objetivos presentados					
12	Genera satisfacción adecuada a los clientes					
13	Entrega un trato amable y de confianza a los usuarios					
14	Es recompensado económicamente según su perspectiva					
15	Es clara sus tareas y actividades en la empresa					
16	Existe la comunicación y buen trato con las otras áreas					
17	Se relaciona adecuadamente con sus demás compañeros					
18	La organización va de acorde con las metas establecidas					
19	Los clasificadores poseen habilidades de liderazgo					
20	Son alcanzables los objetivos propuestos de la organización					

Gracias por completar el cuestionario.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Pablo Ramón Carrasco Pintado

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación.

El título de tesis es: Monitoreo interno y gestión operativa en una empresa de servicios de seguridad de valores integrales; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos 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 nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Pedro Antonio Rojas Cardenas



Firma
Raque Huamani Villanueva

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Monitoreo interno.

Es una actividad de manera constante que accede a poder utilizar y documentar todo proceso, resultado y experiencias; ello nos da una perspectiva de base para guiar la toma de decisión y el aprendizaje. Este instrumento de verificación de los progresos creados para poder analizar si el proyecto se encuentre en marcha y también que cumpla con resultados que son establecidos dentro de su tiempo límite (Ying y Yee, 2020, p. 54).

II. Dimensiones

a. Ambiente control.

Es el conjunto de procesos, estructura y normas que facilitan la base con el fin de llevar el sistema del control interno dentro de la organización. Sino se cuenta con un ambiente solido de control de manera adecuada los demás elementos son ineficaces (Polidori y Teobaldelli, 2018, p.27)

b. Análisis de riesgo

Instrumento con el que se puede prevenir los pronósticos de amenazas que se pueden analizar con el fin de que afecte al desempeño de algún procedimiento (Zheng y Liu, 2021, p.34).

c. Comunicación e información.

Compuesta por conjuntos de datos en orden, que alcanzan un sentido y coherencia que permiten la creación de mensajes u oraciones (Förster y Alex, 2021, p.18).

d. Actividades de monitoreo.

Son acciones reiterativo y constante, diseñado para la respuesta dinámica ante los cambios constantes. Un buen sistema de monitoreo debe estar sólido sobre sus procedimientos (Pershin et al., 2019, p.8).

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Monitoreo interno	<p>Es una actividad de manera constante que accede a poder utilizar y documentar todo proceso, resultado y experiencias; ellos da una perspectiva de base para guiar la toma de decisión y el aprendizaje. Este instrumento de verificación de los progresos creados para poder analizar si el proyecto se encuentra en marcha y también que cumple con resultados que son establecidos dentro de su tiempo límite (Ying y Yee, 2020, p. 54).</p>	<p>Es una variable de tipo categórica, de naturaleza cualitativa, de escala ordinal, posee un instrumento compuesto de 20 enunciados, el cual se divide en cuatro dimensiones: Ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de control, Información y comunicación.</p>	Ambiente de control	<p>Integridad y valores</p> <p>Administración estratégica</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Competencia profesional</p> <p>Organo de control institucional</p>	Ordinal
			Análisis de riesgos	<p>Planeamiento de la gestión de riesgos</p> <p>Identificación de los riesgos</p> <p>Valoración de los riesgos</p> <p>Respuesta al riesgo</p> <p>Información y responsabilidad</p> <p>Sistemas de información</p> <p>Flexibilidad al cambio</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Archivo institucional</p> <p>Comunicación externa</p>	
			Comunicación e información	<p>Procedimientos de autorización y aprobación</p> <p>Segregación de funciones</p> <p>Controles sobre el acceso a los recursos o archivos</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>
			Actividades de monitoreo	<p>Revisión de procesos, actividades y tareas</p> <p>Controles para las tecnologías de información y comunicaciones.</p>	<p>Escala de Likert</p>

Observaciones: Verificar observaciones SOMBREADO CON AMARILLO Y LETRAS ROJAS

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

Apellidos y nombres del juez validador: Carrasco Pintado Pablo Ramón

DNI: 25747772

Especialidad del validador: Doctor en Administración

Lima 15 de Noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE MONITOREO INTERNO

Estimado colaborador:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo describir la influencia del monitoreo interno en la gestión operativa en una empresa de servicios de seguridad de valores integrales, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: parojasr@ucvvirtual.edu.pe

Escala de Likert:

Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

VARIABLE MONITOREO INTERNO						
Dimensión	Indicadores	1	2	3	4	5
Ambiente de control	Integridad y valores					
	1 Son sancionados los trabajadores que fueros encontrados responsables por la no rendición de entregas					
	Administración estratégica					
	2 El logro de las metas del plan operativo sirve para medir el rendimiento del personal escargado del monitoreo interno					
	Estructura organizacional					
3 El personal responsable de los Encargos Internos conoce las funciones						
análisis de riesgos	Órgano de control institucional					
	4 Se toma en cuenta los tiempos programados para el logro de los objetivos con el Control Interno					
	Competencia profesional					
	5 ¿Solicita de vez en cuando el apoyo en Control Interno a los clasificadores?					
	Planeamiento de la gestión de riesgos					
6 Se han identificado riesgos que puedan afectar el cumplimiento de un encargo interno						
Comunicación e información	Identificación de los riesgos					
	7 Considera que el riesgo de detección es alto debido a la falta de experiencia del personal					
	Respuesta al riesgo					
	8 Está preparada la entidad para afrontar los riesgos que genere un Control Interno					
	Valoración de los riesgos					
9 La entidad cuenta con manuales, donde se establecen los procedimientos de autorización y aprobación de las principales actividades que desarrolla la empresa						
Actividades de monitoreo	Información y responsabilidad					
	10 Es clara las funciones que desempeñara dentro de la empresa					
	Sistemas de información					
	11 El supervisor a cargo detalla de forma clara y precisa la información a dar diariamente					
	Flexibilidad al cambio					
12 Se realiza la verificación adecuada de cada caso a observar						
Actividades de monitoreo	Archivo institucional					
	13 El área de despacho lleva un registro y control de las tc pendientes					
	Comunicación externa					
	14 Se realiza acciones de la gerencia, cuando detecta un déficit en la efectividad					
	Comunicación interna					
15 Existe una política de monitoreo interno para el acceso a la información de las tarjetas de crédito						
Actividades de monitoreo	Procedimientos de autorización y aprobación					
	16 ¿Se lleva a cabo el control previo promovido por la Gerencia? / Se lleva a cabo el control previo, promovido por la gerencia o área encargada					
	Segregación de funciones					
	17 Informa de las actividades que puedan afectar el monitoreo interno a su jefe inmediato					
	Controles sobre el acceso a los recursos o archivos					
18 Rinde las tc pendientes durante su jornada laboral						
Actividades de monitoreo	Revisión de procesos, actividades y tareas					
	19 Los sistemas cuentan con restricciones para el acceso a la información a los no autorizados					
	Controles para las tecnologías de información y comunicaciones.					
	20 Existe comunicación fluida entre usted, sus funcionarios y personal en general y viceversa					

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Mary Elizabeth Lescano Meléndez
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación.

El título de tesis es: Monitoreo interno y gestión operativa en una empresa de servicios de seguridad de valores integrales; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos 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 nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Pedro Antonio Rojas Cardenas
D.N.I: 7292509



Firma
Raquel Huamani Villanueva
D.N.I: 71717063

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Monitoreo interno.

Es una actividad de manera constante que accede a poder utilizar y documentar todo proceso, resultado y experiencias; ello nos da una perspectiva de base para guiar la toma de decisión y el aprendizaje. Este instrumento de verificación de los progresos creados para poder analizar si el proyecto se encuentre en marcha y también que cumpla con resultados que son establecidos dentro de su tiempo límite (Ying y Yee, 2020, p. 54).

II. Dimensiones

a. Ambiente control.

Es el conjunto de procesos, estructura y normas que facilitan la base con el fin de llevar el sistema del control interno dentro de la organización. Sino se cuenta con un ambiente solido de control de manera adecuada los demás elementos son ineficaces (Polidori y Teobaldelli, 2018, p.27)

b. Análisis de riesgo

Instrumento con el que se puede prevenir los pronósticos de amenazas que se pueden analizar con el fin de que afecte al desempeño de algún procedimiento (Zheng y Liu, 2021, p.34).

c. Comunicación e información.

Compuesta por conjuntos de datos en orden, que alcanzan un sentido y coherencia que permiten la creación de mensajes u oraciones (Förster y Alex, 2021, p.18).

d. Actividades de monitoreo.

Son acciones reiterativo y constante, diseñado para la respuesta dinámica ante los cambios constantes. Un buen sistema de monitoreo debe estar sólido sobre sus procedimientos (Pershin et al., 2019, p.8).

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Monitoreo interno	Es una actividad constante que accede a poder utilizar y documentar todo proceso, resultado y experiencias; ellos da una perspectiva de base para guiar la toma de decisión y el aprendizaje. Este instrumento de verificación de los progresos creados para poder analizar si el proyecto se encuentre en marcha y también que cumple con resultados que son establecidos dentro de su tiempo límite (Ying y Yee, 2020, p. 54).	Es una variable de tipo categórica, de naturaleza cualitativa, de escala ordinal, posee un instrumento compuesto de 20 enunciados, el cual se divide en cuatro dimensiones: Ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de control, Información y comunicación.	<p>Ambiente de control</p> <hr/> <p>Análisis de riesgos</p> <hr/> <p>Comunicación e información</p> <hr/> <p>Actividades de monitoreo</p>	<p>Integridad y valores</p> <p>Administración estratégica</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Competencia profesional</p> <p>Organo de control institucional</p> <p>Planeamiento de la gestión de riesgos</p> <p>Identificación de los riesgos</p> <p>Valoración de los riesgos</p> <p>Respuesta al riesgo</p> <p>Información y responsabilidad</p> <p>Sistemas de información</p> <p>Flexibilidad al cambio</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Archivo institucional</p> <p>Comunicación externa</p> <p>Procedimientos de autorización y aprobación</p> <p>Segregación de funciones</p> <p>Controles sobre el acceso a los recursos o archivos</p> <p>Revisión de procesos, actividades y tareas</p> <p>Controles para las tecnologías de información y comunicaciones.</p>	Ordinal
				Escala de Likert	
					1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Observaciones: Verificar observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador: LESCANO MELÉNDEZ MARY ELIZABETH

DNI: 44003554

Especialidad del validador: MAESTRIA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Lima 14 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE MONITOREO INTERNO

Estimado colaborador:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo describir la influencia del monitoreo interno en la gestión operativa en una empresa de servicios de seguridad de valores integrales, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: parojasr@ucvvirtual.edu.pe

Escala de Likert:

Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

VARIABLE MONITOREO INTERNO						
Dimensión	Indicadores	1	2	3	4	5
Ambiente de control	Integridad y valores					
	1	Son sancionados los trabajadores que fueron encontrados responsables por la no rendición de entregas				
	Administración estratégica					
	2	El logro de las metas del plan operativo sirve para medir el rendimiento del personal encargado del monitoreo Interno				
	Estructura organizacional					
	3	El personal responsable de los Encargos Internos conoce las funciones				
Órgano de control institucional						
	4	Se toma en cuenta los tiempos programados para el logro de los objetivos con el Control Interno				
Competencia profesional						
	5	¿Solicita de vez en cuando el apoyo en Control Interno a los clasificadores?				
análisis de riesgos	Planeamiento de la gestión de riesgos					
	6	Se han identificado riesgos que puedan afectar el cumplimiento de un encargo interno				
	Identificación de los riesgos					
	7	Considera que el riesgo de detección es alto debido a la falta de experiencia del personal				
	Respuesta al riesgo					
	8	Está preparada la entidad para afrontar los riesgos que genere un Control Interno				
Valoración de los riesgos						
	9	La entidad cuenta con manuales, donde se establecen los procedimientos de autorización y aprobación de las principales actividades que desarrolla la empresa				
Comunicación e información	Información y responsabilidad					
	10	Es clara las funciones que desempeñara dentro de la empresa				
	Sistemas de información					
	11	El supervisor a cargo detalla de forma clara y precisa la información a dar diariamente				
	Flexibilidad al cambio					
	12	Se realiza la verificación adecuada de cada caso a observar				
	Archivo institucional					
	13	El área de despacho lleva un registro y control de las tc pendientes				
Comunicación externa						
	14	Se realiza acciones de la gerencia, cuando detecta un déficit en la efectividad				
Comunicación interna						
	15	Existe una política de monitoreo Interno para el acceso a la información de las tarjetas de crédito				
Actividades de monitoreo	Procedimientos de autorización y aprobación					
	16	¿Se lleva a cabo el control previo promovido por la Gerencia? / Se lleva a cabo el control previo, promovido por la gerencia o área encargada				
	Segregación de funciones					
	17	Informa de las actividades que puedan afectar el monitoreo interno a su jefe inmediato				
	Controles sobre el acceso a los recursos o archivos					
	18	Rinde las tc pendientes durante su jornada laboral				
Revisión de procesos, actividades y tareas						
	19	Los sistemas cuentan con restricciones para el acceso a la información a los no autorizados				
Controles para las tecnologías de información y comunicaciones.						
	20	Existe comunicación fluida entre usted, sus funcionarios y personal en general y viceversa				

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS
DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Mary Elizabeth Lescano Melendez
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación.

El título de tesis es: Monitoreo interno y gestión operativa en una empresa de servicios de seguridad de valores integrales.; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos 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 nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Pedro Antonio Rojas Cardenas
D.N.I: 7292509



Firma
Raquel Huamani Villanueva
D.N.I:71717063

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Gestión operativa

El término gestión es originario del latín *gestio* cuya definición conceptual es, acto realizado por un conjunto de miembros o personas y medios organizados con un determinado fin, para controlar y tener una adecuada planificación de un negocio o compañía (Felch et al., 2018, p.23).

II. Dimensiones

a. Análisis de servicio

Los servicios muestran una problemática dentro de su análisis, ya que contiene características que pueden diferenciar muy amplia de otros productos que pueden ser: heterogeneidad, intangibilidad y también carácter perecedero (Ohlig et al., 2020, p. 55).

b. Análisis de proceso

El análisis accede a identificar los procedimientos que puedan ser negativos de la organización. Lo que se requiere es buscar el análisis de los procesos para así identificar actividades que producen mermas o pérdidas en el área operativa (Felch et al., 2018, p.18).

c. Diseño y dirección

Se define como la postura de estrategia, apoya en un proceso continuo y eficiente para aplicar distintas iniciativas empresariales, ejecutando planes promoviendo una buena calidad de servicio, con la finalidad de obtener metas trazadas, productividad elevada, aumento en la rentabilidad, usando los recursos de manera óptima (Kuznetsov, 2020, p.18).

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión operativa	<p>El término gestión es originario del latín gestio cuya definición conceptual es, acto realizado por un conjunto de miembros o personas y medios organizados con un determinado fin, para controlar y tener una adecuada planificación de un negocio o compañía (Felch et al., 2018, p.23).</p>	<p>La gestión operativa se evaluará mediante la correcta toma de decisiones para la realización de las funciones de entrega de bienes y servicios, mediante procedimientos estructurados como la planeación y el control para lograr los objetivos.</p>	<p>Análisis de servicio</p>	Nivel de competitividad	<p>Escala Ordinal</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
				Cumplimiento de órdenes	
				Fortalecimiento de capacidades	
				Calidad de la entrega	
				Promoción comercial	
				Atención de incidencias	
				Entrega puntual	
				rendimiento de los procesos	
				Productividad	
				Efectividad	
Rendimiento de gestión de proyectos					
Competitividad					
Calidad					
Rentabilidad					
Estructura de tareas					
Relaciones jerárquicas					
Interrelación					
Diseño y dirección					
Organización diaria					
Liderazgo					
Objetivos organizacionales					

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: LESCANO MELÉNDEZ MARY ELIZABETH

DNI: 44003554

Especialidad del validador: MAESTRIA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Lima

14 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION OPERATIVA

Estimado colaborador:

Escala de Likert:

Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

N ^a ítem	AFIRMACIONES	S	C S	AV	C
1	Se siente adecuadamente capacitado para desarrollar su trabajo				
2	Cumple con las ordenes de entrega de manera adecuada				
3	Hay capacitaciones constantes				
4	Se entrega las tarjetas de manera correcta y con los protocolos correspondientes				
5	Existe promoción de la empresa en el mercado actual				
6	Atiende las incidencias o interrogativas				
7	Hay atención puntual en la entrega de tarjetas de crédito acordado con los clientes previamente				
8	Los clasificadores ejecutan los procesos internos de manera adecuada				
9	Su nivel de productividad se mantiene de manera constante				
10	Optimiza los recursos de la empresa adecuadamente				
11	El área de gerencia es eficiente y clara con los objetivos presentados				
12	Genera satisfacción adecuada a los clientes				
13	Entrega un trato amable y de confianza a los usuarios				
14	Es recompensado económicamente según su perspectiva				
15	Es clara sus tareas y actividades en la empresa				
16	Existe la comunicación y buen trato con las otras áreas				
17	Se relaciona adecuadamente con sus demás compañeros				
18	La organización va de acorde con las metas establecidas				
19	Los clasificadores poseen habilidades de liderazgo				
20	Son alcanzables los objetivos propuestos de la organización				

Anexo E

Fiabilidad del instrumento para la variable monitoreo interno

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N of Ítems
,855	20

Nota. De acuerdo al análisis mediante el test de alfa de Cronbach para los 20 elementos se obtuvo un valor superior a $,070 \geq ,855$; por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento que mide la variable monitoreo interno es altamente fiable.

Fiabilidad del instrumento por reactivo para la variable

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Son sancionados los trabajadores que fueron encontrados responsables por la no rendición de entregas de la tc	63,35	54,349	,504	,845
El logro de las metas del plan operativo sirve para medir el rendimiento del personal encargado del monitoreo Interno	63,40	54,212	,514	,845
El personal clasificador conoce las funciones	63,33	54,875	,487	,846
Se toma en cuenta los tiempos programados para el logro de los objetivos	63,42	54,349	,501	,845
Solicita de vez en cuando el apoyo a los clasificadores	63,32	59,684	,068	,862
Se han identificado riesgos que puedan afectar el cumplimiento de sus funciones	63,10	55,983	,406	,849
Considera que el riesgo de detección es alto debido a la falta de experiencia del personal	63,31	54,393	,590	,843
Está preparado para afrontar los riesgos que genere el trabajo	63,30	53,931	,568	,843
La entidad cuenta con manuales, donde se establecen los procedimientos de autorización y aprobación de las principales actividades	63,32	54,561	,492	,846
Es clara las funciones que desempeñara dentro de la empresa	63,31	58,156	,208	,857
El supervisor a cargo detalla de forma clara y precisa las indicaciones a dar diariamente	63,20	56,160	,351	,852
Se realiza la verificación adecuada de cada caso a observar	63,24	51,281	,628	,839
El área de despacho lleva un registro y control de las tc pendientes	63,09	52,288	,615	,840
Se realiza acciones de la gerencia, cuando detecta un déficit en la efectividad	63,15	54,754	,502	,846
Existe una política de monitoreo Interno para el acceso a la información de las tarjetas de crédito	63,27	54,585	,494	,846
Se lleva a cabo el control previo, promovido por la gerencia o área encargada	63,46	58,205	,248	,855
Informa de las actividades que puedan afectar el monitoreo Interno a su jefe inmediato	63,21	55,246	,501	,846
Rinde las tc pendientes durante su jornada laboral	62,99	55,296	,568	,844
Los sistemas cuentan con restricciones para el acceso a la información a los no autorizados	63,40	59,843	,063	,861
Existe comunicación fluida entre usted y el supervisor a cargo	63,15	56,482	,430	,849

Fiabilidad del instrumento para la variable gestión operativa

Estadísticas de fiabilidad	
Cronbach Alpha	N of Ítems
,793	20

Nota. De acuerdo al análisis mediante el test de alfa de Cronbach para los 20 elementos se obtuvo un valor superior a $,070 \geq ,793$; por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento que mide la variable gestión operativa es altamente fiable.

Fiabilidad del instrumento por reactivo para la variable

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se siente adecuadamente capacitado para desarrollar su trabajo	65,21	35,394	,110	,798
Cumple con las ordenes de entrega de manera adecuada	65,17	33,119	,368	,783
Hay capacitaciones constantes	65,03	33,229	,386	,782
Se entrega las tarjetas de manera correcta y con los protocolos correspondientes	65,09	32,733	,419	,780
Existe promoción de la empresa en el mercado actual	65,34	33,692	,306	,787
Atiende las incidencias o interrogativas	65,07	33,550	,350	,784
Hay atención puntual en la entrega de tarjetas de crédito acordado con los clientes previamente	65,07	33,120	,438	,779
Los clasificadores ejecutan los procesos internos de manera adecuada	65,27	35,029	,158	,795
Su nivel de productividad se mantiene de manera constante	65,07	33,046	,460	,778
Optimiza los recursos de la empresa adecuadamente	65,21	32,298	,490	,776
El área de gerencia es eficiente y clara con los objetivos presentados	65,10	32,665	,495	,776
Genera satisfacción adecuada a los clientes	65,02	32,274	,552	,773
Entrega un trato amable y de confianza a los usuarios	65,21	32,821	,413	,780
Es recompensado económicamente según su perspectiva	65,05	32,731	,484	,777
Es clara sus tareas y actividades en la empresa	65,20	33,479	,372	,783
Existe la comunicación y buen trato con las otras áreas	65,29	34,461	,276	,788
Se relaciona adecuadamente con sus demás compañeros	65,37	34,353	,234	,791
La organización va de acorde con las metas establecidas	65,15	33,682	,235	,794
Los clasificadores poseen habilidades de liderazgo	65,01	33,089	,381	,782
Son alcanzables los objetivos propuestos de la organización	64,55	33,701	,262	,791

Análisis de fiabilidad mediante el test KMO y prueba de esfericidad de Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,762
	Approx. Chi-Square	1137,733
Bartlett's Test of Sphericity	df	190
	Sig.	,000

Nota. De acuerdo al análisis de fiabilidad mediante el test de Kaiser-Meyer-Olkin, se obtuvo un valor superior a $,70 \geq ,762$ ajustando la fiabilidad del instrumento. Además, se obtuvo una significancia $,000 \leq ,005$ mediante la prueba de esfericidad de Bartlett

Fiabilidad del instrumento para la variable monitoreo interno

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	α de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.855	0.858

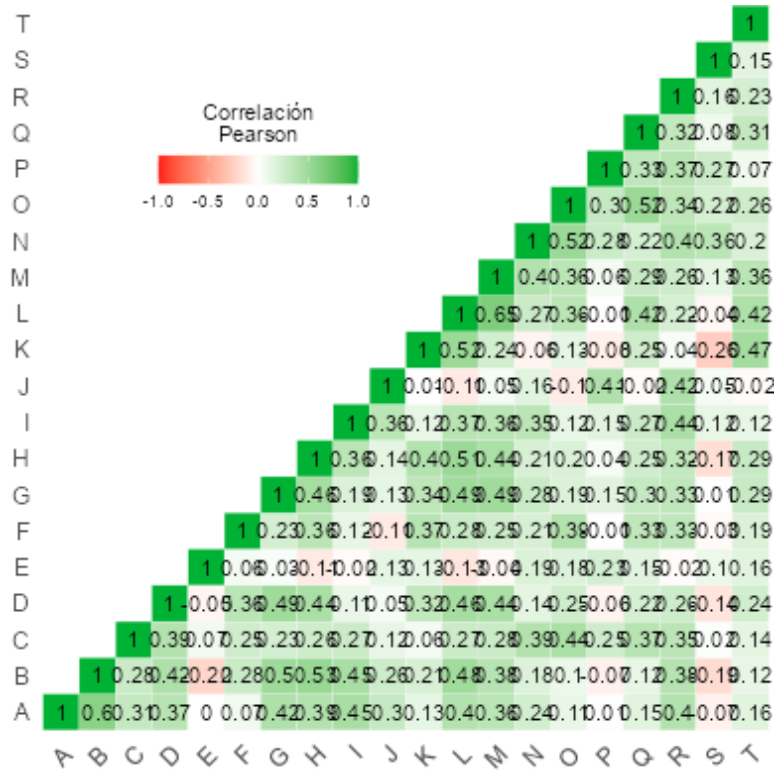
Nota. De acuerdo al análisis mediante en test de Alpha de Cronbach para los 20 reactivos evaluados, se obtuvo un valor superior $,070 \geq ,855$. Para comprobar la fiabilidad del instrumento se analizó con el test Omega de McDonald's, obteniendo un valor superior $,070 \geq ,858$; por lo tanto, se puede concluir que el instrumento que mide la variable monitoreo interno es altamente fiable.

Fiabilidad del instrumento con Alpha de Cronbach y Omega de McDonald's

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	DE	Correlación del elemento con otros	If item dropped	
			α de Cronbach	ω de McDonald
A	0.803	0.5036	0.845	0.849
B	0.806	0.5135	0.845	0.848
C	0.762	0.4867	0.846	0.850
D	0.806	0.5009	0.845	0.849
E	0.717	0.0682	0.862	0.864
F	0.730	0.4060	0.849	0.853
G	0.698	0.5897	0.843	0.845
H	0.771	0.5678	0.843	0.846
I	0.793	0.4919	0.846	0.850
J	0.719	0.2079	0.857	0.859
K	0.791	0.3513	0.852	0.855
L	0.970	0.6284	0.839	0.843
M	0.886	0.6149	0.840	0.844
N	0.758	0.5016	0.846	0.849
O	0.788	0.4939	0.846	0.850
P	0.623	0.2484	0.855	0.858
Q	0.701	0.5005	0.846	0.849
R	0.624	0.5677	0.844	0.846
S	0.672	0.0634	0.861	0.864
T	0.630	0.4300	0.849	0.852

Mapa de calor de Correlación



Anexo F

Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20514431109
PROSEGUR CAJEROS S. A	
Nombre del Titular o Representante legal: Guillermo Martínez	
Nombres y Apellidos Guillermo Martínez	DNI: 4442563

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Método justo a tiempo y su relación con el desempeño empresarial	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de investigación	
Autor: Nombres y Apellidos Pedro Antonio Rojas Cardenas Raquel Huamani Villanueva	DNI: 72925039 71717063

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 11 de junio de 2022,

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

Modelo de consentimiento informado "cuestionario"

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo describir la influencia del monitoreo interno en la gestión operativa en una empresa de servicios de seguridad de valores integrales

determinar el vínculo que hay entre la gestión operativa y monitoreo interno para clientes corporativos en una empresa de seguridad de valores integrales, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: parojasr@ucvvirtual.edu.pe

Protocolo para la revisión de los proyectos de investigación por parte del comité de ética en investigación

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Método justo a tiempo y su relación con el desempeño empresarial

Autor/es: Pedro Antonio Rojas Cardenas y Raquel Huamani Villanueva

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----


 Mgr. Macha Huamán Roberto
 Presidente


 Dra. Ramos Farroñán Emma
 Verónica
 Vocal 1


 Dr. Fernández Bedoya
 Víctor Hugo
 Vicepresidente


 Mgr. Huamani Paliza
 Frank David
 Vocal 2 (opcional)

Protocolo para la revisión de los proyectos de investigación por parte del comité de ética en investigación

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Método justo a tiempo y su relación con el desempeño empresarial”, presentado por los autores: Pedro Antonio Rojas Cardenas y Raquel Huamani Villanueva, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable(x) observado() desfavorable ().

15, de JUNIO de 2022



Mgr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

Anexo G

Base de datos de la variable monitoreo interno

Monitoreo interno																									
Ambiente de control	Analisis de riesgos	Comunicacion	Actividad de monitoreo												DX1	DX2	DX3	DX4	X						
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	12	18	15	61		
3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	5	4	4	3	5	5	3	16	14	21	20	71	
5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	2	3	19	16	23	17	75	
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	17	13	18	14	62	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	12	18	15	61	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	18	15	60	
2	4	5	5	2	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	18	12	18	13	61		
3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	2	3	3	4	5	5	4	5	2	2	21	16	21	18	76	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	18	15	60	
4	5	3	3	2	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	3	17	16	25	18	76	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	18	15	60	
3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	15	13	16	15	59	
4	4	3	3	4	3	4	2	3	5	5	1	1	1	1	3	2	3	1	3	18	12	14	12	56	
4	5	2	4	3	5	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	5	2	4	18	15	19	17	69	
4	4	3	3	2	3	2	5	5	4	4	3	3	2	1	2	3	4	1	4	16	15	17	14	62	
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	16	15	23	19	73	
5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	2	4	4	5	3	4	19	14	20	20	73	
3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	17	13	21	14	65	
3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	10	18	15	55	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	18	15	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	20	16	24	19	79	
2	2	2	2	4	5	2	5	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	12	15	19	14	60	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	8	12	10	40	
3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	17	9	14	12	52	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	18	15	60	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	19	15	23	18	75	
2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	12	10	16	14	52	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	16	12	20	13	61	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	12	8	12	14	46	
1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	12	17	15	53	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	19	16	18	12	65	
4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	18	11	20	17	66	
4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	17	12	23	15	67	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	20	16	22	20	78	
3	2	4	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	2	4	2	4	15	11	19	15	60	
2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	14	13	22	15	64	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	20	16	23	18	77
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	15	12	18	14	59	
3	4	2	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	2	3	3	3	2	4	16	17	22	15	70	

Base de
la variable
operativa

datos de
gestión

Gestion operativa																				
Analisis de servicio					Analisis de procesos					Diseño y direccion					DY1	DY2	DY3	VY		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	18	60
4	3	4	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	19	62
4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	2	4	71
4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	64
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	60
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	60
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	60
3	4	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	3	3	4	3	3	5	2	4	65
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	60
5	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	5	69
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	60
4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	13	63
3	4	3	4	1	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	20	63
3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	18	66
4	4	5	5	3	3	5	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	76
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	5	5	3	5	73
3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	72
2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	69
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	60
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	60
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	76
3	3	2	3	4	4	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	82
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	41
3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	60
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	80
3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	79
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	16	50
5	3	5	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	13	61
3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	21	64
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	22	70
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	23	76
3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	5	66
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	75
2	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	20	68
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	76
4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	66
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	17	59
4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	26	67
3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	60
3	5	3	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	71
3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	13	62
4	3	4	5	2	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	3	3	2	3	69
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	77
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	61
3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	27	74
2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	19	64
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	26	78

Anexo H

Matrices de evidencias

Matriz de evidencias internas

Tesis: Monitoreo interno y gestión operativa de una empresa de servicios de seguridad de valores integrales.

Objetivos de la investigación:

OG= Describir la influencia del monitoreo interno en la gestión operativa de una empresa de servicio de seguridad de valores integrales.

OE₁= Establecer relación entre el ambiente de control y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales.

OE₂= Establecer relación entre el análisis de riesgos y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales.

OE₃= Establecer relación entre la comunicación e información y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales.

OE₄= Establecer relación entre actividades de monitoreo y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales.

Variable / Dimensión	Hipótesis general / Hipótesis específica	Teorías		Resultados	
		Variable / Dimensión (X)	Variable / Dimensión (Y)	Descriptivos	Inferenciales
Monitoreo interno y gestión operativa	El monitoreo interno se relaciona con la gestión operativa de una empresa de servicio de seguridad de valores integrales	Es una actividad de manera constante que accede a poder utilizar y documentar todo proceso, resultado y experiencias (Ying y Yee, 2020, p. 54)	Son acciones a realizar por un conjunto de miembros o personas y medios organizados con un determinado fin, para controlar y tener una adecuada planificación de un negocio o compañía (Karimi et al., 2022, p. 12).	el 54.4% coincidió en afirmar que el monitoreo interno es regular, el 41.2% afirmaron que el monitoreo interno es óptimo. Sin embargo, el 4.4% señalaron que el monitoreo es bajo. el 39.7% coincidió en afirmar que la gestión operativa es regular, el 58.8% afirmaron que el monitoreo interno es bueno. Sin embargo, el 1.5% señalaron que la gestión operativa es mala.	<u>Rho Spearman</u> ,320 <u>Sig.</u> ,001c
Ambiente de control y gestión operativa	El ambiente de control se relaciona con la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales	Es un instrumento de verificación de los progresos creados para poder analizar si el proyecto se encuentre en marcha y también que cumpla con resultados que son establecidos dentro de su tiempo límite (De Franca y Leismann, 2018, p. 61).	La gestión operativa se refiere a la forma en que se llevan a cabo las operaciones de la empresa, es una serie de acciones que se desarrollan con la intención de mantener los procesos organizados, optimizados y en pleno funcionamiento. (Karimi et al., 2022, p. 12)	el 58.1% coincidió en afirmar que el ambiente de control es regular, el 32.4% afirmaron que el monitoreo interno es óptimo. Sin embargo, el 9.6% señalaron baja en la empresa Prosegur GDT.	<u>Rho Spearman</u> ,265 <u>Sig.</u> ,002c
Análisis de	el análisis de	Es un recurso	La gestión de	El 47.8% coincidió en afirmar	<u>Rho</u>

riesgos y la gestión operativa	riesgos y la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales	sistemático de datos disponibles para establecer probabilidades en caso se produzcan eventos inesperados y el tamaño de sus consecuencias, este tipo de análisis no evita que algo imprevisto suceda, pero es de utilidad para obtener un panorama realista que tome en cuenta aspectos positivos y negativos (Chang et al., 2019, p.18).	operaciones es una práctica que involucra la planeación, ejecución y monitoreo, acciones imprescindibles de toda organización para llevar a cabo todo objetivo planteado. (Ketchen 2016)	que el análisis de riesgo es regular, el 34.6% afirmaron es óptimo. Sin embargo, el 9.6% señalaron baja	<u>Spearman</u> ,267 <u>Sig.</u> ,002c
Comunicación e información y gestión operativa	La comunicación e información se relaciona con la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales	Es un factor fundamental para conseguir eficacia y coordinación en una empresa, lo que va directamente ligado a su productividad y rentabilidad. Por el contrario, una mala comunicación en la empresa, en especial a nivel interno, puede ser el origen de la generación de conflictos que, de perdurar en el tiempo (Lara, 2018. p. 67).	Es definida cómo un conjunto de actividades que es realizable en distintas áreas de la empresa, con el fin de optimizar el desempeño de procesos internos, elevando la eficiencia y producción, incrementando los índices de satisfacción al mercado. (Shin y Park, 2020, p. 3).	Del 100% de los encuestados, el 50.7% coincidió en afirmar que el la comunicación e información es regular, el 41.9% afirmaron que la comunicación e información es óptimo. Sin embargo, el 7.4% señalaron es bajo	<u>Rho</u> <u>Spearman</u> ,391 <u>Sig.</u> ,001c
Actividades de monitoreo y la gestión operativa	Las actividades de monitoreo se relación con la gestión operativa en una empresa de servicio de seguridad de valores integrales	Son los procesos y políticas que contribuyen a consolidar que se puedan llevar a cabo la instrucción de dirección, y ello asegura que se puedan tomar las medidas de manera necesaria para poder examinar los riesgos que se encuentren en relación con la consecuencia de los objetivos de la empresa (De Franca y Leismann, 2018, p. 41)	Son decisiones ejecutadas por un conjunto de miembros o personas y medios organizados con un determinado fin, para controlar y tener una adecuada planificación de un negocio o compañía (Cheng et al., 2018, p.23).	Del 100% de los encuestados, el 44.9% coincidió en afirmar que las actividades de monitoreo son regular, el 41.9% afirmaron que es óptimo. Sin embargo, el 13.2% señalaron es bajo	<u>Rho</u> <u>Spearman</u> ,419 <u>Sig.</u> ,001c

Matriz de evidencias externas

Autores	Hipótesis general / Hipótesis específica	Teorías		Resultados inferenciales
		Variable / Dimensión (X)	Variable / Dimensión (Y)	
Akhmetshin et al. (2018)	El monitoreo si se relaciona con la gestión operativa en una empresa privada	El monitoreo interno es el plan en el cual una organización implanta metodología y procedimientos que en coordinación busca preservar los recursos de la empresa (Rahim et al., 2017)	Es un modelo de gestión cuyas composiciones son las tareas y procesos especialmente enfocado en la interna organizacional con la finalidad de incrementar la capacidad operativa, dentro de esta gestión se evidencia distintas gestiones de distribución, producción, recursos humanos etc. (Bondarenko et al., 2017)	Rho de Spearman Correlacion:0.511 Sig. 0.002
Lee & Park (2021)	El monitoreo se relaciona con la operativa empresarial, optimizando costos y creando relación sostenible con los proveedores	Definida como la evaluación de los procesos para el adecuado funcionamiento de programas o proyectos establecidos, nos posibilita obtener objetivos deseados con el tiempo programado y recursos necesarios. Además, mediante la evaluación y monitoreo se conoce si en realidad se está logrando los cambios deseados, obteniendo así valiosa información, oportuna y real. (Sucky 2007).	Definida como las operaciones que abarcan toda actividad que inician desde una idea hasta la entrega del servicio o productos, satisfaciendo al cliente. Esta buena percepción del servicio ofrecido permite a la compañía el constante crecimiento a mediano y largo plazo. (Ketchen 2016)	Rho de Spearman Correlacion:0.382 Sig. 0.001
Osma et al. (2022).	El ambiente de control del monitoreo interno y la gestión operativa relacionada en las industrias productoras de bienes	Se afirmo que el adecuado ambiente de control tiene un alto aporte para la adecuada ejecución de la gestión en la operativa de una empresa, generando evaluación y análisis de riesgos. Dong (2016).	El éxito de toda empresa frente a la competencia está determinado por la efectividad en las operaciones internas, es decir, el correcto uso y maximizando los recursos disponibles también explica que, para lograr este estado, es fundamental tener líderes capacitados logrando una comunicación fluida dentro de la organización. Skrinar (2015)	Rho de Spearman Correlacion:0.632 Sig. 0.002
Alabdullah y Maryanti (2021).	El mecanismo de ambiente de control interno del monitoreo y operativa en la contabilidad y economía en Jordania	El monitoreo interno empresarial son todas las actividades que se trabajan en conjunto para el buen funcionamiento de un negocio. Este tiene por objetivo resguardar los recursos de la empresa para evitar pérdidas o faltas que puedan afectar su rentabilidad. Khazer (2015).	La gestión operativa es toda realización que hace la directiva dirigida a la interna de la empresa con la intención de elevar su capacidad de producción. Conlleva cambios en la estructura de la organización y en el sistema de funciones y tareas laborales. Lilliam (2011)	Rho de Spearman Correlación: -0.411 Sig. 0.007
Winata (2022).	El análisis de riesgos del monitoreo tiene vinculación con las operaciones internas en el sector automotriz indio	Se define al sistema de riesgo operacional como el conjunto de políticas, procedimientos, estructuras organizacionales, sistemas de documentación, información, capacitación... que las compañías usan para detectar, evaluar, monitorizar y contener el riesgo operacional. Singh et al. (2007).	Definida como el despliegue de capacidades y recursos para alcanzar resultados específicos, enmarcado en la capacidad de lograr instaurar un sistema adecuado en los procedimientos internos, además conseguir personal idóneo para su ejecución. Chasse (2015).	Rho de Spearman Correlacion:0.617 Sig. 0.012

Zakirova et al. (2021).	Análisis de riesgos potenciales de la auditoría interna y eficiencia operativa en empresas agrícolas	El análisis de riesgos es un proceso de varios pasos destinado a mitigar el impacto de los riesgos en las operaciones empresariales. La realización de análisis de riesgos periódicos también minimiza la vulnerabilidad de la empresa ante acontecimientos inesperados (El Sharawy 2015)	La gestión de operaciones son aquellos procesos primarios por los cuales las empresas producen sus productos y servicios y los entrega a los clientes. Poshtenov (2014).	Tau b de Kendall Correlacion:0.501 Sig. 0.048
Black et al. (2021).	La comunicación en un sistema de monitoreo y la operativa mejorar el funcionamiento de las turbinas eólicas marinas	La comunicación empresarial se define como la manera de interactuar hablada o escrita que se realiza entre la gente que forma la empresa y se clasifica en: comunicación interna y comunicación externa de la organización Kieffer (2016).	Es un modelo de gestión cuenta con cuatro ejes principales, el desarrollo de relación con los proveedores, la producción de bienes y servicios, logística y distribución. De Vrigh (2019).	Rho de Spearman Correlación: -0.295 Sig. 0.001
Pešalj et al. (2018).	La comunicación e información. Desafíos de implementación y problemas operativos	El flujo de información o comunicación dentro de una organización se refiere al movimiento de instrucciones y comunicaciones dentro de una organización. Puede haber varias direcciones en las que tiene lugar dentro de esta, como hacia abajo, hacia arriba, horizontal, diagonal y externa. Min Son (2015).	Definida como el proceso de gestión que busca colocar en el mismo nivel y dirección a las operaciones de una empresa, bajo lineamientos en cada área que las componen. Wong et al. (2018).	Rho de Spearman Correlacion:0.671 Sig. 0.017
Chang et al. (2019).	El impacto de los atributos de auditoría interna en la efectividad de control interno sobre las operaciones y el cumplimiento de una empresa industrial.	es el proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y la eficacia de un proyecto mediante la identificación de sus logros y debilidades y en consecuencia, se recomiendan medidas correctivas para optimizar los resultados esperados del proyecto.Goshicaa (2011).	La gestión de operaciones se encarga de todo lo que conlleva la fabricación de productos y la prestación de servicios. Gestiona recursos como materiales, máquinas, tecnología y personas. Blashikcowski (2015).	Tau b de Kendall Correlacion:- 0.352 Sig. 0.003
Jiang et al. (2020).	La asociación entre los servicios relacionados con la auditoría interna y el desempeño operativo de la empresa	Definida como una actividad estratégica y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Mandraggora (2017).	La gestión de operaciones es la administración multidisciplinaria de las mejores prácticas para garantizar que el negocio logre niveles óptimos de productividad y eficiencia en el uso de los recursos de la empresa. Piazzola (2018).	Rho de Spearman Correlacion:0.612 Sig. 0.012



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ILLA SIHUINCHA GODOFREDO PASTOR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Monitoreo interno y gestión operativa en una empresa de servicios de seguridad de valores integrales.", cuyos autores son ROJAS CARDENAS PEDRO ANTONIO, HUAMANI VILLANUEVA RAQUEL JENNYFER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 la 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.

LIMA, 24 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ILLA SIHUINCHA GODOFREDO PASTOR DNI: 10596867 ORCID: 0000-0002-2532-3194	Firmado electrónicamente por: GILLAS el 14-12- 2022 18:05:33

Código documento Trilce: TRI - 0452797