



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Control interno y la rentabilidad en la empresa Lalo Travel**  
**Servicios Turísticos E.I.R.L. Huaraz, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

**AUTOR:**

Farje Valdivia, Edgar Ricardo ([orcid.org/0000-0002-5733-1471](https://orcid.org/0000-0002-5733-1471))

**ASESOR:**

Dr. Urrutia Flores, Manuel ([orcid.org/0000-0003-3732-4490](https://orcid.org/0000-0003-3732-4490))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A ustedes querida familia, por motivarme a seguir adelante. La vida me premio con la mejor familia gracias por ser ese sostén constante y orientación incondicional.

***Edgar Ricardo***

## **Agradecimiento**

A Nuestro Señor, por concederme cumplir una meta más de logro profesional, rodeado de todos mis seres queridos.

A mi querida madre y hermanos, por alentarme a seguir adelante para cumplir con mis ideales y por todo el apoyo que brindaron para alcanzar este gran logro

A mi amada Mari, por su apoyo y constancia para seguir adelante y lograr este sueño.

***Edgar Ricardo***



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, URRUTIA FLORES MANUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis Completa titulada: "CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LALO TRAVEL SERVICIOS TURISTICOS E.I.R.L. HUARAZ, 2023.", cuyo autor es FARJE VALDIVIA EDGAR RICARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 Completa 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.

HUARAZ, 07 de Marzo del 2024

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| URRUTIA FLORES MANUEL<br><b>DNI:</b> 09592775<br><b>ORCID:</b> 0000-0003-3732-4490 | Firmado electrónicamente<br>por: MURRUTIAF el 12-<br>05-2024 08:45:38 |

Código documento Trilce: TRI - 0739630



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FARJE VALDIVIA EDGAR RICARDO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LALO TRAVEL SERVICIOS TURISTICOS E.I.R.L. HUARAZ, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| <b>Nombres y Apellidos</b>  | <b>Firma</b>  |
|---|---|
| FARJE VALDIVIA EDGAR RICARDO<br><b>DNI:</b> 04439068<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-5733-1471 | Firmado electrónicamente<br>por: EFARJE el 17-05-2024<br>14:53:18 |

Código documento Trilce: INV - 1583126

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| Carátula .....  | i    |
| Dedicatoria.....  | ii   |
| Agradecimiento .....                                      | iii  |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....              | iv   |
| Declaratoria de Originalidad del Autor.....               | v    |
| Índice de Contenidos .....                                | vi   |
| Índice de tablas .....                                    | vii  |
| Índice de figuras.....                                    | viii |
| Resumen.....  | ix   |
| ABSTRACT.....   | x    |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                   | 5    |
| III.- METODOLOGÍA .....                                   | 20   |
| 3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....                | 20   |
| 3.2 Variables y operacionalización.....                   | 21   |
| 3.3 Población, muestra y muestreo.....                    | 23   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. .... | 24   |
| 3.5 Procedimientos .....                                  | 25   |
| 3.6 Métodos de análisis de datos.....                     | 25   |
| 3.7 Aspectos éticos.....                                  | 26   |
| IV. RESULTADOS .....                                      | 27   |
| 4.1. Estadística descriptiva .....                        | 27   |
| 4.2. Resultados inferenciales .....                       | 32   |
| V. DISCUSIÓN.....   | 39   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                    | 42   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                 | 43   |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                          | 44   |
| ANEXOS.....   | 49   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 <i>Validez del instrumento</i> .....  | 24 |
| Tabla 2 <i>Estadístico de Confiabilidad o Fiabilidad</i> .....                                    | 25 |
| Tabla 3 <i>Percepción para la variable Control interno</i> .....                                  | 27 |
| Tabla 4 <i>Percepciones de las dimensiones de Control interno</i> .....                           | 28 |
| Tabla 5 <i>Percepción para la variable Rentabilidad</i> .....                                     | 29 |
| Tabla 6 <i>Percepciones de las dimensiones de Rentabilidad</i> .....                              | 30 |
| Tabla 7 <i>Prueba de normalidad para las variables de estudio</i> .....                           | 32 |
| Tabla 8 <i>Correlación entre el Control interno y rentabilidad</i> .....                          | 33 |
| Tabla 9 <i>Correlación entre el ambiente de control y la rentabilidad financiera</i> .....        | 34 |
| Tabla 10 <i>Correlación entre evaluación de riesgos y rentabilidad económica</i> .....            | 35 |
| Tabla 11 <i>Correlación entre las actividades de control y la rentabilidad financiera</i> ...     |    |
| Tabla 12 <i>Correlación entre la información y comunicación y la rentabilidad económica</i> ..... | 37 |
| Tabla 13 <i>Correlación entre la supervisión y monitoreo y la rentabilidad financiera</i> .....   | 38 |

## Índice de figuras

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Figura 1 | <i>Percepciones para la variable Control interno</i> .....                    | 27 |
| Figura 2 | <i>Percepciones para los Componentes de la variable Control interno</i> ..... | 28 |
| Figura 3 | <i>Percepciones para la variable Rentabilidad</i> .....                       | 29 |
| Figura 4 | <i>Percepciones de las dimensiones de la variable Rentabilidad</i> .....      | 30 |

## RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar el vínculo entre el control interno y la rentabilidad de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL en Huaraz en el año 2023. Se utilizó una metodología aplicada y cuantitativa, no experimental y de corte transversal. Para recopilar datos, se llevó a cabo una encuesta a una muestra de 30 empleados de la empresa estudiada. Los resultados principales revelaron que el 63.3% de los encuestados consideró que el control interno era adecuado, mientras que el 36.7% opinó que era regular. Además, el 66.7% de los encuestados consideró que la rentabilidad era alta, mientras que el 33.3% opinó que era regular. Se llegó a la conclusión de que existe una relación directa entre el control interno y la rentabilidad de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL en Huaraz en el año 2023, con un coeficiente de correlación positivo muy alto de 0.850 y una significancia estadística con un valor  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) entre las variables control interno y rentabilidad.

**Palabras Clave:** control interno, componentes, relación, rentabilidad, turísticos.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the link between internal control and the profitability of the company Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL in Huaraz in the year 2023. An applied and quantitative, non-experimental and cross-sectional methodology was used. To collect data, a survey was carried out on a sample of 30 employees of the company studied. The main results revealed that 63.3% of respondents considered that internal control was adequate, while 36.7% thought that it was fair. Furthermore, 66.7% of respondents considered that profitability was high, while 33.3% thought it was average. It was concluded that there is a direct relationship between internal control and the profitability of the company Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL in Huaraz in the year 2023, with a very high positive correlation coefficient of 0.850 and a statistical significance with a value  $p= 0.000$  ( $p<0.05$ ) between the internal control and profitability variables.

**Keywords:** internal control, components, profitability, relationship, tourism.

## I. INTRODUCCIÓN

En Colombia, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, publicó las limitaciones que tuvieron las empresas durante el 2019, para poder mantenerse estables en el tiempo. Uno de los motivos principales para que las empresas en Colombia no triunfen son, desconocer sobre el control empresarial y su mecanismo para llevar a cabo sus objetivos, siendo importante por esta razón el esquema “The Criterial of Control Board” (COCO), el que fue elaborado gracias a un grupo de contadores certificados y permite conocer ampliamente sobre el control en cualquier tipo o nivel de organización por su lenguaje sencillo y comprensible (Giraldo, 2019).

En Ecuador, se presentó la problemática de una empresa que brinda servicios turísticos con más de 41 años de vida organizacional que presenta carencia en cuanto a procesos organizacionales, limitándose a simples prácticas empíricas, teniendo una gran falencia en su organización en lo que concierne al sistema de control interno generando obstáculos en la consecución de sus objetivos de forma eficiente y eficazmente propendiendo a generar mayores impactos en su rentabilidad. Esta organización carece de procesos y controles por lo que presenta falencias en cuanto a su tema ético, sus objetivos, falta de estructura organizacional, información no establecida, el personal no cuenta con una información clara de las políticas empresariales, lo cual ha traído como consecuencia la baja productividad el cual se traduce en bajos resultados así como también la baja eficacia de atención a los usuarios entre otros que producen problemas a la empresa y con ello la baja productividad y el riesgo de salir del mercado (Vásquez, 2018).

En Perú, la Empresa Raraz SAC de Lima que brinda servicios de Transportes y Turismo, demostró que no cuenta con suficiente información para el manejo de sus recursos trayendo como consecuencia la reducción de sus utilidades y la consecuente amenaza de no mantenerse en marcha. Asimismo, se informó que esta empresa no logra las utilidades planificadas por la falta capacitación en temas empresariales que abarcan el control interno (Romero, 2019).

En Ancash, una investigación sobre las variables control interno y rentabilidad en la empresa de servicios Ramón Castilla S.A describió su problemática considerando que muchas empresas no toman en cuenta el control interno ni hacen revisiones sobre su rentabilidad desconociendo que, ambas variables abarcan mucha importancia dentro de las entidades de índole públicas y privadas para alcanzar sus objetivos propuestos; así mismo, desconocen como esta implementado el control interno como el análisis de la rentabilidad son consideradas como herramientas básicas que permiten a las organizaciones prevenir riesgos y fraudes, errores y generar mayores utilidades (Granados, 2019).

En Huaraz, la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL en cuanto a su control interno (CI) evidencia que sus componentes no han sido establecidos claramente y, por otro lado, en cuanto a su rentabilidad tienen información muy somera. Por lo mencionado, creemos que si se continúa operando bajo los mismos parámetros podrían tener consecuencias que distan de sus metas y objetivos. Por ello, lo ideal sería conocer bien las falencias para implementar medidas correctivas acertadas para aplicar bien el control interno y optimizar su rentabilidad.

Por lo mencionado anteriormente, se pretende dar respuestas en esta investigación a las siguientes interrogantes: ¿Qué relación existe entre el control interno y la rentabilidad de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023?; ¿Qué relación existe entre el ambiente de control y la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023?; ¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la rentabilidad económica en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023?; ¿Qué relación existe entre las actividades de control y la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023?; ¿Qué relación existe entre la información y comunicación y la rentabilidad económica en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023?

La justificación viene a ser la razón o sustento trascendental de llevar a cabo un trabajo de investigación, en ese sentido, enfocaremos la justificación desde el aspecto teórico, práctico y metodológico. Justificamos desde el aspecto teórico esta investigación como relevante debido a que constituye un aporte a la información teórica por cuanto que se va a investigar la evolución de las variables Control Interno (CI) y Rentabilidad, en función de diferentes autores, a lo largo de la investigación que ellos han hecho y que han plasmado en sus libros, y que ahora los consideramos dentro del marco teórico de este trabajo, dado que es fundamental contar con esta teoría sobre CI y determinar su relación con la rentabilidad en una empresa que brinda servicio turístico. En lo que se refiere a la justificación práctica, la ejecución del actual trabajo de estudio es importante porque se va a determinar sustancialmente la relación entre el CI y la rentabilidad en la organización Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL. Dentro de esto, se plantean nuevos mecanismos para establecer un control interno empresarial con los cinco elementos o componentes y que abarque sus dimensiones e indicadores de manera que le permita a la empresa con la cual se realizó el estudio, mejorar su sistema o procedimiento de control interno y consecuentemente alcanzar sus objetivos, y dentro de ello mejorar sus niveles de rentabilidad. Como justificación metodológica, en esta investigación se obtendrá información aplicando un cuestionario a los colaboradores que fueron seleccionados de la empresa en estudio, esta información versará sobre el CI y sobre la rentabilidad, dichos datos se procesarán aplicando es software de SPSS (Statistic Program for Social Sciences); asimismo, para arribar a las conclusiones, según los objetivos, se aplicará la estadística de manera que se contrasten las hipótesis planteadas y poder establecer si hay una relación directa entre las variables que se estudian.

Para la consecución de lo mencionado, se plantearon como objetivos del trabajo los siguientes, Determinar la relación que existe entre en el control interno y la rentabilidad de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023. Determinar la relación que existe entre el ambiente de control y la rentabilidad financiera en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023. Determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la rentabilidad económica en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023. Determinar la relación que existe entre las actividades de control y la rentabilidad financiera de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023. Determinar la relación que existe entre la información y comunicación y la rentabilidad económica en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023. Determinar la relación que existe entre la supervisión y monitoreo y la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

Las hipótesis que se plantearon son, El control interno se relaciona directamente con la rentabilidad de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023. El ambiente de control se relaciona directamente con la rentabilidad financiera en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023. La evaluación de riesgos se relaciona directamente con la rentabilidad económica en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023. Las actividades de control se relacionan directamente con la rentabilidad financiera de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023. La información y comunicación se relaciona directamente con la rentabilidad económica en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023. La supervisión y monitoreo se relaciona directamente con la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Los referentes revisados y estudiados a nivel internacional, que forman parte de la teoría, son los siguientes; Quijano (2013) al realizar su investigación denominada “Planeación Estratégica y el CI como promotores de Rentabilidad en Mipymes del sector turístico de la Ciudad de Campeche, México” propuso determinar la relación entre la administración, el control y la rentabilidad. Fue tipo descriptivo, correlacional. Recolectó datos a través de entrevistas y cuestionarios a los propietarios. La población que se estudió para el trabajo de investigación estuvo formada por las Mipymes del sector servicio de Campeche, seleccionados según el padrón que proporcionó la Cámara de Comercio y Servicios Turísticos. Concluyó que los entes en estudio, dentro de su CI, no tienen plan de negocios escrito, carecen de metas, objetivos y principios claramente definidos, carecen también de una misión y visión, es decir que, sus planes y proyectos se ciñen solo al término cortoplacista.

Vásquez (2018) en su estudio efectuó la toma de información para conocer el CI y efectuar propuestas basadas en el Modelo COSO para la entidad Intipungo Turismo Inviajes, Ecuador. El objetivo primordial fue determinar la contribución del CI en la mejora de la rentabilidad. Metodológicamente este trabajo fue documental, descriptivo, exploratorio. Las estrategias utilizadas para la obtener sus datos fue a través de las revisiones de documentos, encuesta, observación y aplicación de cuestionarios. Se consideró como población a 11 colaboradores del área financiera, administrativa y operativa de dicha entidad. Se concluyó en que existe un bajo nivel de confianza del servicio por tanto un elevado grado de riesgo, comprobándose que esta organización empresarial emplea controles inadecuados de protección de sus recursos.

Vu & Thuy (2021) En la investigación realizada en Vietnam, el objetivo que fue planteado fue reconocer cómo el sistema de CI afecta la rentabilidad. El enfoque metodológico que se aplicó fue cuantitativo y recopiló información de más de 2500 empresas PYMES en 10 provincias de Vietnam. Sus resultados de estudio señalaron que la implementación adecuada del control interno impacta

positivamente y cumple un papel preponderante en la optimización de rentabilidad de estas entidades.

Dentro de los antecedentes nacionales, se consideran los siguientes; Escobar describir y Surichaqui (2022) desarrollaron una investigación, con el objeto de hallar el efecto del CI en la rentabilidad en una organización de servicios generales. Metodológicamente fue cuantitativa, aplicada, no experimental, transeccional y descriptivo. La herramienta que aplicó para la obtención de información fue el cuestionario a su vez se realizó un análisis y revisión documental para realizar el estudio de las variables en cuestión. Sus resultados mostraron un nivel bajo del CI y sobre la rentabilidad se obtuvo un mínimo ascenso tal como lo mostraron los indicadores de rentabilidad que se aplicaron. Dándose como conclusión del trabajo que el CI genera una gran relevancia en la rentabilidad empresarial.

Bailon (2020) en su investigación propuso como objetivo la integración de los componentes más importantes del CI para optimizar la Rentabilidad de la “Empresa de Transportes Turismo las Brizas”. El método que utilizó fue de carácter descriptivo, mediante muestreo correlacional, cuantitativo, no experimental y se utilizó un muestreo no probabilístico. El grupo muestral consistió en los 20 colaboradores de la entidad estudiada. Concluyo que existen Factores Significativos del Control Interno que conllevan a un incremento favorable sobre Rentabilidad de la entidad estudiada en el año 2019, con un coeficiente correlacional de 0.690, lo que indica que sí hay una correspondencia notable entre el análisis del ambiente del CI y la rentabilidad.

Valles (2019) al realizar su trabajo investigativo estableció el objetivo que consistía en determinar la manera como el CI afecta en la rentabilidad de la “Empresa de transportes GM Internacional SAC”, Huánuco, 2019. La parte metodológica fue aplicada teniendo una orientación cuantitativa, su alcance fue descriptivo, correlacional, mostrando una delineación no experimental transversal. Su población de estudio la conformaron 29 colaboradores de la entidad y su muestra fue el mismo número. Donde se pudo concluir que, el CI incide de significativamente en la renta que se obtiene.

En su estudio, Huillcahuari (2019) estableció describir las principales mejoras del financiamiento, rentabilidad y el CI en las Mypes del sector servicio de agencias de viaje y turismo del Perú y de la “Empresa JAYUDI SAC” del distrito de Ayacucho, 2018. Su parte metodológica fue cualitativa, bibliográfico y documental de caso. La empresa del caso fue considerada como población y a la vez como su muestra. Se concluyó que las Mypes se financian por medio de préstamos de terceros y a corto plazo; y también acuden a los bancos. Del mismo modo, se concluyó que el financiamiento genera un efecto favorable en la rentabilidad. También, se pudo notar que la adecuada gestión de las Mypes se vio influenciada por una adecuada aplicación del CI.

Ari (2021) formuló al desarrollar su investigación como objeto de estudio primordial determinar la relación entre CI y rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Mer S.R.L. Puno, periodo 2021. El trabajo realizado adoptó una metodología con enfoque cuantitativo, básico, su diseño fue de tipo no experimental, de un corte transversal y el nivel de estudio fue correlacional. Para su grupo de estudio seleccionó 20 colaboradores de la parte administrativa de la Empresa de Transportes Turismo Mer S.R.L. Puno. Sus resultados indicaron que se acepta H1 debido a que p-valor 0,000 es menor a la significancia de 0,05, lo que significa, que hay una relación significativa entre CI y rentabilidad, Por tanto, se determinó que se manifiesta una correlación directa y considerablemente positiva, con un valor de 0.873, lo que indica que a un control interno más estricto tiende a aumentar la rentabilidad y viceversa. Además, se ha encontrado que esta correlación es estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 99% (nivel de significancia de 0.01, bilateral). Por tanto, a mayor nivel de control interno, la rentabilidad será mejor y a menor nivel de control interno, habrá menor rentabilidad.

Consideramos los siguientes estudios de investigación en el escenario regional; Liñan (2022) desarrolló su investigación con el objetivo principal de determinar y explicar las características del CI y rentabilidad de las Mypes del sector servicio del peruano tomando como caso la “Empresa de Transportes y Turismo Corvival S.A.C”. La metodología utilizada no fue de carácter experimental y descriptiva; se acudió fuentes de tipo bibliográfico, documental y de caso. El grupo

poblacional elegido para el estudio estuvo determinado por todas las Mypes del sector y mencionado. Su muestra fue la microempresa Corvial S.A.C. Al desenlace que se llegó fue que tanto las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) en el sector de servicios en Perú como la entidad específica en estudio muestran una ejecución deficiente de un sistema de Control Interno (CI) efectivo. Como consecuencia, estas empresas enfrentan dificultades para lograr sus metas y objetivos institucionales.

Yldefonzo (2022) al realizar su investigación planteó como fin primordial determinar las características de los factores relevantes del CI en la microempresa “Lalo Travel Servicios Turísticos E.I.R.L” -Huaraz, 2020. La microempresa de transportes en estudio y sus trabajadores fueron quienes representaron su población y su muestra. La metodología aplicada fue cuantitativa, no experimental. En conclusión, la mayoría de los empleados está familiarizada con la aplicación del control, aunque surgen desafíos en relación con el planteamiento de estrategias y el desarrollo de programas para abordar posibles deficiencias en la empresa. Por lo tanto, la organización debe abordar de inmediato estos problemas.

Obregón (2019) al realizar su investigación se propuso como objetivo describir el CI y su relación con la rentabilidad en las empresas de servicio turístico de Huaraz. Su metodología en este trabajo de investigación es cuantitativa, descriptiva y no experimental, correlacional. Su población fueron 40 empresas del rubro turismo de la localidad de Huaraz y trabajó con una muestra de 20. La conclusión a la que se llegó es que el control interno tiene mucha relevancia porque se promovieron los principios y elementos del CI, en lo concerniente a la rentabilidad, por otro lado, se determinó que las empresas estudiadas fueron rentables, durante el periodo estudiado, porque realizaron los análisis de solvencia y el análisis empresarial.

A continuación, presentamos las bases teóricas de las variables y de sus dimensiones según diversos autores; Control interno, según Amador (2002) el control interno se interrelaciona con la supervisión, vigilancia y organización de las actividades ejecutadas, y tiene un papel crucial en garantizar que la organización opere de manera eficiente, efectiva, con alta calidad y excelencia. Estos mecanismos internos están diseñados para afirmar la claridad, la validez y la confiabilidad de las acciones realizadas, ofreciendo un nivel de certidumbre

razonable. Es claro que el CI desempeña un papel fundamental en el funcionamiento adecuado de una entidad. Esto justifica plenamente su designación como "control interno", ya que constituye una parte esencial de la estructura interna de la misma

Para Luna et al. (2019) el CI consta de regulaciones contables que forman un conjunto de normativas que tienen como objetivo garantizar la entrega de información veraz y comprobable, de una forma más precisa y puntual, sobre el estado financiero de la organización y los logros alcanzados en un período fiscal específico.

Estupiñán (2006) nos dice que el CI se describe de manera general como el procedimiento que involucra la forma organizacional y los métodos, con el propósito primordial de garantizar seguridad razonable a los activos de una entidad, que la información contable sea fidedigna y que hay mejora constante en las actividades de la organización en todas sus facetas que coadyuven al cumplimiento de metas establecidas.

Tomando en cuenta los aportes de Valenzuela et al. (2020), el CI es ampliamente reconocido como un recurso fundamental para administración financiera y contable de las empresas líderes, lo que implica la imperiosa necesidad de definir indicadores que deban ser evaluados. Esto contribuye a uniformar el comportamiento general de las empresas. La falta de cumplimiento o la insuficiente atención a estos indicadores del sistema de CI podría traducirse en un obstáculo importante en la toma de decisiones.

Navarro & Ramos (2016) describen el control interno como el contexto dentro del cual operan las organizaciones, siendo reconocido como un conjunto de procedimientos que determinan la forma en que deben ser administradas. Este entorno ayuda a la detección de posibles problemas en los procesos de la organización, que se transforma en una herramienta valiosa al adoptar medidas. Esto asegura el adecuado cumplimiento de los objetivos originalmente propuestos.

Sobre la relevancia del control interno, Luna et al. (2019) infieren que, los sistemas de CI son esenciales dentro de las organizaciones en términos de lograr

una administración eficiente. En la actualidad, se requiere información sólida, confiable y transparente de manera creciente para tomar decisiones en un medio empresarial que se encuentra en un cambio constante. Por lo tanto, es esencial comprender plenamente conceptos como estructura, sistema, interconexión, control y, por supuesto, el sistema en sí mismo, antes de adentrarse en un tema tan apasionante como lo es el sistema de control.

En este sentido, Mendoza et al. (2018) manifiestan que el CI en una empresa posee una relevancia significativa por varias razones como son, primero, contribuye a combatir la corrupción al establecer mecanismos de supervisión y transparencia; segundo, fortifica a la entidad para que alcance sus objetivos de rendimiento y rentabilidad, a la vez que previene el uso ineficiente de recursos; tercero, contribuye a tomar decisiones en respuesta a desviaciones de los indicadores establecidos; cuarto, fomenta el fortalecimiento de la ética organizacional evitando conductas ilícitas y disconformes con la integridad; quinto, fomenta la creación de una cultura orientada hacia los logros y la adecuación de indicadores que fomenten esta cultura; y por último, simplifica la implementación efectiva de los planes estratégicos y operativos acompañada de la documentación pertinente a su operatividad.

Los objetivos del control interno se centran principalmente en instaurar confianza en todas las áreas de la entidad. Su enfoque principal es detectar, evaluar y prevenir riesgos variados, así como actividades ilícitas o inusuales, además de asegurar una apropiada utilización de los activos y recursos de la entidad. Además, cuando se identifican áreas con debilidades, el control interno busca reconocerlas y rectificarlas de forma oportuna. Amador (2002) indica que los propósitos del CI abarcan resguardar activos de la organización, asegurar de forma íntegra y oportuna la información, fomentar la eficiencia y desarrollar las políticas administrativas.

Sobre el Modelo del Informe COSO, Cooper & Lybrand (1997) explican que el CI es un proceso que implica la participación de la dirección, la administración y los empleados de la organización, con la intención exclusiva de suministrar un adecuado nivel de protección para lograr sus metas. Los componentes fundamentales del Informe COSO incluyen la evaluación de la eficiencia y eficacia

de las operaciones, la confidencialidad de los datos bancarios generados por las actividades comerciales y el acatamiento estricto de los estatutos y normas aplicables. Se tiene por entendido que este modelo ha presentado tres momentos de perfeccionamiento, el primero es el Marco del Control Interno COSO I, en segunda línea COSO II Enterprise Risk Management (ERM) y por último el COSO III el cual es mantiene los cinco componentes de la primera versión, este último se perfecciono y está orientado a las pymes y es de uso universal en estos últimos años.

Vásquez (2016) según el COSO, indica que el CI se sustenta en cinco elementos cruciales que sirven como base: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y finalmente, las actividades de monitoreo y seguimiento. Estos elementos o componentes se aplican de manera uniforme, sin tener en cuenta el sector al que corresponda la organización (privado o público). Para implementar cada componente, se considerará el tamaño de la organización. El Ambiente de control, según Vásquez (2016), son las reglas, procedimientos y estructuras que asientan las bases para poder realizar un adecuado Control Interno en toda organización. Podemos considerar que este es el elemento pedestal para que el resto de los componentes funcionen. Este requiere que la alta dirección muestre compromiso firme con la integridad y los principios éticos. Los encargados de administrar deben preservar su autonomía de la gestión e inspeccionar la culminación, ejecución y adecuado rendimiento de los controles internos. Asimismo, la dirección debe establecer de forma clara y precisa las estructuras organizacionales, las jerarquías y los niveles de responsabilidad para que orienten y guíen eficazmente hacia la realización de los objetivos propuestos. Es crucial destacar que otro principio esencial radica en que la organización debe mostrar un compromiso absoluto con la labor desafiante de atraer, desarrollar y conservar un personal competente que apoye a la consecución de ideales establecidos por la alta dirección. Este componente aporta disciplina y estructura e involucra factores tales como: la integridad, valores éticos, capacitación del recurso humano, las responsabilidades, entre otras.

El segundo componente denominado Evaluación de riesgos, según Vásquez (2016), conlleva un proceso constante y altamente dinámico que la organización

debe realizar con el objetivo de reconocer y evaluar las amenazas que se pudiesen dar para obstaculizar el cumplimiento de sus metas. La entidad debe reconocer, examinar y valorar los riesgos con el fin de establecer cómo deben ser manejados. La piedra angular de una gestión efectiva del riesgo reside en comprender cuáles son los factores que pueden tener un impacto considerable en el Control Interno. Podemos concluir en que, el riesgo es la posibilidad de que algún incidente adverso llegara a ocurrir en un ámbito interno o como también en uno externo y esto ocasionaría perjuicio a la organización. La evaluación implica saber identificar, evaluar y gestionar estas amenazas potenciales y saber abordarlas hasta mitigarlas, puesto que podrían impedir lograr los objetivos propuestos. Los principios de ese componente son establecer principales objetivos, reconocer y evaluar las amenazas, analizar el peligro de fraude, identificar y valorar los cambios pertinentes.

Las Actividades de control, como el tercer elemento del CI, según Vásquez (2016) son el conglomerado de actos que se concretan de acuerdo a las normas y procesos de la organización, con el fin de minimizar al máximo la influencia de los riesgos y la probabilidad de sufrir pérdidas en cualquier periodo. Estas medidas se implementan a nivel de toda las áreas y jerarquías de la entidad y en cada fase del proceso de las actividades, comenzando desde la identificación en un “mapa de riesgos”.

Coopers & Lybrand (1997) dicen que Las acciones de control incluyen tanto las políticas como las instrucciones que se implantan en la organización las cuales aseguran que las instrucciones dadas o adoptadas por la dirección sean llevados a cabo a cabalidad para conseguir arribar a los metas de la entidad, así también estas acciones de control son las que garantizan que de adopten las precauciones correctas para controlar los riesgos y superarlos. Estas actividades deben estar presentes en toda la organización y deben abarcar cada área de la misma, en todos los niveles y en todas las funciones, se debe asegurar que se incluyan por ejemplo conciliaciones de todo tipo, evaluaciones de la rentabilidad, medidas para salvaguardar los activos y la debida segregación de funciones. En resumen, esta actividad se encuentra en todos los niveles de la entidad, dicho de este modo apoyarán a asegurar que las normas de la gerencia se concreten; así mismo,

atenuar las amenazas identificadas durante el proceso de evaluación. Sus principios son básicamente, elegir y desarrollar actividades de control, establecer controles generales para la tecnología, ejecutar mediante la implementación de políticas y procedimientos, controlar la admisión a los recursos y archivos, realizar separación de roles y responsabilidades.

El Sistema de información y comunicación como cuarto elemento del CI. Vásquez (2016) nos indica que la información y la comunicación vienen a ser fundamentales en las instituciones puesto que permiten cumplir con las responsabilidades del control interno. Coopers & Lybrand (1997) mencionan que, es esencial identificar, recopilar y comunicar información relevante de puntualmente de modo que cada empleado pueda desempeñar sus obligaciones. Los softwares informáticos procesan informes que contienen datos activos, información de los movimientos financieros y de acatamiento normativo, lo cual facilita administrar e inspeccionar eficientemente el negocio. Estos sistemas gestionan información interna y al mismo tiempo incluyen datos de eventos externos, acciones y circunstancias relevantes para la adopción de medidas, y también la presentación de datos a partes externas. Además, es crucial establecer una comunicación eficaz en todas las direcciones, permitiendo que la información fluya desde el orden jerárquico superior hacia el inferior y viceversa en todos los ámbitos de la entidad, es decir a través de todos los estratos jerárquicos de la empresa. Por lo antes mencionado, se sobreentiende que el mensaje del estrato jerárquico superior debe ser claro para los trabajadores en general, el compromiso de control debe asumirse seriamente. Los trabajadores deben comprender su rol que les toca desempeñar durante el proceso de control interno, debido a ello sus propias acciones los vincularán con el trabajo de los demás. Por otro lado, debe poder comunicar información importante a niveles superiores. También es obligatoria que la comunicación sea efectiva con usuarios externos tales como consumidores, vendedores, órganos de control y asociados. Sus Principios son, comunica internamente, comunica externamente.

Monitoreo y supervisión, como quinto componente del control interno podemos afirmar que abarcan lineamientos las cuales están a cargo de la administración y que están encaminados a mejorar continuamente la organización,

se ocupa de la eficiencia y eficacia del CI a través del seguimiento y la inspección constante. Para Vásquez (2016) este componente implica realizar evaluaciones continuas para verificar que cada elemento del CI se está cumpliendo y que los objetivos establecidos por la dirección se alcancen constantemente. Coopers & Lybrand (1997) puntualizan que, cada vez que una entidad implementa su sistema de control interno se debe saber que estos necesitan ser supervisados, entonces este sistema antes de su puesta en marcha deberá ser verificado para estar seguros de que el sistema funcionará y se mantendrá funcionando bien a través del tiempo, para esto será necesario contar con actividades de supervisión constante, así también realizar evaluaciones periódicas y aplicar ambas. Estas actividades de supervisión y evaluación se efectuarán durante el desarrollo de operaciones e involucrarán las actividades de dirección y también aquellas desempeñadas por los empleados en el cumplimiento laboral. Sus fundamentos incluyen la realización de evaluaciones regulares o externas, así como la evaluación y divulgación de posibles deficiencias.

Rentabilidad, llamada también utilidad o ganancia, viene a ser el fin por el cual las entidades se crean. Apaza (2011) afirma, en su libro titulado Estados Financieros, La rentabilidad evalúa cómo la empresa, una vez que ha completado la operación principal (ventas y/o servicios) y ha compensado los elementos que contribuyeron a la producción, puede generar un excedente que se distribuirá entre los accionistas. Es decir que, la rentabilidad, será el resultado de la resta de ingresos menos egresos, es decir la ganancia de libre disponibilidad de los socios o accionistas.

Extraemos la definición que da Ferrer (2011) en su libro, donde menciona que, En líneas generales, la rentabilidad proporciona una medida de las ganancias resultantes del uso de inversiones, ya sean propias o de terceros. A partir de este concepto, se deduce que la rentabilidad constituye la ganancia que produce el capital propio o de terceros derivados de la gestión realizada.

Según Arrunátegui (2016) la rentabilidad se percibe como una meta económica de corto plazo que constituye un logro que las empresas deben

alcanzar, y está vinculado a la generación de ganancias esenciales en el adecuado crecimiento de la entidad. De esto entendemos que, la obtención de rentabilidad es un objetivo empresarial que se persigue y se debe alcanzar durante un ejercicio o periodo económico. Asimismo, podemos concluir en que la rentabilidad es un indicador de mucha importancia que va a lograr medir el éxito de las operaciones empresariales por tanto se debe mantener una rentabilidad sostenible pues esto garantiza el fortalecimiento de la entidad.

El análisis de la rentabilidad tiene una gran importancia, de acuerdo con Carchi, Gonzáles y Romero (2020), desde una perspectiva empresarial, la rentabilidad se ha transformado en un instrumento esencial que evalúa la aptitud financiera para cumplir con obligaciones operativas. Es decir que, efectuar el análisis o evaluación minucioso de la rentabilidad hoy en día es un factor relevante para las empresas que brinda información sobre su resistencia financiera.

Dentro de las clases de rentabilidad encontramos la Rentabilidad Económica. Apaza (2011) describe la rentabilidad económica es la métrica que evalúa la eficiencia y el rendimiento de los activos e inversiones. Es decir, a través de la rentabilidad económica podemos saber en qué medida se está dando el retorno de lo invertido en activos, dicho de otro modo, el rendimiento de los activos empresariales a través de un determinado ejercicio económico, independientemente de cómo se financien.

Rentabilidad financiera, hace mención al desempeño del rendimiento del capital en función de un determinado período de tiempo, sin tener en cuenta como sea la distribución del resultado; según Apaza (2011), la rentabilidad financiera viene a ser el vínculo entre las ganancias antes de impuestos y participaciones y el patrimonio neto, lo que la convierte en una medida de los resultados generados para los accionistas y sus inversiones efectuadas en la organización. Entonces, podemos concluir que la rentabilidad financiera se ve como una métrica de rentabilidad que es de mayor interés destinada a accionistas, socios o propietarios, a diferencia de la rentabilidad económica, es la medida que se busca maximizar en beneficio de los inversionistas.

Ratios de rentabilidad. Estos indicadores financieros informan sobre el rendimiento y el grado alcanzado por la entidad, esto se logra comparando algunos rubros de los informes financieros de la organización; así mismo, según Andrade (2017), las razones o indicadores de la rentabilidad son herramientas que se aplican para medir la capacidad de una entidad para producir ganancias para sus propietarios. Estas ratios buscan mostrar el resultado neto que se deriva de las decisiones y acciones que han sido adoptadas por la parte directiva en relación a los fondos de la organización. En resumen, estas ratios se utilizan para evaluar y analizar los resultados financieros de una actividad empresarial específica.

Así también, Andrade (2017) explica la utilidad de las ratios o indicadores de rentabilidad de una empresa. Margen de utilidad bruta, llamado también margen comercial, esta ratio mostrará el porcentaje de las utilidades brutas en base a las ventas de un tiempo específico, es la proximidad a la rentabilidad conseguida en el periodo. El margen operativo indica el nivel de eficiencia del empleo de los recursos operativos, es decir, nos ayuda a determinar cuánto de todas las ventas es en realidad la utilidad operacional; por lo tanto, la ganancia que obtiene la empresa luego de deducir sus costos como sus gastos operacionales. El porcentaje de las ganancias netas en comparación con el volumen de ventas se refleja en el margen de utilidad neta; por lo tanto, constituye el nivel de ventas después de haber cumplido con las obligaciones relevantes, incluyendo impuestos. El rendimiento del patrimonio se utiliza para medir el desempeño de los recursos propios de una entidad a través de la utilidad generada por las inversiones realizadas por la organización. La rentabilidad de capital es la que a través de su aplicación podemos medir el rendimiento del capital suscrito y pagado de los accionistas y/o socios. El margen de beneficio neto (rentabilidad) sobre ventas es el indicador más preciso para valorar la rentabilidad en función de las ventas realizadas.

Los Estados Financieros (EE FF) son documentos contables que contienen información tales como la rentabilidad, es así que Apaza (2015) manifiesta que los EE FF tienen por objeto brindar información a ser utilizada por diversos

beneficiarios y que les permita arribar a las mejores decisiones de índole económicas, financieras, operativas, entre otras.

El Estado de Resultados es uno de los EE FF que tienen por finalidad mostrar contablemente los gastos y costos incurridos y las partidas o rubros de ingresos, tal como lo menciona Apaza (2015) cuando afirma que la asociación de ingresos y gastos es el proceso llamado correlación de costos con ingresos de actividades ordinarias, es decir que ambos surgen simultáneamente o de forma combinada.

Las NIIF o Normas internacionales de Información Financiera, estas vienen a ser estándares internacionales que van regular la contabilidad empresarial, dadas por el IASB (International Accounting Standards Board). Con respecto a las NIIF, Apaza (2015) hace mención que con la aplicación de estas se garantiza una contabilidad transparente, razonable, objetiva, es decir de calidad, que permita a sus usuarios contar con información fidedigna con la que puedan efectuar comparaciones con empresas del mismo sector y de otras regiones o países, además que les permita lograr un control interno mejor.

Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC 1) que indica como se deben realizar la Presentación de Estados Financieros, la cual establece los fundamentos para la elaboración de dichos informes, ofreciendo directrices acerca de su estructura y contenido. El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) es responsable del desarrollo de las NICs.

En lo que respecta a la definición de términos básicos tenemos que, las Actividades de Control se consideran el tercer componente del CI y comprenden una serie de operaciones que se implementan de acuerdo con las normas y ordenamientos que ha fijado el ente, su objetivo principal es reducir al mínimo el impacto de los riesgos y la probabilidad de sufrir pérdidas en cualquier período; estas acciones se aplican sin excepción para todos los estratos jerárquicos y procesos de la empresa, comenzando con la identificación en un mapa de riesgos (Vásquez, 2016). Asimismo, se considera que Ambiente de Control abarca las reglas, procedimientos y estructuras que asientan las bases para poder realizar un

adecuado Control Interno en toda organización, consideramos que este componente viene a ser el pedestal para que el resto de los componentes funcionen, requiere que la alta dirección muestre compromiso firme con la integridad y los principios éticos (Vásquez, 2016). Sobre el CI, se trata de aquél conglomerado políticas que van a normar en el ámbito contable que tienen la finalidad de garantizar que la información proporcionada sea precisa, verificable, verídica y oportuna en relación con el estado financiero de la organización y los resultados obtenidos dentro de un ejercicio económico (Luna et al., 2019). En cuanto a la Evaluación de riesgos, esta conlleva un proceso constante y altamente activo que la organización debe realizar con la finalidad de reconocer y medir las amenazas que puedan obstaculizar alcanzar los objetivos; la organización tiene que reconocer, examinar y evaluar las amenazas o riesgos con el fin de determinar cómo deben ser manejados; la piedra angular de una gestión efectiva del riesgo reside en comprender cuáles son los factores que pueden tener un impacto considerable en el CI (Vásquez, 2016). La información y comunicación es el componente que desempeña un rol muy relevante en el buen funcionamiento de todas las organizaciones. Porque permiten ejercer las responsabilidades del control interno (Vásquez 2016). Es necesario saber que el monitoreo y supervisión es el componente que implica realizar supervisiones y evaluaciones continuas para verificar que cada elemento del CI se está cumpliendo y que los objetivos establecidos por la dirección se alcancen constantemente (Vásquez, 2016). En términos de rentabilidad, es crucial comprender que las ratios de rentabilidad, también conocidos como razones o indicadores, son fundamentales, son herramientas que miden la capacidad de una entidad para producir ganancias para sus propietarios, estos buscan mostrar el resultado neto que se deriva de las determinaciones y acciones tomadas por la dirección en relación a los fondos de la organización (Andrade, 2017). Es indispensable definir rentabilidad como aquella que evalúa cómo la empresa, una vez que ha completado su giro principal (ventas o servicios) y ha compensado a los elementos que contribuyeron a la producción, puede generar un excedente que se distribuirá entre los accionistas. Es decir, que la rentabilidad se caracteriza por ser la diferencia entre ingresos y egresos, es decir la ganancia de libre disponibilidad de los socios o accionistas (Apaza, 2011). Se debe esclarecer que la rentabilidad económica viene a ser una

métrica que evalúa la eficacia y la ganancia de los activos e inversiones. Es decir, a través de la rentabilidad económica podemos saber en qué medida se está dando el retorno de lo invertido en activos, dicho de otro modo, el rendimiento de los activos empresariales en un ejercicio económico, independientemente de cómo se financien (Apaza, 2011). Por otro lado, rentabilidad financiera, se delimita como el vínculo entre las ganancias antes de impuestos y participaciones y el patrimonio neto, lo que la convierte en una medida de los resultados generados para los accionistas y sus inversiones efectuadas en la organización. Entonces, podemos concluir que la rentabilidad financiera se ve como una métrica de rentabilidad que es de mayor interés para los accionistas, socios o propietarios (Apaza, 2011).

### III.- METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.

La investigación es de tipo aplicada, esto se debe a que su propósito es contribuir y brindar soluciones a los desafíos que emergen en la sociedad. (Lozada, 2014).

El estudio se centró en el enfoque cuantitativo, según lo mencionado por Maldonado (2018). Este método se enfoca en la cuantificación, la obtención de datos y la utilización de métodos estadísticos para identificar los elementos de conducta del grupo en estudio.

El trabajo tuvo como diseño el modelo no experimental y por el hecho de recopilar la información en un determinado momento el estudio se clasifica como transversal, según la definición de Hernández-Sampieri y Mendoza (2019), quienes indican que en estos estudios, las variables no experimentan modificaciones durante su ejecución. Además, se consideran estudios transversales, debido a que los datos se recopilaron en un momento sin necesidad de efectuar un seguimiento en el tiempo; dicho de otra forma, son de corte transversal debido a que la información se obtuvo en un momento determinado del trabajo .

El alcance del trabajo es correlacional, como nos mencionan Hernández-Sampieri & Mendoza (2019) esta clase de estudio examina el vínculo entre dos ideas o variables. Las investigaciones de alcance correlacional, siguen una secuencia que en un inicio miden y describen las variables y que consecuentemente sean cuantificadas y se analice su relación.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **3.2.1 Variables de estudio**

- Variable I: es Control Interno (CI)
  
- Variable II: es Rentabilidad

### **3.2.2 Operacionalización de Variables**

#### **Variable I: Control Interno (CI)**

Definición conceptual sobre Control interno, Vásquez (2016), nos menciona que este logra sus metas al establecer cinco componentes interconectados, procedentes de la forma de liderar que tienen la dirección y se integran en el proceso de conducción, estos son considerados universales y aplicables tanto a organizaciones públicas como privadas, aunque la forma en que se implementan puede variarse según el tamaño de la entidad. Los componentes son, el Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación; y, supervisión y monitoreo.

La definición operacional sobre CI es establecida con el propósito de detectar posibles peligros o deficiencias, dar prontas soluciones y lograr los objetivos empresariales; este se evaluará por medio de sus componentes.

#### **Dimensiones e indicadores**

- Ambiente de Control
  - Nivel de delimitación de funciones y responsabilidades
  - Cantidad de normas vigentes
  - Cantidad de códigos de conducta
  
- Evaluación de riesgos
  - Nivel de identificación de amenazas
  - Nivel de evaluación de amenazas
  - Nivel en el manejo de amenazas

- Actividades de Control
  - Número de acciones establecidas por niveles de la organización
  - Número de acciones establecidas por etapas del proceso de gestión.
  - Eficiencia en las políticas y procedimientos
- Información y Comunicación
  - Eficiencia en la identificación y recopilación información
  - Nivel de información y comunicación en forma y plazos pertinentes.
  - Nivel de los tipos de comunicación organizacional establecidos.
- Supervisión y Monitoreo
  - Número de evaluaciones continuas o independientes.
  - Número de supervisiones y monitoreo durante el desarrollo de operaciones.
  - Nivel de deficiencias evaluadas.

### **Escala de medición**

La escala denominada como “Likert ordinal” fue la que se usó y se tomó como indicadores para la medición los siguientes; 1) Nunca; 2) Casi nunca; 3) Ocasionalmente; 4) Casi siempre; 5) Siempre.

### **Variable II: Rentabilidad**

La definición conceptual de Rentabilidad según Apaza (2011) indica que se puede definir como la habilidad de una entidad para crear ganancias después de llevar a cabo su actividad principal, que puede ser la venta de productos o brindar de servicios, y después de remunerar a todos los elementos que participaron en dicha actividad. Este excedente resultante está destinado a ser distribuido entre los accionistas de la empresa.

La definición operacional de la Rentabilidad sostiene que esta se evalúa para ver si un negocio es lucrativo o no, para esto realizaremos toma de datos de los informes contables aplicando los indicadores de rentabilidad.

### **Dimensiones e indicadores**

- Rentabilidad Económica
  - Nivel de inversión.
  - Nivel de rendimiento de los activos empresariales.
  - Eficiencia en la aplicación de ratios de rentabilidad económica
  
- Rentabilidad Financiera
  - Nivel del capital aportado.
  - Nivel de rendimiento del capital aportado.
  - Eficiencia en la aplicación de ratios de rentabilidad financiera.

### **Escala de medición**

La denominada escala de “Likert ordinal, fue la que se utilizó que comprendió los siguientes niveles de medición: 1) Nunca; 2) Casi nunca; 3) Ocasionalmente; 4) Casi siempre; 5) Siempre.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

30 personas fueron quienes conformaron la población los cuales prestan servicios en la empresa investigada.

La muestra consistió en un grupo de 30 individuos que trabajan en la empresa en estudio (igual a la población); debido a la afirmación de varios autores es viable tomar el mismo número de la población cuando esta es pequeña, por lo tanto, nuestra muestra estuvo representada por todos los empleados que trabajan en la empresa objeto del estudio.

El método empleado de muestreo para este estudio fue no probabilístico, debido a que la muestra fue seleccionada por conveniencia.

La unidad de análisis estuvo representada por un integrante de la entidad de Lalo Travel Servicios Turísticos E.I.R.L., Huaraz, 2023.

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

La técnica elegida para recolectar la información por ende obtención de datos de las variables investigadas fue la “encuesta”, dicha información fue registrada, procesada y analizada.

Se empleó un cuestionario como instrumento para registrar la información recopilada, con el propósito de entender la concepción de los empleados respecto a las variables dentro de la empresa investigada. El instrumento obedece a las teorías de ambas variables. Control Interno contiene 15 ítems de según las dimensiones propuestas. Rentabilidad está conformada por 06 interrogantes acorde a sus dimensiones.

Para realizar la medición sobre la concepción o que tanto conocen con respecto a las variables, en los prestadores de servicio dentro de la organización Lalo Travel Servicios Turísticos E.I.R.L., Huaraz, 2023, el cuestionario que se aplicó estuvo estructurado, teniendo en cuenta la escala de medición Likert, con las opciones que a continuación se detallan; 1) Nunca; 2) Casi nunca; 3) Ocasionalmente; 4) Casi siempre; 5) Siempre; esto fue para ambas variables.

El instrumento empleado fue revisado y dado por aplicable a través de un proceso de validación por 03 profesionales con experticia en auditoría e investigación, habiendo obtenido apreciaciones satisfactorias.

**Tabla 1**

*Validez del instrumento*

| <b>Apellidos y Nombres del Experto</b> | <b>Apreciación</b> |
|--|--------------------|
| Mg. María Del Rosario Valverde Huerta  | Aplicable          |
| Mg. Nélide Rosario Broncano Osorio     | Aplicable          |
| Mg. Justina Maritza Sáenz Melgarejo    | Aplicable          |

*Fuente. Propia*

*Nota.* Para la fiabilidad del cuestionario se aplicó la técnica Alfa de Cronbach en SPSS, habiendo obtenido un indicador óptimo; se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 2***Estadístico de Confiabilidad o Fiabilidad*

| <b>Variables</b> | <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>Magnitud</b> | <b>N° de elementos</b> |
|------------------|-------------------------|-----------------|------------------------|
| Control Interno  | 0,842                   | Muy Alta        | 15                     |
| Rentabilidad     | 0,905                   | Muy Alta        | 6                      |
| <b>Total</b>     | <b>0,878</b>            | <b>Muy alta</b> | 21                     |

*Nota.* La tabla graficada fue de la investigación proporcionada por Useche et al., 2019, que indica que existe fiabilidad alta, entre 0,61 a 0,80.

### **3.5 Procedimientos**

Habiendo elaborado el cuestionario, con el fin de obtener información de nuestras variables, dicho instrumento se aplicó a la muestra determinada de Lalo Travel Servicios Turísticos E.I.R.L., Huaraz, 2023, con la aceptación de su gerente general. Se consolidó, procesó y analizó lo recolectado, utilizando softwares estadísticos. Por último, se procedió a elaborar las discusiones y poder arribar a las conclusiones y emitir las respectivas sugerencias.

### **3.6 Métodos de análisis de datos.**

#### **Método estadístico descriptivo**

Se empleó para ordenar, analizar e interpretar la información recabada y se presentó en cuadros, figuras para establecer las conclusiones.

#### **Método estadístico inferencial**

Se utilizó para efectuar la contrastación de hipótesis aplicando el estadístico correlacional Rho de Spearman, que nos proporcionó el indicador necesario para concluir y dar cumplimiento a los objetivos planteados en esta investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para la elaboración de la tesis los métodos que se aplicaron fueron en base al protocolo de investigación de la UCV, el cual viene formalizado por la Resolución N° 110-2022-VI-UCV. A la vez, este estudio se ha guiado de las indicaciones o pautas de la séptima edición del formato APA para garantizar la ausencia de cualquier tipo de plagio. Por el contrario, se ha mantenido el debido respeto a las publicaciones de otros autores. Respecto a la ética en esta investigación citamos los siguientes; Beneficencia, ya que la investigación generará bienestar a Lalo Travel Servicios Turísticos E.I.R.L., y a sus clientes internos y externos, y se aseguró que durante el desarrollo de la investigación no se causará ningún tipo de daño a la muestra analizada. Autonomía, en el sentido que los investigados podrán elegir si participan en la investigación o desisten. Justicia, puesto que tratará de forma igualitaria a todos los involucrados evitando realizar distinciones.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

#### Nivel de percepción de la variable Control Interno

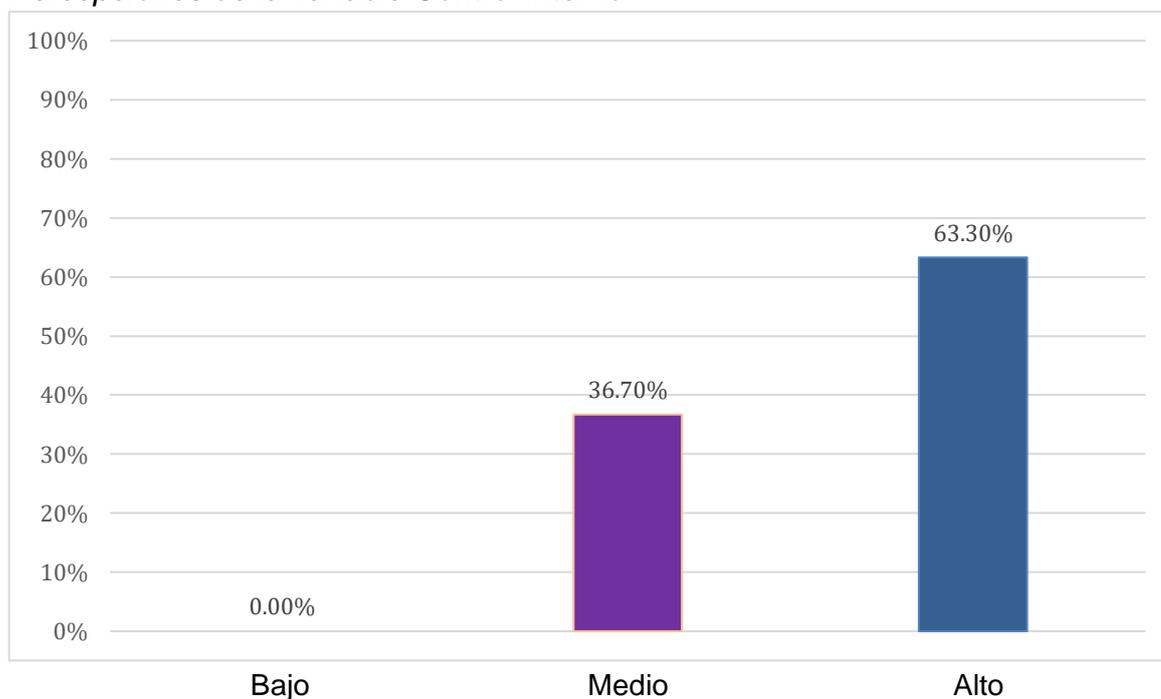
**Tabla 3**

*Percepción de la variable Control interno*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------|------------|----------------|
| Bajo  | 0          | 0.0            |
| Medio | 11         | 36,7           |
| Alto  | 19         | 63,3           |
| Total | 30         | 100,0          |

**Figura 1**

*Percepciones de la variable Control interno*



Fuente propia.

**Interpretación:**

Según los datos de la tabla y el gráfico anterior, el 63.3% de los participantes consideró que el CI tiene un nivel alto. Por otro lado el 36.7% piensa que está en un nivel medio o regular.

## Dimensiones de Control interno

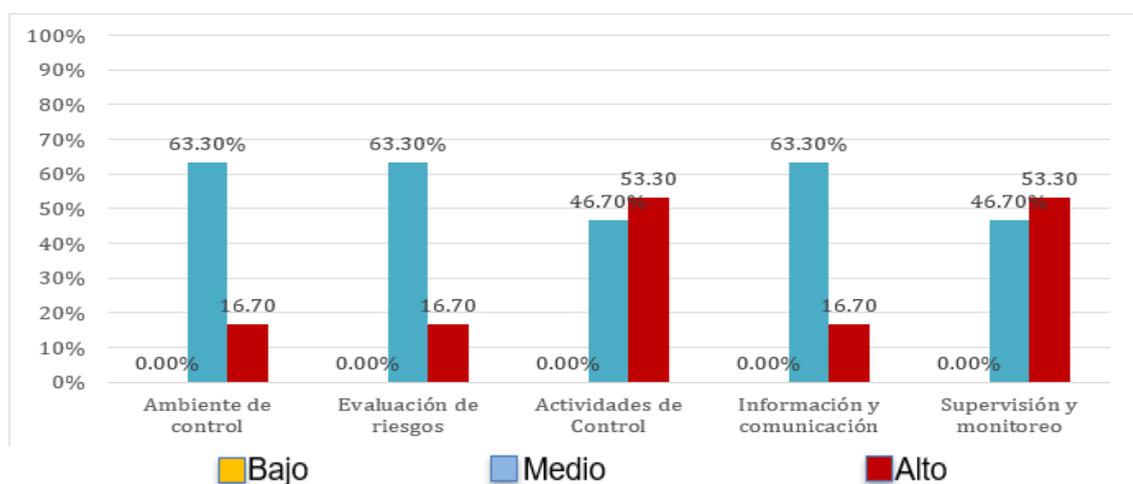
**Tabla 4**

*Percepciones de las dimensiones de Control interno*

| Dimensión                  |       | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|-------|------------|------------|
| Ambiente de Control        | Bajo  | 0          | 0,0        |
|                            | Medio | 19         | 63,3       |
|                            | Alto  | 11         | 16,7       |
| Evaluación de riesgos      | Bajo  | 0          | 0,0        |
|                            | Medio | 19         | 63,3       |
|                            | Alto  | 11         | 16,7       |
| Actividades de Control     | Bajo  | 0          | 0,0        |
|                            | Medio | 14         | 46,7       |
|                            | Alto  | 16         | 53,3       |
| Información y Comunicación | Bajo  | 0          | 0,0        |
|                            | Medio | 19         | 63,3       |
|                            | Alto  | 11         | 16,7       |
| Supervisión y Monitoreo    | Bajo  | 0          | 0,0        |
|                            | Medio | 14         | 46,7       |
|                            | Alto  | 11         | 53,3       |

**Figura 2**

*Percepciones para los Componentes de la variable Control interno*



Fuente propia.

### Interpretación:

La información que nos muestra la tabla y figura presentadas, se puede notar que el 63.3% de participantes consideró que el ambiente de control es alto, mientras que el 16.7% consideró en un nivel medio. Por otro lado, un 63.3% considera que la evaluación de riesgos es alta y el 16.7% lo consideró en un nivel medio. En cuanto a las actividades de control, el 46.7% consideró que su nivel es alto y el 53.3% lo consideró en un nivel medio. Con respecto a la información y comunicación, el 63.3% de los entrevistados consideró que su nivel es alto y el 16.7% la consideró en un nivel medio. Por último, en relación a la supervisión y monitoreo, el 46.7% de los entrevistados consideraron que tienen un nivel alto y el 53.3% la consideró en un nivel medio.

### Rentabilidad

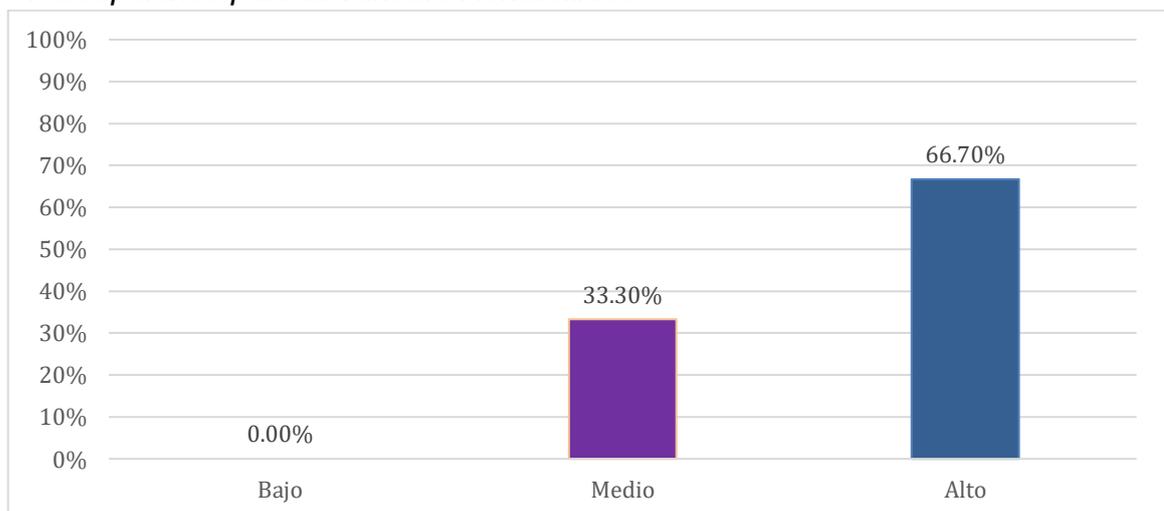
**Tabla 5**

*Percepción para la variable Rentabilidad*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------|------------|----------------|
| Bajo  | 0          | 0.0            |
| Medio | 10         | 33,3           |
| Alto  | 20         | 66,7           |
| Total | 30         | 100,0          |

**Figura 3**

*Percepciones para la variable Rentabilidad*



### Interpretación:

Los datos que nos arrojan la tabla y gráfico anterior, indican que el 66.7% de los encuestados piensa que la rentabilidad tiene un alcance alto. Y un 33.3% indica que tienen un nivel medio.

### Dimensiones de Rentabilidad

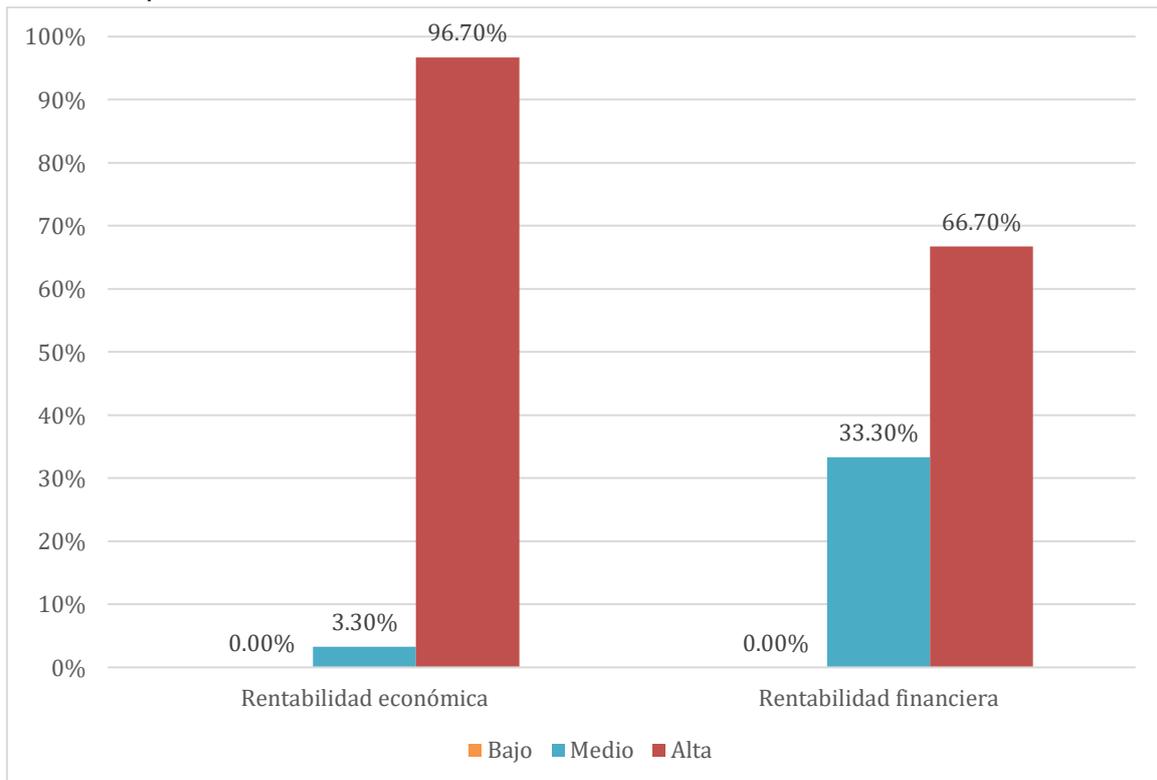
**Tabla 6**

*Percepciones de las dimensiones de Rentabilidad*

| Dimensión               | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|-------|------------|------------|
| Rentabilidad Económica  | Bajo  | 0          | 0,0        |
|                         | Medio | 1          | 3,3        |
|                         | Alto  | 29         | 96,7       |
| Rentabilidad Financiera | Bajo  | 0          | 0,0        |
|                         | Medio | 10         | 33,3       |
|                         | Alta  | 20         | 66,7       |

**Figura 4**

*Percepciones de las dimensiones de la variable Rentabilidad*



Fuente propia.

**Interpretación:**

Según los datos obtenidos y teniendo en cuenta la dimensión de rentabilidad económica, la tabla y figura mostrada nos dan a conocer que el 96,7% de encuestados consideró que su nivel es alto y el 3.3% consideró que está en un nivel medio. En lo que se refiere a la dimensión denominada rentabilidad financiera, el 66,7% de los empleados consideró que es alto y el 33,3% lo consideró en un nivel medio.

## 4.2. Resultados inferenciales

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad para las variables de estudio*

| Variable        | Estadístico | gl | Sig. |
|-----------------|-------------|----|------|
| Control interno | ,651        | 30 | ,000 |
| Rentabilidad    | ,651        | 30 | ,000 |

### **Interpretación:**

Los resultados estadísticos que muestra la tabla 7, se optó por aplicar esta prueba por el tamaño de la muestra, que estuvo conformada por 30 colaboradores. Se demostró que las variables CI, rentabilidad, y las dimensiones (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo) no evidencian una distribución normal ( $p < 0.005$ ). por lo cual, para constatar la hipótesis, se usó el estadístico Rho de Spearman.

### **Contrastación de la Hipótesis General**

#### **Hipótesis general**

**H1:** El control interno se relaciona directamente con la rentabilidad de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

**Ho:** El control interno no se relaciona directamente con la rentabilidad de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

**Tabla 8***Correlación entre el Control interno y rentabilidad*

|                 |                             | Rentabilidad |
|-----------------|-----------------------------|--------------|
| Control interno | Coefficiente de correlación | ,850         |
|                 | rho spearman                |              |
|                 | Sig. (bilateral)            | .000         |
|                 | N                           | 30           |

**Interpretación:**

La tabla 8 hace denotar que hay una relación moderada positiva cuya magnitud es muy alta entre las variables CI y rentabilidad en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL; esto se debe a que se halló el Rho de Spearman con un valor  $r=0.850$   $p<0.05$ , con ello, se rechaza la hipótesis invalida y se acepta la hipótesis alternativa el control interno se relaciona directamente con la rentabilidad de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

## "Escala de correlación del RHO Spearman"

| 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 -0.100 | Correlación negativa débil        |
| 0.00           | No existe correlación             |
| +0.01 a +0.10  | Correlación positiva débil        |
| +0.11 a +0.50  | Correlación positiva media        |
| +0.51 a +0.75  | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90  | Correlación positiva muy fuerte   |
| +0.91 a +1.00  | Correlación positiva perfecta     |

*Fuente.* Basado en Hernández S. y Fernández C. 2010

### Contrastación de hipótesis específica 1

**H1:** El ambiente de control se relaciona directamente con la rentabilidad financiera en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023.

**Ho:** El ambiente de control no se relaciona directamente con la rentabilidad financiera en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023.

**Tabla 9**

*Correlación entre el ambiente de control y la rentabilidad financiera*

|                     |                             | Rentabilidad<br>financiera |
|---------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Ambiente de control | Coefficiente de correlación | ,735                       |
|                     | Rho Spearman                |                            |
|                     | Sig. (bilateral)            | .000                       |
|                     | N                           | 30                         |

#### **Interpretación:**

La tabla 9 hace notar que hay una relación moderada positiva (muy significativa) con las dimensiones ambiente de control y rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL; esto se debe a que el Rho de Spearman tuvo un valor de  $r=0.735$   $p<0.05$ ; en tal sentido, se rechaza la hipótesis invalida y se acepta la hipótesis alternativa el ambiente de control se relaciona directamente con la rentabilidad financiera de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

## Contrastación de hipótesis específica 2

**H1:** La evaluación de riesgos se relaciona directamente con la rentabilidad económica en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023.

**Ho:** La evaluación de riesgos no se relaciona directamente con la rentabilidad económica en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023.

**Tabla 10**

*Correlación entre evaluación de riesgos y rentabilidad económica*

|                       |                             | Rentabilidad económica |
|-----------------------|-----------------------------|------------------------|
| Evaluación de riesgos | Coefficiente de correlación | ,873                   |
|                       | Rho Spearman                |                        |
|                       | Sig. (bilateral)            | .000                   |
|                       | N                           | 30                     |

### Interpretación:

Se nota que hay una relación moderada positiva (0.873) en la tabla 10, con las dimensiones evaluación de riesgos y la rentabilidad económica; esto es debido a que el valor de Rho de Spearman fue  $r=0.873$   $p<0.05$ , por ello, se objeta la hipótesis invalida y se admite la hipótesis alternativa la evaluación de riesgos se relaciona directamente con la rentabilidad económica de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

### Contrastación de hipótesis específica 3

**H1:** Las actividades de control se relacionan directamente con la rentabilidad financiera de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

**Ho:** Las actividades de control no se relacionan directamente con la rentabilidad financiera de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

**Tabla 11**

*Correlación entre las actividades de control y la rentabilidad financiera*

|                        |   | Rentabilidad<br>financiera |
|------------------------|---|----------------------------|
| Actividades de control | Coefficiente de correlación<br>Rho Spearman | ,763                       |
|                        | Sig. (bilateral)                            | .000                       |
|                        | N   | 30                         |

#### **Interpretación:**

Los datos obtenidos en la tabla 11 indica que hay una relación moderada positiva alta (0.763) entre las dimensiones actividades de control y la rentabilidad financiera; lo que se debe a que el valor de Rho de Spearman  $r=0.763$   $p<0.05$ , con ello, se puede rechazar la hipótesis invalida y se acepta la hipótesis alternativa las actividades de control se relaciona directamente con la rentabilidad financiera de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

#### **Contrastación de hipótesis específica 4**

**H1:** La información y comunicación se relaciona directamente con la rentabilidad económica en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

**Ho:** La información y comunicación se relaciona directamente con la rentabilidad económica en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

**Tabla 12**

*Correlación entre la información y comunicación y la rentabilidad económica*

|                            |  | Rentabilidad económica |
|----------------------------|--|------------------------|
| Información y comunicación | Coefficiente de correlación Rho Spearman | ,842                   |
|                            | Sig. (bilateral)                         | .000                   |
|                            | N  | 30                     |

#### **Interpretación:**

Se puede notar en la tabla 12, que hay una relación moderada positiva de magnitud muy alta con las dimensiones información y comunicación y la rentabilidad económica; debido a que el valor de Rho de Spearman es  $r=0.842$   $p<0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis invalida y se acepta la hipótesis alternativa la información y comunicación se relaciona directamente con la rentabilidad económica de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

### Contrastación de hipótesis específica 5

**H1:** La supervisión y monitoreo se relaciona directamente con la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

**Ho:** La supervisión y monitoreo se relaciona s directamente con la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

**Tabla 13**

*Correlación entre la supervisión y monitoreo y la rentabilidad financiera*

|                         |                            | Rentabilidad<br>financiera |
|-------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Supervisión y monitoreo | Coeficiente de correlación | ,975                       |
|                         | Rho Spearman               |                            |
|                         | Sig. (bilateral)           | .000                       |
|                         | N                          | 30                         |

#### **Interpretación:**

La tabla 13 según los resultados obtenidos nos muestra que hay una relación moderada positiva (de magnitud muy alta) entre las dimensiones la supervisión y monitoreo y la rentabilidad financiera; esto es debido a que el valor de Rho de Spearman  $r=0.975$   $p<0.05$ , por eso, se rechaza la hipótesis invalida y se acepta la hipótesis alternativa la supervisión y monitoreo se relaciona directamente con la rentabilidad financiera de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general, determinar la relación que existe entre el CI y la rentabilidad de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023, consideramos el coeficiente de correlación se Rho de Spearman, a través del cual se determinó que existe una correlación positiva muy alta (0.850) y es significativa ( $p\text{-valor } 0.000 < 0.05$ ) entre las variables CI y rentabilidad. Consecuentemente, es aceptada la hipótesis de investigación la cual plantea que, el CI se relaciona directamente con la rentabilidad en la empresa estudiada. Este resultado concuerda con el estudio de Vu & Thuy (2021) quien señaló según sus resultados obtenidos que la implementación adecuada del CI impacta positivamente y desempeña un rol crucial en la optimización de la rentabilidad de las entidades estudiadas. Estos resultados también concuerdan con el estudio efectuado por Escobar y Surichaqui (2022) quienes concluyeron que el CI tuvo un próspero impacto en la rentabilidad empresarial. Asimismo, podemos citar a Bailon (2020) quien es su investigación Concluyó que los Factores Significativos del Control Interno conllevan a un incremento favorable en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo las Brizas en el año 2019, con un coeficiente correlacional de 0.690, lo que indica que sí existe una relación notable entre el Análisis del Entorno del CI y la rentabilidad. Cabe resaltar que la metodología aplicada en estas investigaciones, similar a la que hemos aplicado, fue de tipo aplicada, cuantitativa, con diseño no experimental, transversal.

Sobre el primer objetivo específico, determinar la relación que existe entre el ambiente de control y la rentabilidad financiera en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023, que por medio del coeficiente de correlación se Rho de Spearman, se determinó que existe una correlación positiva alta (0.735) y es significativa ( $p\text{-valor } 0.000 < 0.05$ ) entre las dimensiones ambiente de control y rentabilidad financiera. Por consiguiente, es aceptada la hipótesis que plantea, el ambiente de control se relaciona directamente con la rentabilidad financiera en la empresa investigada. El resultado obtenido guarda similitud con lo afirmado por Vásquez (2016) quien sostiene que el ambiente de control debe ser orientado y guiado eficazmente hacia la realización de los objetivos propuestos, dentro de ellos,

el logro de mayor rentabilidad. También se coincide con Valverde (2017) quien indicó en sus conclusiones que, dentro del ambiente de control, la elaboración de un manual en donde se detalla la organización y funciones de los miembros, se realiza capacitaciones, y se crea formatos de control para el monitoreo de actividades tienen incidencia positiva con la rentabilidad.

En cuanto al segundo objetivo específico, determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la rentabilidad económica en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023, por medio del coeficiente de correlación se Rho de Spearman, se estableció que existe una correlación positiva muy alta (0.873) y es significativa ( $p$ -valor  $0.000 < 0.05$ ) entre las dimensiones evaluación de riesgos y rentabilidad económica. Consecuentemente, es consentida la hipótesis de investigación la que plantea, la evaluación de riesgos se relaciona directamente con la rentabilidad económica en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023. Este resultado se asemeja con el estudio de Valverde (2017) quien concluyó demostrando que hay una incidencia positiva en la rentabilidad con una adecuada aplicación de un control interno para la organización, la que aplicó de forma continua por medio de un seguimiento, también indicó que la elaboración de actividades y herramientas de control enrumban al buen desenvolvimiento de los procesos de la organización. Por otro lado, está la investigación de Liñan (2022) quien concluyó que tanto las Mypes del sector de servicios en el Perú y la entidad que estudió carecen de la implementación de un sistema de CI efectivo, lo que resulta en la incapacidad de alcanzar sus metas y objetivos institucionales y dentro de esto la rentabilidad.

En el tercer objetivo específico, determinar la relación que existe entre las actividades de control y la rentabilidad financiera de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023, el Rho de Spearman, estableció que hay una correlación positiva alta (0.763) y es significativa ( $p$ -valor  $0.000 < 0.05$ ) entre las dimensiones actividades de control y rentabilidad financiera. Por lo cual, es aceptada la hipótesis de investigación la cual plantea que, las actividades de control se relacionan directamente con la rentabilidad financiera de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023. Este resultado se asemeja con lo que

afirma Amador (2002) cuando menciona que el CI se interrelaciona con la supervisión, vigilancia y organización de las actividades ejecutadas, y tiene un papel crucial en garantizar que la organización opere de manera eficiente, efectiva, con alta calidad y excelencia. También la investigación efectuada por Valles (2019) donde se concluyó que el CI incide de forma directa en la rentabilidad.

En cuanto al cuarto objetivo específico, determinar la relación que existe entre la información y comunicación y la rentabilidad económica en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023, tomando en cuenta el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se comprobó que hay una correlación positiva muy alta (0.842) y es significativa ( $p$ -valor  $0.000 < 0.05$ ) entre las dimensiones información y comunicación y rentabilidad económica, por lo cual admitimos la hipótesis de investigación que se plantea, la información y comunicación se relaciona directamente con la rentabilidad económica en la estudiada. Este resultado se asemeja con el estudio de Escobar y Surichaqui (2022) que concluyeron que el CI tuvo un gran impacto en la rentabilidad empresarial. También podemos citar el trabajo de Vu & Thuy (2021) quien determinó que la implementación adecuada del CI impacta positivamente y desempeña un rol crucial en la optimización de la rentabilidad de las entidades que investigó.

En relación al quinto objetivo específico, determinar la relación que existe entre la supervisión y monitoreo y la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023, aplicando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se estableció que hay una correlación positiva muy alta (0.975) y es significativa ( $p$ -valor  $0.000 < 0.05$ ) entre las dimensiones supervisión y monitoreo y la rentabilidad financiera, por cuanto, aceptamos la hipótesis de investigación la cual plantea que, la supervisión y monitoreo se relaciona directamente con la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023. Este resultado se asemeja con el estudio de Valles (2019) quien concluyó que, el CI incide de forma directa en la rentabilidad. También está la investigación de Obregón (2019) quien concluyó en que el CI tuvo mucha relevancia en la rentabilidad por cuanto se promovieron los principios y elementos del control interno, por otro lado, se determinó que las empresas estudiadas fueron rentables, durante el periodo estudiado.

## VI. CONCLUSIONES

Se concluye que, el control interno se relaciona directamente con la rentabilidad de Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023. con un coeficiente de correlación positivo muy alto igual a 0.850 y es significativa con un valor  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) entre las variables control interno y rentabilidad.

Se concluye que, el ambiente de control se relaciona directamente con la rentabilidad financiera en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023, con un coeficiente de correlación positivo alto igual a 0.735 y es significativa con un valor  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) entre las dimensiones ambiente de control y rentabilidad financiera.

Se concluye que, la evaluación de riesgos se relaciona directamente con la rentabilidad económica en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023, con un coeficiente de correlación positivo muy alto igual a 0.873 y es significativa con un valor  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) entre las dimensiones evaluación de riesgos y rentabilidad económica.

Se concluye que, las actividades de control se relacionan directamente con la rentabilidad financiera de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023, con un coeficiente de correlación positivo alto igual a 0.763 y es significativa con un valor  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) entre las dimensiones actividades de control y rentabilidad financiera.

Se concluye que, la información y comunicación se relaciona directamente con la rentabilidad económica en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023, con un coeficiente de correlación positivo muy alto igual a 0.842 y es significativa con un valor  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) entre las dimensiones información y comunicación y rentabilidad económica.

Se concluye que, la supervisión y monitoreo se relaciona directamente con la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023, con un coeficiente de correlación positivo muy alto igual a 0.975 y es significativa con un valor  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) entre las dimensiones supervisión y monitoreo y la rentabilidad financiera.

## VII. RECOMENDACIONES

- Con respecto al control interno se recomienda a la empresa estudiada, implementar medidas para fortalecerla y mejorarla, puesto que, como consecuencia llevará a la optimización de la rentabilidad; así mismo se sugiere garantizar que la contabilidad que se desarrolle en el ente sea en aplicación de las NIIF y se dé cumplimiento a lo dispuesto en la NIC 1 al presentar Estados Financieros de calidad que sean útiles para la mejora del control interno y de las rentas percibidas.
- En cuanto al Ambiente de control, se recomienda fomentar un ambiente de control positivo y proactivo en toda la organización, promover la ética empresarial y la transparencia para mejorar el ambiente de control.
- Para la mejora de la evaluación de riesgos, se recomienda efectuar lo propio manera regular y sistemática, aplicando estrategias para mitigar los riesgos identificados y aprovechar las oportunidades que se ultimó.
- Para reforzar las actividades de control, se recomienda implementar medidas específicas para fortalecer las actividades de control identificadas como relevantes para la rentabilidad financiera. Asimismo, capacitar al personal en la importancia de las actividades de control y su impacto en la obtención de utilidades.
- Para potenciar la información y la comunicación, se recomienda, optimizar los medios de comunicación interna para garantizar una transmisión efectiva de información relevante, también, utilizar tecnologías de la información para facilitar la comunicación y el intercambio de datos dentro de la organización.
- En cuanto a la supervisión y monitoreo se recomienda implementar sistemas de supervisión más robustos para identificar y abordar de manera proactiva cualquier desviación de los objetivos financieros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, A. (2002). *Control Interno y Auditoria su aportación en las organizaciones*. NuevoLeón – México. 1ra Ed. Universidad Autónoma Nuevo León.
- Andrade, A. (2017). *Ratios o razones financiera*. Ed. Gaceta Jurídica, Lima-Perú.
- Apaza, M. (2011). *Estados Financieros Formulación- Análisis – Interpretación Conforme a NIIFs y al PCGE*. Breña. Pacífico Editores SAC.
- Apaza, M. (2015) *PCGE Y NIFF Aplicados a sectores económicos*. Breña. Pacifico Editores SAC
- Ari, K. (2021) *Control interno y su relación con la rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Mer S.R.L. Puno, periodo 2021*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120432>
- Arrunátegui, J. (2016). Deficiencia Económica En Gestión Social de La Sociedad de Beneficencia Pública - Callao. *Revista de La Facultad de Ciencias Contables*, 24(45), 83–89.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13211/11746>
- Bailon, L. (2020). *Propuesta de mejora de factores relevantes del control interno y rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Las Brisas-Huánuco-2019* <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16899>
- Carchi, K., Gonzáles, S. y Romero, E. (2020). Índices financieros, la clave de la finanza administrativa aplicada a una empresa. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 26-50. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1193>
- Coopers & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Ed. Díaz de Santos S.A.
- Escobar, H. y Surichaqui, L. (2022). *Control Interno en la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Generales -Perú*.

<https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/761/799>

Estupiñán, R. (2006). Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I Y II (Segunda ed.). Bogotá: Eco Ediciones. Recuperado el 05 de octubre de 2020, de [https://www.academia.edu/37046081/Control\\_Interno\\_y\\_Fraudes\\_2da\\_edici%C3%B3n?auto=download](https://www.academia.edu/37046081/Control_Interno_y_Fraudes_2da_edici%C3%B3n?auto=download)

Ferrer, A. (2012). *Estados Financieros Análisis e Interpretación por Sectores Económicos*. Breña. Pacífico Editores SAC.

Giraldo, J. (2019, 3 de abril). *Los tres factores que aumentan el fracaso de los emprendedores en Colombia*. La república. <https://www.larepublica.co/altagerencia/los-tres-factores-que-aumentan-el-fracaso-de-los-emprendedores-en-colombia-2846985>

Granados, R. (2019). *El control interno y la rentabilidad en la empresa Ramón Castilla S.A. Huaraz, 2017*. [Trabajo de investigación para optar el grado de bachiller, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Huaraz, Ancash. Repositorio institucional de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29041>.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. (1ª ed). Mc Graw Hill Education. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/12044>

Huillcahuari, Y. (2019) *El financiamiento, rentabilidad y control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio de agencias de viaje y turismo del Perú: caso empresa JAYUDI SAC del distrito de Ayacucho 2018*. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4831121>

- Liñan, J. (2022) Caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso “Empresa de Transportes y Turismo Corvival S.A.C.”- Chimbote, 2019. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27678>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. CIENCIAMÉRICA, N° 3, diciembre 2014, pp (34-39) Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J. y Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su eficiencia y eficacia empresarial*. Ed. Edicumbre.
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social paradigmas: cuantitativa, socio crítico, cualitativo, complementario*. (1ª ed). Ediciones de la U. Recuperado de: [https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_social/FTSjDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=enfoque+cuantitativo+de+la+investigacion&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_social/FTSjDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=enfoque+cuantitativo+de+la+investigacion&printsec=frontcover)
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Berreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Revista científica Dominio de las Ciencias. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>.
- Navarro, F., & Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo* (25), 245-267. Obtenido de <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/3473/2951>
- Obregón, S. (2019) *Control interno y su relación con la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018*.

- Quijano, R. (2013). *Planeación estratégica y el control interno como promotores de rentabilidad en Mipymes del sector turístico de la Ciudad de Campeche, México.* <http://11.ride.org.mx/index.php/RIDESECUNDARIO/article/viewFile/207/202>
- Romero, L. (2019). *La Auditoria Financiera y La Rentabilidad en la Empresa Transportes Turismo Raraz Sac - Santa Anita 2019.* <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1552/ROMERO%20CARRION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valenzuela, C., Carrera, P., Arias, W. y Pérez, K (2020). *Evaluación de la rentabilidad en el subsistema de operaciones como contribución al control interno empresarial.* En revista Investigación Operacional. Pág. 722-729. Ecuador. Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=8172e07b-1978-46bd-8341-57e789f62dd6%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=144742315&db=zbh>
- Valles, K. (2019). El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes GM Internacional S.A.C. En la ciudad de Huánuco, 2019. Repositorio: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2264>
- Valverde, S. (2017) Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L - Trujillo, en los años 2015-2016. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2982688>
- Vásquez, D. (2018) *Contribuciones del Control Interno a La Mejora de la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Turísticos.* Ecuador. Universidad Técnica Del Norte Instituto De Postgrado Maestría en Contabilidad Y Auditoría. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7767/1/PG%20589%20TESIS.pdf>

Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. Contaduría Universidad de Antioquia, 69, 139-154.

Vu, Q., y Thuy, N., (2021). Does the implementation of internal controls promote firm profitability? Evidence from private Vietnamese small-and medium-sized enterprises (SMEs)[¿Promueve la aplicación de controles internos la rentabilidad de las empresas? Datos de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) privadas vietnamitas]. Finance Research Letters, <https://doi.org/10.1016/j.frl.2021.102178>

Yldefonso, S. (2022) Características de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29506>

## ANEXOS

### *Anexo 1: Matriz de Consistencia*

*Control interno y la Rentabilidad en la Empresa Lalo Travel Servicios Turísticos E.I.R.L. Huaraz, 2023.*

| Formulación del problema   | Objetivos  | Hipótesis  | Técnica e Instrumentos   |
|--|--|--|--|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el control interno y la rentabilidad de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el ambiente de control y la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la rentabilidad económica en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre las actividades de control y la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el control interno y la rentabilidad de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el ambiente de control y la rentabilidad financiera en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la rentabilidad económica en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las actividades de control y la rentabilidad financiera de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El control interno se relaciona directamente con la rentabilidad de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El ambiente de control se relaciona directamente con la rentabilidad financiera en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023.</p> <p>La evaluación de riesgos se relaciona directamente con la rentabilidad económica en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel EIRL, Huaraz, 2023.</p> <p>Las actividades de control se relacionan directamente con la rentabilidad financiera de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.</p> <p>La información y comunicación se directamente con la rentabilidad económica en la empresa</p> | <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p> |

| <p>¿Qué relación existe entre la información y comunicación y la rentabilidad económica en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la supervisión y monitoreo y la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023?</p> | <p>Determinar la relación que existe entre la información y comunicación y la rentabilidad económica en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la supervisión y monitoreo y la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.</p> | <p>Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.</p> <p>La supervisión y monitoreo se relaciona directamente con la rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL, Huaraz, 2023.</p>  |           |             |                 |                     |                       |                        |                            |                         |              |                        |                         |  |
|---|---|--|-----------|-------------|-----------------|---------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------|------------------------|-------------------------|--|
| <p align="center"><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Tipo Aplicada</p> <p>Nivel Descriptivo – Correlacional Transversal</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p>  | <p align="center"><b>Población y muestra</b></p> <p>Población 30 trabajadores de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos</p> <p>Muestra: 30 trabajadores de la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos</p>   | <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Variables</th> <th align="center">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center" rowspan="5">Control interno</td> <td>Ambiente de Control</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de riesgos</td> </tr> <tr> <td>Actividades de Control</td> </tr> <tr> <td>Información y Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Supervisión y Monitoreo</td> </tr> <tr> <td align="center" rowspan="2">Rentabilidad</td> <td>Rentabilidad Económica</td> </tr> <tr> <td>Rentabilidad Financiera</td> </tr> </tbody> </table> | Variables | Dimensiones | Control interno | Ambiente de Control | Evaluación de riesgos | Actividades de Control | Información y Comunicación | Supervisión y Monitoreo | Rentabilidad | Rentabilidad Económica | Rentabilidad Financiera |  |
| Variables   | Dimensiones   |  |           |             |                 |                     |                       |                        |                            |                         |              |                        |                         |  |
| Control interno   | Ambiente de Control   |  |           |             |                 |                     |                       |                        |                            |                         |              |                        |                         |  |
|   | Evaluación de riesgos   |  |           |             |                 |                     |                       |                        |                            |                         |              |                        |                         |  |
|   | Actividades de Control  |  |           |             |                 |                     |                       |                        |                            |                         |              |                        |                         |  |
|   | Información y Comunicación  |  |           |             |                 |                     |                       |                        |                            |                         |              |                        |                         |  |
|   | Supervisión y Monitoreo   |  |           |             |                 |                     |                       |                        |                            |                         |              |                        |                         |  |
| Rentabilidad  | Rentabilidad Económica  |  |           |             |                 |                     |                       |                        |                            |                         |              |                        |                         |  |
|   | Rentabilidad Financiera   |  |           |             |                 |                     |                       |                        |                            |                         |              |                        |                         |  |

## Anexo 2: Operacionalización de variables

| VARIABLES                                  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES                       | INDICADORES  | ESCALA DE MEDICIONES |
|--|---|--|-----------------------------------|--|----------------------|
| Variable uno:<br><b>EL CONTROL INTERNO</b> | <p>Vásquez (2016) "señala que el control interno se fundamenta en 05 componentes importantes que proporcionan la base: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y finalmente las actividades de monitoreo y seguimiento. Independientemente del sector al que pertenezca la organización (privadas o públicas) se aplican igualmente los componentes, y para implementar e implantar cada componente se tomará en cuenta el tamaño de la entidad.</p> | <p>El control interno es establecido con el propósito de identificar posibles riesgos o deficiencias, dar prontas soluciones y lograr los objetivos empresariales; este se medirá a través de los componentes del control interno.</p> | <b>Ambiente de Control</b>        | Nivel de delimitación de funciones y responsabilidades                   | <b>ORDINAL</b>       |
|  |   |  |                                   | Cantidad de normas vigentes  |                      |
|  |   |  |                                   | Cantidad de códigos de conducta  |                      |
|  |   |  | <b>Evaluación de riesgos</b>      | Nivel de identificación de amenazas                                      |                      |
|  |   |  |                                   | Nivel de evaluación de amenazas  |                      |
|  |   |  |                                   | Nivel en el manejo de amenazas   |                      |
|  |   |  | <b>Actividades de Control</b>     | Número de acciones establecidas por niveles de la organización           |                      |
|  |   |  |                                   | Número de acciones establecidas por etapas del proceso de gestión        |                      |
|  |   |  |                                   | Eficiencia en las políticas y procedimientos                             |                      |
|  |   |  | <b>Información y Comunicación</b> | Eficiencia en la identificación y recopilación información               |                      |
|  |   |  |                                   | Nivel de información y comunicación en forma y plazos pertinentes        |                      |
|  |   |  |                                   | Nivel de los tipos de comunicación organizacional establecidos           |                      |
|  |   |  | <b>Supervisión y Monitoreo</b>    | Número de evaluaciones continuas o independientes                        |                      |
|  |   |  |                                   | Número de supervisiones y monitoreo durante el desarrollo de operaciones |                      |
|  |   |  |                                   | Nivel de deficiencias evaluadas  |                      |

|   |  |   |                                |  |         |
|---|--|---|--------------------------------|--|---------|
| Variable dos:<br><b>LA RENTABILIDAD</b> | Apaza (2011) afirma que, la rentabilidad se puede definir como la capacidad de una empresa para generar un excedente después de llevar a cabo su actividad principal, que puede ser la venta de productos o la prestación de servicios, y después de remunerar a todos los factores productivos que participaron en dicha actividad. Este excedente resultante está destinado a ser distribuido entre los accionistas de la empresa. | La rentabilidad se evalúa para ver si un negocio es lucrativo o no. Para esto realizaremos toma de datos de los estados financieros aplicando los ratios de rentabilidad. | <b>Rentabilidad Económica</b>  | Nivel de inversión   | ORDINAL |
|   |  |   |                                | Nivel de rendimiento de los activos empresariales                |         |
|   |  |   |                                | Eficiencia en la aplicación de ratios de rentabilidad económica  |         |
|   |  |   | <b>Rentabilidad Financiera</b> | Nivel del capital aportado                                       |         |
|   |  |   |                                | Nivel de rendimiento del capital aportado                        |         |
|   |  |   |                                | Eficiencia en la aplicación de ratios de rentabilidad financiera |         |

**Anexo 3: Instrumento de recolección de datos**

**Control interno y la Rentabilidad en la Empresa Lalo Travel Servicios Turísticos E.I.R.L. Huaraz, 2023.**

Estimado(a) encuestado(a): Nos encontramos realizando una investigación con la finalidad de recabar información acerca del control interno y rentabilidad en la Empresa Lalo Travel Servicios Turísticos E.I.R.L., la cual será de vital importancia. Por favor le rogamos responder las preguntas que citamos en el presente cuestionario.

**INSTRUCCIONES**

Lea detenidamente y con atención las siguientes preguntas, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (x) la respuesta que considere correcta.

**VALORACIÓN:**

|         |              |                  |                |           |
|---------|--------------|------------------|----------------|-----------|
| 1.Nunca | 2.Casi nunca | 3.Ocasionalmente | 4.Casi siempre | 5.Siempre |
|---------|--------------|------------------|----------------|-----------|

| N°                                       | Ítems  | Alternativas |   |   |   |   |
|--|--|--------------|---|---|---|---|
|  |  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>CONTROL INTERNO</b>                   |  |              |   |   |   |   |
| <b>Dimensión: Ambiente de control</b>    |  |              |   |   |   |   |
| 1  | ¿Se han delimitado las funciones y responsabilidades de trabajadores en la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?                    |              |   |   |   |   |
| 2  | ¿Se han establecido normas de control interno en la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?   |              |   |   |   |   |
| 3  | ¿Se han establecido códigos de conducta en la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?   |              |   |   |   |   |
| <b>Dimensión: Evaluación de riesgos</b>  |  |              |   |   |   |   |
| 4  | ¿Se han identificado los riesgos amenazas dentro de la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?  |              |   |   |   |   |
| 5  | ¿Se han evaluado y analizado los riesgos dentro de la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?   |              |   |   |   |   |
| 6  | ¿Se ha capacitado sobre el manejo de amenazas que atenten contra la operatividad normal de la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL? |              |   |   |   |   |
| <b>Dimensión: Actividades de Control</b> |  |              |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 7  | ¿Se han establecido acciones por niveles organizacionales que aseguren el logro de objetivos de la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?              |  |  |  |  |  |
| 8  | ¿Se han establecido acciones por cada etapa de los procesos de gestión que aseguren el logro de objetivos en la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL? |  |  |  |  |  |
| 9  | ¿Se cumplen con eficiencia las políticas y procedimientos dentro de la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Información y Comunicación</b> |  |  |  |  |  |  |
| 10   | ¿Se identifica y recopila información interna y externa adecuadas en la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?   |  |  |  |  |  |
| 11   | ¿Se comunica la información obtenida adecuada y oportunamente en la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?   |  |  |  |  |  |
| 12   | ¿Se han establecido los tipos de comunicación adecuados y fluidos en la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Supervisión y Monitoreo</b>    |  |  |  |  |  |  |
| 13   | ¿Se efectúa evaluaciones continuas como parte del control interno en la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?   |  |  |  |  |  |
| 14   | ¿Se comunica las deficiencias halladas para su posterior mejora en la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?   |  |  |  |  |  |
| 15   | ¿Se han establecido mecanismos para evaluar las deficiencias y darles tratamiento en la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?                         |  |  |  |  |  |
| <b>RENTABILIDAD</b>                          |  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Rentabilidad económica</b>     |  |  |  |  |  |  |
| 16   | ¿Se ha efectuado la evaluación del nivel de inversiones realizadas por la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?                                       |  |  |  |  |  |
| 17   | ¿Se ha determinado el nivel de rendimiento de los activos de la empresa de la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?                                   |  |  |  |  |  |
| 18   | ¿Se ha establecido la aplicación de ratios de rentabilidad económica en la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Rentabilidad financiera</b>    |  |  |  |  |  |  |
| 19   | ¿Se ha determinado el nivel de capital aportado por la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?  |  |  |  |  |  |
| 20   | ¿Se ha determinado el nivel de rendimiento del capital aportado por la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?  |  |  |  |  |  |
| 21   | ¿Se ha establecido la aplicación de ratios de rentabilidad financiera en la empresa Lalo Travel servicios turísticos EIRL?                                     |  |  |  |  |  |

**Anexo 4: Solicitud de validación de instrumento  
Experto N° 1**



**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

Huaraz, 20 de Setiembre del 2023

**CARTA N°001-2023/DYAN-UCV-HUARAZ**

Sra:  
**MARIA DEL ROSARIO VALVERDE HUERTA**  
Mgtr. en Auditoría.

**ASUNTO: SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTIFICA**

De mi especial consideración:

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que soy bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad Cesar Vallejo, filial Huaraz y me encuentro realizando la investigación titulada: **“CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LALO TRAVEL SERVICIOS TURISTICOS E.I.R.L. HUARAZ, 2023”**, para obtener el título profesional de Contador Público.

En tal sentido, solicito la validación de mi instrumento de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la Entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

**Atentamente.**



**EDGAR RICARDO FARJE VALDIVIA**

N° DNI: 04439068



Maria del R. Valverde Huerta  
Contador Público Colegiado  
Mat. 06494

**Anexo 5: Solicitud de validación de instrumento  
Experto N° 2**



**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

Huaraz, 21 de Setiembre del 2023

**CARTA N°002-2023/DYAN-UCV-HUARAZ**

Sra:  
**NELIDA ROSARIO BROCANO OSORIO**  
Mgtr. en Auditoría.

**ASUNTO: SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTIFICA**

De mi especial consideración:

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que soy bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad Cesar Vallejo, filial Huaraz y me encuentro realizando la investigación titulada: **“CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LALO TRAVEL SERVICIOS TURISTICOS E.I.R.L. HUARAZ, 2023”**, para obtener el título profesional de Contador Público.

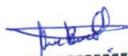
En tal sentido, solicito la validación de mi instrumento de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la Entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

**Atentamente.**



**EDGAR RICARDO FARJE VALDIVIA**  
N° DNI: 04439068



Metr. Nelida Rosario Brocano Osorio  
CONTADORA PUBLICA COLEGIADA  
MATRICULA: 06-539  
21.09.2023

**Anexo 6: Solicitud de validación de instrumento  
Experto N° 3**



**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Huaraz, 21 de Setiembre del 2023

Huaraz, 21 de Setiembre del 2023

**CARTA N°003-2023/DYAN-UCV-HUARAZ**

Sra:  
**CPCC. JUSTINA MARITZA SÁENZ MELGAREJO.**  
**Mgtr. en Ciencias Económicas.**

*Justina M. Sáenz Melgarejo*  
Mg. Justina Maritza Sáenz Melgarejo  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIO CERTIFICADO  
MPTC N° 08-1077  
**Recibido**  
**21-09-2023**

**ASUNTO: SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

De mi especial consideración:

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que soy bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad Cesar Vallejo, filial Huaraz y me encuentro realizando la investigación titulada: **"CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LALO TRAVEL SERVICIOS TURISTICOS E.I.R.L. HUARAZ, 2023"**, para obtener el título profesional de Contador Público.

En tal sentido, solicito la validación de mi instrumento de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la Entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

**Atentamente.**

  
**EDGAR RICARDO FARJE VALDIVIA**  
N° DNI: 04439068

## Anexo 7: Validación de expertos

### PRIMER EXPERTO



#### FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**Variable/categoría: CONTROL INTERNO**

**Primera dimensión / subcategoría: AMBIENTE DE CONTROL**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el ambiente de control para determinar su relación con la rentabilidad.*

| Indicadores  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Nivel de delimitación de funciones y responsabilidades | ¿Se han delimitado las funciones y responsabilidades de trabajadores en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Cantidad de normas vigentes                            | ¿Se han establecido normas de control interno en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?                        | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Cantidad de códigos de conducta                        | ¿Se han establecido códigos de conducta en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?                              | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Segunda dimensión / subcategoría: EVALUACIÓN DE RIESGOS**

*Objetivos de la dimensión: Determinar la evaluación de riesgos para determinar su relación con la rentabilidad.*

| Indicadores                         | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Nivel de identificación de amenazas | ¿Se han identificado los riesgos amenazas dentro de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Nivel de evaluación de amenazas     | ¿Se han evaluado y analizado los riesgos dentro de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Nivel en el manejo de amenazas      | ¿Se ha capacitado sobre el manejo de amenazas que atenten contra la operatividad normal de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Tercera dimensión / subcategoría: ACTIVIDADES DE CONTROL**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar las actividades de control para determinar su relación con la rentabilidad.*

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
|             |      |          |            |            |                                   |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Número de acciones establecidas por niveles de la organización    | ¿Se han establecido acciones por niveles organizacionales que aseguren el logro de objetivos en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?              | 4 | 4 | 4 |   |
| Número de acciones establecidas por etapas del proceso de gestión | ¿Se han establecido acciones por cada etapa de los procesos de gestión que aseguren el logro de objetivos en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4 | 4 | 4 | - |
| Eficiencia en las políticas y procedimientos                      | ¿Se cumplen con eficiencia las políticas y procedimientos dentro de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?  | 4 | 4 | 4 | - |

**Cuarta dimensión / subcategoría: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar la información y comunicación para determinar su relación con la rentabilidad.*

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Eficiencia en la identificación y recopilación información        | ¿Se identifica y recopila información interna y externa adecuadas en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          | -                              |
| Nivel de información y comunicación en forma y plazos pertinentes | ¿Se comunica la información obtenida adecuada y oportunamente en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?     | 4        | 4          | 4          | -                              |
| Nivel de los tipos de comunicación organizacional establecidos    | ¿Se han establecido los tipos de comunicación adecuados y fluidos en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          | -                              |

**Primera dimensión / subcategoría: SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar la supervisión y monitoreo para determinar su relación con la rentabilidad.*

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Número de evaluaciones continuas o independientes                        | ¿Se efectúa evaluaciones continuas como parte del control interno en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          | -                              |
| Número de supervisiones y monitoreo durante el desarrollo de operaciones | ¿Se comunica las deficiencias halladas para su posterior mejora en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?   | 4        | 4          | 4          | -                              |
| Nivel de deficiencias evaluadas  | ¿Se han establecido mecanismos para evaluar las deficiencias y darles tratamiento?  | 4        | 4          | 4          | -                              |

**Variable/categoría: RENTABILIDAD**
**Primera dimensión / subcategoría: RENTABILIDAD ECONÓMICA**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la rentabilidad económica para determinar su relación con el control interno*

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones                               |
|---|--|----------|------------|------------|--|
| Nivel de inversión  | ¿Se ha efectuado la evaluación del nivel de inversiones realizadas por la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023?  | 4        | 4          | 4          | -  |
| Nivel de rendimiento de los activos empresariales               | ¿Se ha determinado el nivel de rendimiento de los activos de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023?            | 4        | 4          | 4          | -  |
| Eficiencia en la aplicación de ratios de rentabilidad económica | ¿Se ha establecido la aplicación de ratios de rentabilidad económica en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023? | 3        | 3          | 3          | Esta pregunta está abarcando a la anterior, puede mejorarla. |

**Primera dimensión / subcategoría: RENTABILIDAD FINANCIERA**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la rentabilidad financiera para determinar su relación con el control interno.*

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones                                |
|--|---|----------|------------|------------|---|
| Nivel del capital aportado                                       | ¿Se ha determinado el nivel de capital aportado por la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023?                      | 4        | 4          | 4          | -   |
| Nivel de rendimiento del capital aportado                        | ¿Se ha determinado el nivel de rendimiento del capital aportado en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023?       | 4        | 4          | 4          | -   |
| Eficiencia en la aplicación de ratios de rentabilidad financiera | ¿Se ha establecido la aplicación de ratios de rentabilidad financiera en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023? | 3        | 3          | 3          | Esta pregunta está abarcando a la anterior., puede mejorarla. |

Observaciones: **sí hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mgtr. María del Rosario Valverde Huerta.**

Especialidad del evaluador: **Contador Público con Maestría en Auditoría.**

*María del R. Valverde Huerta*  
 Contador Público Colegiado  
 Mat. 04-964

Huaraz, 20 de setiembre de 2023.

DNI: 31663944

## Anexo 8: Validación de expertos

### SEGUNDO EXPERTO



#### FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: CONTROL INTERNO

#### Primera dimensión / subcategoría: AMBIENTE DE CONTROL

Objetivos de la dimensión: Evaluar el ambiente de control para determinar su relación con la rentabilidad.

| Indicadores  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Nivel de delimitación de funciones y responsabilidades | ¿Se han delimitado las funciones y responsabilidades de trabajadores en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          |                                |
| Cantidad de normas vigentes                            | ¿Se han establecido normas de control interno en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?                        | 4        | 4          | 4          |                                |
| Cantidad de códigos de conducta                        | ¿Se han establecido códigos de conducta en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?                              | 4        | 4          | 4          |                                |

#### Segunda dimensión / subcategoría: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Objetivos de la dimensión: Determinar la evaluación de riesgos para determinar su relación con la rentabilidad.

| Indicadores                         | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Nivel de identificación de amenazas | ¿Se han identificado los riesgos amenazas dentro de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Nivel de evaluación de amenazas     | ¿Se han evaluado y analizado los riesgos dentro de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?   | 4        | 4          | 4          |                                |
| Nivel en el manejo de amenazas      | ¿Se ha capacitado sobre el manejo de amenazas que atenten contra la operatividad normal de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          |                                |

#### Tercera dimensión / subcategoría: ACTIVIDADES DE CONTROL

Objetivos de la dimensión: Evaluar las actividades de control para determinar su relación con la rentabilidad.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|------|----------|------------|------------|--------------------------------|
|-------------|------|----------|------------|------------|--------------------------------|



|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Número de acciones establecidas por niveles de la organización    | ¿Se han establecido acciones por niveles organizacionales que aseguren el logro de objetivos en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?              | 4 | 4 | 4 |   |
| Número de acciones establecidas por etapas del proceso de gestión | ¿Se han establecido acciones por cada etapa de los procesos de gestión que aseguren el logro de objetivos en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4 | 4 | 4 | - |
| Eficiencia en las políticas y procedimientos                      | ¿Se cumplen con eficiencia las políticas y procedimientos dentro de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?  | 4 | 4 | 4 | - |

**Cuarta dimensión / subcategoría: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar la información y comunicación para determinar su relación con la rentabilidad.*

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Eficiencia en la identificación y recopilación información        | ¿Se identifica y recopila información interna y externa adecuadas en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          | -                              |
| Nivel de información y comunicación en forma y plazos pertinentes | ¿Se comunica la información obtenida adecuada y oportunamente en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?     | 4        | 4          | 4          | -                              |
| Nivel de los tipos de comunicación organizacional establecidos    | ¿Se han establecido los tipos de comunicación adecuados y fluidos en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          | -                              |

**Primera dimensión / subcategoría: SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar la supervisión y monitoreo para determinar su relación con la rentabilidad.*

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones                           |
|--|---|----------|------------|------------|--|
| Número de evaluaciones continuas o independientes                        | ¿Se efectúa evaluaciones continuas como parte del control interno en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          | -  |
| Número de supervisiones y monitoreo durante el desarrollo de operaciones | ¿Se comunica las deficiencias halladas para su posterior mejora en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?   | 4        | 4          | 4          | -  |
| Nivel de deficiencias evaluadas  | ¿Se han establecido mecanismos para evaluar las deficiencias y darles tratamiento?  | 4        | 4          | 4          | Podría haber formulado más preguntas por cada Indicador. |

**Variable/categoría: RENTABILIDAD**
**Primera dimensión / subcategoría: RENTABILIDAD ECONÓMICA**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la rentabilidad económica para determinar su relación con el control interno*

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Nivel de inversión  | ¿Se ha efectuado la evaluación del nivel de inversiones realizadas por la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023?  | 4        | 4          | 4          | -                              |
| Nivel de rendimiento de los activos empresariales               | ¿Se ha determinado el nivel de rendimiento de los activos de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023?            | 4        | 4          | 4          | -                              |
| Eficiencia en la aplicación de ratios de rentabilidad económica | ¿Se ha establecido la aplicación de ratios de rentabilidad económica en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023? | 4        | 4          | 4          |                                |

**Primera dimensión / subcategoría: RENTABILIDAD FINANCIERA**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la rentabilidad financiera para determinar su relación con el control interno.*

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones                           |
|--|---|----------|------------|------------|--|
| Nivel del capital aportado                                       | ¿Se ha determinado el nivel de capital aportado por la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023?                      | 4        | 4          | 4          | -  |
| Nivel de rendimiento del capital aportado                        | ¿Se ha determinado el nivel de rendimiento del capital aportado en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023?       | 4        | 4          | 4          | -  |
| Eficiencia en la aplicación de ratios de rentabilidad financiera | ¿Se ha establecido la aplicación de ratios de rentabilidad financiera en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023? | 4        | 4          | 4          | Podría haber formulado más preguntas por cada Indicador. |

Observaciones: **sí hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mgtr. Nérida Rosario Broncano Osorio.**

Especialidad del evaluador: **Contador Público con Maestría en Auditoría.**

Huaraz, 21 de setiembre de 2023.



Mgtr. Nérida Rosario Broncano Osorio  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADA  
MATRÍCULA 31642383

## Anexo 9: Validación de expertos

### TERCER EXPERTO



#### FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: CONTROL INTERNO

Primera dimensión / subcategoría: AMBIENTE DE CONTROL

Objetivos de la dimensión: Evaluar el ambiente de control para determinar su relación con la rentabilidad.

| Indicadores  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Nivel de delimitación de funciones y responsabilidades | ¿Se han delimitado las funciones y responsabilidades de trabajadores en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Cantidad de normas vigentes                            | ¿Se han establecido normas de control interno en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?                        | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Cantidad de códigos de conducta                        | ¿Se han establecido códigos de conducta en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?                              | 4        | 4          | 4          |                                   |

Segunda dimensión / subcategoría: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Objetivos de la dimensión: Determinar la evaluación de riesgos para determinar su relación con la rentabilidad.

| Indicadores                         | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Nivel de identificación de amenazas | ¿Se han identificado los riesgos amenazas dentro de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Nivel de evaluación de amenazas     | ¿Se han evaluado y analizado los riesgos dentro de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Nivel en el manejo de amenazas      | ¿Se ha capacitado sobre el manejo de amenazas que atenten contra la operatividad normal de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          |                                   |

Tercera dimensión / subcategoría: ACTIVIDADES DE CONTROL

Objetivos de la dimensión: Evaluar las actividades de control para determinar su relación con la rentabilidad.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
|-------------|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Número de acciones establecidas por niveles de la organización    | ¿Se han establecido acciones por niveles organizacionales que aseguren el logro de objetivos en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?              | 4 | 4 | 4 |   |
| Número de acciones establecidas por etapas del proceso de gestión | ¿Se han establecido acciones por cada etapa de los procesos de gestión que aseguren el logro de objetivos en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4 | 4 | 4 | - |
| Eficiencia en las políticas y procedimientos                      | ¿Se cumplen con eficiencia las políticas y procedimientos dentro de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?  | 4 | 4 | 4 | - |

**Cuarta dimensión / subcategoría: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar la información y comunicación para determinar su relación con la rentabilidad.*

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Eficiencia en la identificación y recopilación información        | ¿Se identifica y recopila información interna y externa adecuadas en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          | -                              |
| Nivel de información y comunicación en forma y plazos pertinentes | ¿Se comunica la información obtenida adecuada y oportunamente en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?     | 4        | 4          | 4          | -                              |
| Nivel de los tipos de comunicación organizacional establecidos    | ¿Se han establecido los tipos de comunicación adecuados y fluidos en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          | -                              |

**Primera dimensión / subcategoría: SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar la supervisión y monitoreo para determinar su relación con la rentabilidad.*

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Número de evaluaciones continuas o independientes                        | ¿Se efectúa evaluaciones continuas como parte del control interno en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.? | 4        | 4          | 4          | -                              |
| Número de supervisiones y monitoreo durante el desarrollo de operaciones | ¿Se comunica las deficiencias halladas para su posterior mejora en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L.?   | 4        | 4          | 4          | -                              |
| Nivel de deficiencias evaluadas  | ¿Se han establecido mecanismos para evaluar las deficiencias y darles tratamiento?  | 4        | 4          | 4          | -                              |

**Variable/categoría: RENTABILIDAD**
**Primera dimensión / subcategoría: RENTABILIDAD ECONÓMICA**
*Objetivos de la dimensión: Evaluar la rentabilidad económica para determinar su relación con el control interno*

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Nivel de inversión  | ¿Se ha efectuado la evaluación del nivel de inversiones realizadas por la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023?  | 4        | 4          | 4          | -                                 |
| Nivel de rendimiento de los activos empresariales               | ¿Se ha determinado el nivel de rendimiento de los activos de la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023?            | 4        | 4          | 4          | -                                 |
| Eficiencia en la aplicación de ratios de rentabilidad económica | ¿Se ha establecido la aplicación de ratios de rentabilidad económica en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023? | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Primera dimensión / subcategoría: RENTABILIDAD FINANCIERA**
*Objetivos de la dimensión: Evaluar la rentabilidad financiera para determinar su relación con el control interno.*

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Nivel del capital aportado                                       | ¿Se ha determinado el nivel de capital aportado por la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023?                      | 4        | 4          | 4          | -                                 |
| Nivel de rendimiento del capital aportado                        | ¿Se ha determinado el nivel de rendimiento del capital aportado en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023?       | 4        | 4          | 4          | -                                 |
| Eficiencia en la aplicación de ratios de rentabilidad financiera | ¿Se ha establecido la aplicación de ratios de rentabilidad financiera en la empresa de servicios turísticos Lalo Travel E.I.R.L., 2023? | 4        | 4          | 4          |                                   |

 Observaciones : **SÍ HAY SUFICIENCIA.**

 Opinión de aplicabilidad : Aplicable [  ]

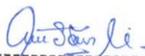
 Aplicable después de corregir [  ]

 No aplicable [  ]

 Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mgtr. Justina Maritza Sáenz Melgarejo.**

 Especialidad del evaluador: **Contadora Pública con Maestría en Ciencias Económicas.**

Huaraz, 21 de setiembre de 2023.



Mg. Justina Maritza Sáenz Melgarejo  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CERTIFICADO  
 MAT. N° 06-1077  
 DNI: 40581758

## Anexo 10: Solicitud de autorización a la empresa para realizar la encuesta



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Huaraz, 24 de octubre del 2023

CARTA N°001-2023/RCVS-UCV-HUARAZ

SR(a): ALBINAGORTA SALAZAR ANA MARIA

GERENTE GENERAL

Presente .-

**ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR MI INVESTIGACIÓN DE TESIS: CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LALO TRAVEL SERVICIOS TURISTICOS E.I.R.L. HUARAZ, 2023.**

De mi consideración:

Yo, Edgar Ricardo Farje Valdivia, identificado con DNI N° 04439068, con domicilio en Jr. Soriano Infante N° 997 – Huaraz – Ancash, me es grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y detallar:

Que, en mi calidad de Bachiller y encontrándome realizando el programa de titulación en modalidad taller de elaboración de tesis – Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, filial Huaraz, quisiera contar con su autorización y permiso para desarrollar mi investigación en su prestigiosa institución LALO TRAVEL SERVICIOS TURISTICOS E.I.R.L.

POR LO EXPUESTO, ruego a Usted acceder a mi solicitud para realizar mi investigación de tesis en su representada.

Sin más que agregar, quedo de Usted a la espera de su pronta respuesta, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

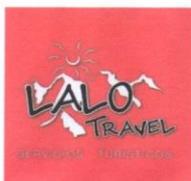
Atentamente.

EDGAR RICARDO FARJE VALDIVIA

N° DNI: 04439068

Ana María Albinagorta Salazar  
GERENTE GENERAL

## Anexo 11: Respuesta de la empresa para realizar la encuesta



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Huaraz, 26 de octubre del 2023

**AUTORIZO: PARA IMPLEMENTAR ESTUDIO EN LA EMPRESA LALO TRAVEL SERVICIOS TURISTICOS E.I.R.L.**

Presente. -

Yo, Ana María Albinagorta Salazar, identificado con DNI N° 31666929, Gerente General de Lalo Travel Servicios Turísticos E.I.R.L., en el presente documento otorgo autorización al Sr. Edgar Ricardo Farje Valdivia, identificado con DNI N° 04439068 para que realice su proyecto de investigación denominado: **Control interno y la Rentabilidad en la Empresa Lalo Travel Servicios Turísticos E.I.R.L. Huaraz, 2023**, para lo cual deberá realizar la coordinación con el jefe de Área que le puedan brindar la información que solicite.

Al finalizar la investigación solicitamos nos hagan llegar el informe de la presente investigación y guardar la confidencialidad de la información de la empresa.

Hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración

**Atentamente.**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ana Albinagorta", is written over a blue circular stamp. The stamp contains the text "SERVICIOS TURISTICOS" at the top and "LALO TRAVEL" at the bottom, with a central emblem.

ANA MARÍA ALBINAGORTA SALAZAR  
GERENTE GENERAL  
N° DNI: 31666929