



FACULTAD DE CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES

PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA
EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES 2023-2024

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Autora:

Cruzado Rojas, Nicole Alexandra

Asesor:

Patricio Aparicio, Santiago Saturnino

ORCID: 0000-0003-4110-8440

Jurado:

Pacheco Trucios, Teofilo Fortunato

Rios Soria, Adith

Monterrose Unuysuncco, Nilda Irma

Lima - Perú

2025



PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES 2023-2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	7%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES

PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA
EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES 2023-2024

Línea de investigación:

Desarrollo Empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Autora:

Cruzado Rojas, Nicole Alexandra

Asesor:

Patricio Aparicio, Santiago Saturnino

ORCID: 0000-0003-4110-8440

Jurado:

Pacheco Trucios, Teofilo Fortunato

Rios Soria, Adith

Monterrose Unuysuncco, Nilda Irma

Lima – Perú

2025

Dedicatoria

Dedico este logro a mi querida madre, cuyo soporte y amor incondicional han sido fundamentales a lo largo de todo mi desarrollo profesional y en cada uno de mis proyectos. Eres mi mayor inspiración y la fuerza que me impulsa a mejorar constantemente. Tu aliento constante me impulsa a seguir adelante y a alcanzar nuevas metas.

Agradecimiento

A mi apreciada casa de estudios, la Universidad Nacional Federico Villarreal, por ofrecerme una formación profesional enriquecida por excelentes docentes y personal administrativo; y a mi mentor, el Dr. Santiago Patricio Aparicio, por su apoyo incondicional y por todas las valiosas enseñanzas que me permitieron llevar a cabo mi tesis. Su dedicación y orientación han sido fundamentales en este proceso.

ÍNDICE

RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Descripción y formulación del problema	1
<i>1.1.1. Descripción del problema</i>	1
<i>1.1.2. Formulación del problema</i>	3
1.2. Antecedentes	4
<i>1.2.1. A nivel Internacional</i>	4
<i>1.2.2. A nivel Nacional</i>	7
1.3. Objetivos	10
<i>1.3.1. Objetivo General</i>	10
<i>1.3.2. Objetivos específicos</i>	10
1.4. Justificación.....	11
<i>1.4.1. Justificación metodológica</i>	11
<i>1.4.2. Justificación teórica</i>	11
<i>1.4.3. Justificación practica</i>	11
<i>1.4.4. Justificación social</i>	12
1.5. Hipótesis.....	12
<i>1.5.1. Hipótesis General</i>	12
<i>1.5.2. Hipótesis específicas</i>	12
II. MARCO TEÓRICO	14

2.1 Bases Teóricas sobre el tema de investigación	14
2.1.1. <i>Procesos Internos</i>	14
2.1.2. <i>Dimensiones de procesos internos</i>	17
2.2.1. <i>Rentabilidad</i>	24
2.2.2. <i>Dimensiones de Rentabilidad</i>	27
III. MÉTODO	31
3.1. Tipo de Investigación	31
3.2. <i>Ámbito temporal y espacial</i>	32
3.3. Variables.....	33
3.4. Población y muestra	35
3.5. Instrumentos	36
3.6. Procedimientos	37
3.7. Análisis de datos.....	37
3.8. Consideraciones Éticas.....	38
IV RESULTADOS	39
4.1. Resultados descriptivos	39
4.2 Resultados inferenciales	46
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS	63

IX. ANEXOS	70
Anexo A: Matriz de consistencia	70
Anexo B: Validación y confiabilidad de instrumentos	71
Anexo C: Instrumento de Encuesta.....	80
Anexo D: Formulario creado en Forms.....	83
Anexo E: Excel exportado de Google Forms.....	85
Anexo F: Respuesta del cuestionario subido al IMB SPSS V29	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variables y dimensiones	33
Tabla 2	Cuadro Operacional	34
Tabla 3	Cuadro Operacional: Definiciones.....	35
Tabla 4	Escala de Likert	37
Tabla 5	PREEXPERIMENTAL (Agrupada)	39
Tabla 6	POSTEXPERIMENTAL (Agrupada).....	40
Tabla 7	Tabla cruzada SEXO*PREEXPERIMENTAL (Agrupada)	41
Tabla 8	Tabla cruzada SEXO*POSTEXPERIMENTAL (Agrupada).....	42
Tabla 9	Tabla cruzada EDADES*PREEXPERIMENTAL (Agrupada).....	43
Tabla 10	Tabla cruzada EDADES*POSTEXPERIMENTAL (Agrupada)	45
Tabla 11	Estadísticas de fiabilidad	46
Tabla 12	Pruebas de chi-cuadrado de la Hipótesis General.....	47
Tabla 13	V de Cramer de la Hipótesis General	47
Tabla 14	Prueba de chi-cuadrado: Hipótesis específica N°1	48
Tabla 15	V de Cramer de la Hipótesis Específica 1	48
Tabla 16	Prueba de chi-cuadrado: Hipótesis específica N°2	49
Tabla 17	V de Cramer de la Hipótesis Específica 2	50
Tabla 18	Prueba de chi-cuadrado: Hipótesis específica N°3	51
Tabla 19	V de Cramer de la Hipótesis Específica 3	51
Tabla 20	Detalle de mejoras implementadas de manera piloto	52
Tabla 21	Cronograma de Mejoras Implementadas	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Fórmula de Rentabilidad Sobre las Ventas	27
Figura 2	Fórmula de Rentabilidad Sobre los Activos	29
Figura 3	Fórmula de Rentabilidad Sobre el Capital.....	30
Figura 4	Diseño de estudio pre-experimental	32
Figura 5	Resultado descriptivo Pre-experimental.....	39
Figura 6	Resultado descriptivo Post- experimental	40
Figura 7	Resultado descriptivo Pre-experimental según el sexo	42
Figura 8	Resultado descriptivo Post-experimental según el sexo.....	43
Figura 9	Resultado descriptivo Pre-experimental según las edades	44
Figura 10	Resultado descriptivo Post-experimental según las edades.....	45

RESUMEN

Este estudio se llevó a cabo con el objetivo de analizar si los procesos internos influyen en la rentabilidad de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores, 2023 – 2024. El método de estudio fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo y de nivel explicativa, con un diseño preexperimental. La investigación tuvo como población y muestra a 30 colaboradores de la compañía que desempeñaban funciones directamente vinculadas con la implementación y supervisión del control interno. Los resultados logrados, según el análisis descriptivo y el análisis inferencial demuestran que los procesos internos influyen de manera significativa en la rentabilidad de la compañía, de acuerdo con los datos obtenidos según la prueba chi-cuadrado, donde el p-valor $>$ a 0.05 a un nivel de significancia de 0,001 y la prueba V de Cramer \cong 0.824. Como conclusión se determinó que los procesos internos influyen de manera significativa en la rentabilidad de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores, dado que los procesos internos representan un aspecto fundamental con respecto a la eficiencia y efectividad de las operaciones de la empresa.

Palabras Claves: procesos internos, rentabilidad, control interno, COSO.

ABSTRACT

This study was conducted with the objective of analyzing whether internal processes influence the profitability of the casino sector company in the district of Miraflores, 2023–2024. The research method was applied with a quantitative approach and an explanatory level, utilizing a pre-experimental design. The research population and sample consisted of 30 employees of the company who were directly involved in the implementation and supervision of internal control. The results obtained, based on both descriptive and inferential analyses, demonstrate that internal processes significantly influence the company's profitability, according to data from the chi-square test, where the p -value > 0.05 at a significance level of 0.001, and Cramer's V test $\cong 0.824$. In summary, it was concluded that the internal processes have a significantly influence the profitability of the casino sector company in the district of Miraflores, as internal processes represent a key factor in the company's operational efficiency and effectiveness.

Key words: internal processes, profitability, internal control, COSO.

I. INTRODUCCION

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

Los procesos internos son actividades y operaciones realizadas dentro de una organización con el objetivo de mitigar riesgos, mejorar el proceso de toma de decisiones y proteger los activos de la empresa, lo cual impacta positivamente y contribuye a aumentar su rentabilidad beneficiando así los stakeholders y promoviendo el bienestar económico y social en múltiples aspectos. Sin embargo, se detectan diversos inconvenientes como resultado de una implementación deficiente o inexistente de los procesos internos, como se evidencia a continuación:

A nivel mundial, se observa que ejecutar un mal control interno en una entidad genera serias dificultades. Estas carencias en los procesos internos provocan pérdidas significativas, y en casos extremos, llevan a la entidad a la quiebra. Este problema es particularmente evidente en la investigación realizada por las Empresas de Lealtad y Garantía en Estados Unidos, la cual concluyó que el 70% de las quiebras empresariales se debe a la carencia de un control interno efectivo, según (Mengment 2017, citado por Klius et al., 2020). A partir de lo anterior, se identifica la necesidad imperiosa de que las empresas pongan énfasis y mejoren sus controles internos para asegurar la continuidad y estabilidad de la organización.

La incorrecta aplicación de los procesos internos, al no asegurar la autenticidad y precisión de la información, puede resultar crucial para debilitar estos procedimientos, comprometiendo la eficiencia de las funciones y la correcta elección de decisiones. Esto se puede evidenciar en un estudio realizado por Gajendran (2023), que involucró a 150 líderes empresariales de todo el mundo y que mostró que uno de los mayores retos para mantener la

rentabilidad empresarial es la correcta asignación de responsabilidades y el uso eficaz de los recursos, lo cual requiere soluciones avanzadas de análisis, informes y paneles de control para visualizar y prever la disponibilidad de activos.

En el ámbito de Latinoamérica, investigaciones demuestran que una gestión deficiente del control interno puede generar graves repercusiones en la proyección financiera de la rentabilidad de la organización, comprometiendo su estabilidad económica y su potencial para generar retornos sostenibles, así como podemos evidenciarlo en un estudio realizado en Colombia que revela que numerosas entidades encuentran obstáculos en la proyección del rendimiento de su rentabilidad a raíz de falta de un monitoreo interno eficaz en sus auditorías financieras, lo cual impide la optimización de bienes y servicios. Además, estos problemas de rentabilidad se agravan cuando la gerencia carece de información financiera adecuada, como costos, ingresos, gastos, entre otros datos clave. (Citarella y Insignares, 2021)

En el Perú, las empresas experimentan dificultades en su rentabilidad debido a la toma de decisiones gerenciales deficientes, las cuales se ven afectadas por la carencia de información contable confiable. Además, Ari (2023) indica que la ineficiencia operativa surge de la carencia de personal cualificado en roles fundamentales. Esta situación sucede en el país debido a que muchas de las empresas de menor y medio tamaño son de naturaleza familiar donde la gestión administrativa se lleva a cabo principalmente por un miembro de la familia basándose en la experiencia práctica de las operaciones. Sin embargo, carecen de conocimientos sobre la relevancia y la aplicación correcta de los mecanismos de control de la compañía en la que trabajan.

El sector de investigación se halla ubicado en el distrito de Miraflores, se identificó que la entidad no dispone de un sistema de monitoreo y supervisión idóneo, debido a que no se realizan evaluaciones periódicas para verificar si los controles están operando de manera

eficiente y así poder corregir las deficiencias de manera oportuna y evitar que estas repercutan en la rentabilidad de la organización.

Además, no cuentan con políticas bien establecidas y documentadas sobre los procesos financieros relevantes. Muchos de estos procesos se realizan de manera manual, lo que aumenta la probabilidad de fallas y discrepancias en los documentos financieros, lo que a su vez dificulta la credibilidad de los datos económicos y la correcta elección de decisiones.

Permanecer en esta condición resultará en mayores pérdidas de ingresos para la empresa, debido a las deficiencias de control no detectadas o fraudes que podrían pasar desapercibidos, lo que afectaría negativamente la rentabilidad. Además, los errores y discrepancias en los registros financieros ocasionarán un aumento en los costos operativos, ya sea debido a la necesidad de corregir los errores o a las pérdidas financieras asociadas. Asimismo, la ejecución manual de procesos financieros es menos eficiente y requiere mayor cantidad de tiempo y recursos, lo que incrementa los costos y disminuye la productividad.

Al respecto se propone como solución mejorar los procesos internos de manera continua con el objetivo de maximizar el rendimiento económico de la entidad, esto aplicando los cinco componentes esenciales del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO).

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema General

¿De qué manera los procesos internos influyen en la rentabilidad de una empresa del sector casino en el distrito de Miraflores, 2023 -2024?

1.1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera los procesos internos influyen en la rentabilidad sobre las ventas de una empresa del sector casino en el distrito de Miraflores, 2023 - 2024?

¿De qué manera los procesos internos influyen en la rentabilidad sobre los activos de una empresa del sector casino en el distrito de Miraflores, 2023 - 2024?

¿De qué manera los procesos internos influyen en la rentabilidad sobre el capital de una empresa del sector casino en el distrito de Miraflores, 2023 - 2024?

1.2. Antecedentes

De acuerdo con Arias (2012), los antecedentes consisten en un conjunto de estudios anteriores, incluyendo trabajos de investigación, tesis de grado, artículos e informes científicos, que están relacionados con la problemática abordada. Seguidamente, se expondrán los antecedentes relacionados con las variables de esta investigación: procesos internos y rentabilidad.

1.2.1. A nivel Internacional

Álvarez et al. (2021) México, realizaron un artículo que tuvo por objetivo alertar sobre el riesgo que enfrenta la empresa de incrementar las pérdidas debido a posibles fugas. La población considerada incluyó el proceso de generación de ingresos y el sistema de gestión de control interno de una empresa de comercio al por menor. La investigación se clasificó como descriptiva, lo que implica examinar y detallar el comportamiento de un fenómeno específico. Los resultados mostraron que los empleados no tienen una clara comprensión de la relevancia de disponer de un sistema de monitoreo, lo cual genera desorientación respecto a las funciones y tareas a realizar. Además, se observó la ausencia de evaluación en ese sistema y la necesidad de ajustes constantes. Concluyeron que la organización debe reaccionar con celeridad y

desarrollar un plan estratégico conforme al sistema de procesos internos, realizando las modificaciones requeridas para prevenir potenciales errores que contribuyen a la debilidad del área.

El estudio contribuye a la presente investigación al proporcionar conocimiento sobre cómo un entendimiento deficiente de los procesos internos de la entidad por parte de los empleados puede ocasionar graves consecuencias en el nivel de ingresos, lo que, a largo plazo, podría generar problemas de rentabilidad para la organización.

Calle et al. (2020) Ecuador, realizaron un artículo que tuvo por objetivo examinar los mecanismos de control de los procedimientos tanto financieros como administrativos de Austroseguridad Cía. Ltda.”. El estudio conto con una población conformada por 20 empleados operativos y administrativos. Se utilizó un estudio explicativo-secuencial con un enfoque mixto, elaborando un cuestionario con la intención de evaluar los mecanismos de control y también entrevistas para recopilar data sobre los procedimientos administrativos y financieros. Los hallazgos revelaron la falta de una revisión frecuente, carencia de políticas y procedimientos en las áreas contables y administrativas y la no adherencia a los procesos necesarios para un control interno eficaz. Concluyeron que el monitoreo de los procesos internos es crucial para la evolución de las entidades, siendo esencial para el correcto control de los activos tanto humanos como los insumos designados en cada proceso. Es fundamental que los procedimientos sean ejecutados correctamente y supervisados por los responsables del control interno.

El estudio previo enriquece la investigación actual al evidenciar las consecuencias de no cumplir con los procesos de control interno. Además, resalta la importancia de realizar evaluaciones constantes para identificar fallas en los controles y aplicar las correcciones

necesarias, evitando que estos errores generen consecuencias mayores y afecten la operatividad de la empresa.

Barrera (2020), realizó un artículo el cual tuvo como objetivo fundamentar los beneficios en el rendimiento operativo y en la rentabilidad como la aplicación del marco de control interno y definir como parámetros a seguir en la dirección de negocios. La población del estudio incluyó a las entidades que están listadas en las bolsas de valores de EEUU. El estudio fue de tipo no experimental-descriptiva. Los datos obtenidos indicaron que los procesos internos en las organizaciones juegan un rol importante en la estructuración de las operaciones para alcanzar los objetivos empresariales y se concluyó que la persecución de la eficiencia en las operaciones ayudará a las organizaciones a alcanzar las metas empresariales, como el crecimiento de las ventas y la reducción de los costos, lo que generará una mayor rentabilidad para la entidad.

El antecedente se consideró relevante, ya que demuestra la interacción positiva que existe entre la aplicación de mecanismos de control y la optimización en el rendimiento económico de la empresa, dado que la adecuada aplicación de los procesos internos puede generar un efecto favorable en la operatividad de la compañía, así como asegurar la obtención de propósitos y fines previamente propuestos por la gerencia.

Flores y Guevara (2020) en México, en su artículo publicado en la revista multidisciplinar Ciencia Latina, tuvieron como objetivo establecer la conexión entre la rentabilidad y el lavado de dinero del Banco de la Nación en 2020. La población del estudio incluyó a 40 empleados y 10 ejecutivos de la entidad financiera. El estudio contó con un diseño no experimental transversal, descriptivo-correlacional, y de tipo aplicado. Los logros de la investigación exhibieron una relación ventajosa ($R_{h0}=0.096$) entre el lavado de bienes y la

rentabilidad. Y concluyeron que existían factores por refinar en los procesos de control en cuanto a la identificación de probables clientes o empresas relacionadas al narcotráfico.

La investigación realizada por Flores y Guevara se consideró en el presente estudio porque analiza la interacción entre el lavado de activos con la rentabilidad. Se destaca que el lavado de activos podría prevenirse mediante la implementación de procesos internos eficientes que actúen como controles preventivos y detectivos disminuyendo el nivel de amenaza al que se afrontan las empresas, con el objetivo de evitar perjuicios en la rentabilidad de la entidad.

1.2.2. A nivel Nacional

Cueva y Martínez (2020), tesis pregrado, tuvo por propósito establecer el grado de vínculo entre los procesos de control y la eficiencia económica de la empresa llamada ALBIS PERU EIRL ubicada en Jaén en el año 2020. La muestra incluyó a 45 empleados de las áreas de gestión de procesos, área contable, almacén y comercialización de la empresa. Utilizaron un método de carácter aplicada, de nivel correlativo y con un modelo de investigación no experimental. Los resultados indicaron que los mecanismos de control tienen una correlación directa lineal con la eficiencia económica, con un Rho de Spearman de 0.440. Se concluyó que el desarrollo eficiente de los 5 componentes del COSO puede optimizar el rendimiento económico y financiero de la empresa Albis Perú EIRL.

El estudio anterior añade valor a nuestro estudio, ya que utiliza las mismas variables de análisis. Además, evidencia que existe una alta relación positiva entre la correcta ejecución de los 5 componentes del COSO y su importancia crucial en el correcto funcionamiento de la entidad, lo cual contribuye a generar una mayor rentabilidad a lo largo del tiempo.

Escobar et al. (2021), en su tesis de pregrado, se propusieron como finalidad determinar el impacto la supervisión interna en la eficiencia rentable de una compañía del rubro de servicios generales ubicada en Chosica del periodo 2021. La investigación incluyó una

población de 50 trabajadores de dicha empresa, tomando como muestra a 16 empleados de las administrativa, tesorería, contabilidad y área financiera, logística y también de operaciones, quienes están estrechamente vinculados con la controversia de la corporación. La unidad de investigación fueron los balances financieros de los años 2020 y 2021. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, fue de clase aplicada, con un modelo no experimental y transversal, y utilizó formularios y estudio documental con la finalidad de evaluar cada ítem de la investigación. Las revelaciones mostraron que el grado de control interno era reducido, con un 62%, y que la rentabilidad tuvo un leve incremento en sus indicadores del periodo 2021 en contraste con el año 2020, con niveles de retorno del activo del 10%, retorno del capital del 19%, retorno del capital empleado del 21% y retorno de las ventas del 10%. Concluyeron que los sistemas de control generan un efecto favorable en la eficiencia económica de la compañía, recomendando una implementación más eficiente del control interno y la creación de valores colectivos entre los trabajadores para incrementar los resultados financieros y alcanzar las metas empresariales.

La investigación anterior fue seleccionada como parte del estudio debido a que los resultados muestran una mejora en los indicadores clave de rendimiento de un período a otro, lo cual se atribuye a la implementación de procesos internos, evidenciando un efecto positivo para la empresa.

Carrasco (2021), en su tesis de pregrado, realizó una investigación cuya finalidad fue identificar como influye la regulación interna con controles en el rendimiento económico de la compañía denominada “Estación de Servicios New Mejía” ubicada en Cutervo por el periodo 2020. La población del estudio incluyó a todos los trabajadores activos de la empresa y la documentación relacionada con sus actividades, seleccionando como muestra únicamente al personal administrativo y la documentación financiera. La metodología empleada fue de carácter descriptiva, con un diseño no experimental, correlacional y transversal. Los resultados

mostraron que la ejecución de los mecanismos de control fue óptima y tuvo una consecuencia ventajosa, logrando un rendimiento beneficioso de la inversión del 19.46% en el segundo periodo trimestral, una plusvalía de S/. 0.06 por cada unidad monetaria invertida y un margen de ganancia neta del 4.2%. La investigación concluyó que la supervisión interna repercute directamente en el rendimiento económico de la empresa, ya que el cuestionario aplicado al personal del área administrativa y la evaluación documental de los datos contable demostraron una aplicación eficiente del control interno y resultados favorables.

Con el estudio anterior podemos comprobar la influencia favorable de la adecuada aplicación de los procesos internos en la rentabilidad, aumentando el valor del capital invertido y la habilidad para obtener ingresos. Esta relación entre los procesos internos eficientes y la rentabilidad resalta la transcendencia de un manejo efectivo de los suministros y la aplicación de controles adecuados para garantizar un rendimiento financiero óptimo en las organizaciones.

Vicente (2021), en su trabajo de pregrado, condujo un estudio que tuvo como meta principal establecer el vínculo del Control interno con la efectividad de la rentabilidad de las empresas del rubro de servicio de transporte de carga ubicadas en el distrito de Santa Anita en la provincia de Lima. La población y muestra consistieron en 30 compañías de transporte de carga del distrito de Santa Anita, todas ellas inscritas, registradas y autorizadas para operar en la zona. La investigación tuvo una técnica cuantitativa de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, hizo uso de un formulario para la recolección de datos, lo que permitió la cuantificación estadística. Los datos revelaron una relación favorable considerable de 0,515 entre las variables "control interno" y "rentabilidad", concluyendo que las medidas de control interno facilitan a la dirección y al equipo humano de la compañía estar organizadamente estructurados según sus funciones. Esto facilita el cumplimiento de lineamientos éticos y buenas prácticas en la inversión, logrando efectos positivos en la rentabilidad sin incurrir en riesgos.

Enriquecemos el presente estudio mediante la investigación de Vicente, la cual destaca la vital importancia de una estructura organizativa detallada para el control interno. Además, resalta la necesidad de capacitar al personal en los procesos internos inherentes a sus funciones para asegurar su cumplimiento, lo que contribuye significativamente a la eficiencia operativa y al logro de los objetivos empresariales. Esta comprensión profunda de los procedimientos internos fortalece la habilidad de la entidad para adaptarse a las variaciones del entorno y mantener su competitividad a largo plazo.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Evaluar si los procesos internos influyen en la rentabilidad de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores, 2023 – 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

Evaluar si los procesos internos influyen en la rentabilidad de las ventas de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores, 2023 – 2024.

Evaluar si los procesos internos influyen en la rentabilidad de los activos de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores, 2023 – 2024.

Evaluar si los procesos internos influyen en la rentabilidad del capital de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores, 2023 – 2024.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación metodológica

Metodológicamente, este estudio se justifica por la aplicación y ampliación de estrategias de análisis a los datos recolectados de la compañía del ámbito en estudio. Se analizarán indicadores financieros clave, como la rentabilidad sobre activos, pasivos y capital, antes y después de la realización y ajuste de los mecanismos de control. Igualmente, se obtendrá información mediante encuestas y entrevistas con el personal clave de la organización para entender la percepción de los controles internos y su impacto en la eficiencia operativa, monetaria y en la correcta elección de decisiones. De acuerdo con Cortés y Iglesias (2004), la justificación metodológica son los motivos que respaldan la contribución mediante el uso o desarrollo de herramientas y modelos de investigación.

1.4.2. Justificación teórica

Teóricamente, esta investigación encuentra su justificación al extender las teorías existentes sobre dos variables clave: los procesos internos y la rentabilidad. El propósito es evidenciar cómo la ejecución efectiva de los mecanismos de control repercute en la rentabilidad financiera de la entidad. De acuerdo con Cortés y Iglesias (2004), la justificación teórica son los motivos que respaldan el interés en examinar, descartar o contribuir a los fundamentos teóricos asociados con el tema de investigación.

1.4.3. Justificación practica

Los hallazgos de este estudio ofrecerán a los gerentes de casinos en Miraflores recomendaciones prácticas para optimizar sus procesos internos. Al determinar qué áreas de los procesos internos influyen más en la rentabilidad, las empresas podrán enfocar sus esfuerzos y recursos en mejoras específicas. Esto no solo aumentará la eficiencia operativa y

la rentabilidad, sino que también fortalecerá la competitividad del sector en un mercado en constante cambio. Según Cortés y Iglesias (2004), la fundamentación práctica son los motivos que demuestren cómo la investigación propuesta contribuirá a resolver problemas o facilitará la toma de decisiones.

1.4.4. Justificación social

El incremento en la eficiencia de la rentabilidad de la compañía del sector casino ubicado en el distrito de Miraflores conlleva importantes implicaciones sociales. Debido a que un casino más rentable tiene el potencial de generar más empleos, mejorar las condiciones laborales y contribuir a la economía local mediante un aumento en los ingresos fiscales. Asimismo, al fomentar prácticas empresariales responsables y eficientes, se pueden establecer estándares más elevados de gestión que beneficien a la comunidad en su totalidad. Hernández et al. (2014) señala que las investigaciones deben contar con una justificación social, demostrando su relevancia y utilidad para la comunidad, y explicando cómo los hallazgos del estudio benefician a la sociedad.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Los procesos internos influyen significativamente en la rentabilidad de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

Los procesos internos influyen significativamente en la rentabilidad de las ventas de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024.

Los procesos internos influyen significativamente en la rentabilidad de los activos de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024.

Los procesos internos influyen significativamente en la rentabilidad del capital de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Procesos Internos*

2.1.1.1 Teoría. En la gestión organizacional, los procesos internos juegan un rol crucial en la rendimiento y efectividad de los procesos. Para optimizar estos procesos, es fundamental recurrir a teorías administrativas que proporcionan una base teórica sólida y mejores prácticas derivadas de estudios y análisis exhaustivos. El enfoque clásico de la administración de Henry Fayol se centra en la estructura y organización de la empresa desde un enfoque gerencial, debido a que intenta mejorar la eficacia de una empresa por medio de la implementación de estructuras, procesos y funciones necesarias para lograr los resultados esperados. Se definieron cinco elementos de la administración, los cuales se detallan a continuación:

A. *Planificación.* La previsión implica anticipar la proyección de un proyecto a largo plazo, definir metas y objetivos, tomar decisiones y establecer directrices de acción. Henry Fayol integró la planificación en el concepto de previsión. El registro que detalla esta proyección a largo plazo se conoce como plan de acción, actualmente llamado estrategia de acción, plan rector o plan de negocios en pequeñas y medianas compañías.

B. *Organización.* Fayol define la organización como el acto de construir una estructura organizativa, disponiendo y coordinando los recursos, tanto humanos como materiales, de modo que se consigan los objetivos establecidos de manera eficiente y efectiva. Esto incluye determinar las actividades y obligaciones de cada empleado de la organización, establecer jerarquías y relaciones de autoridad, y garantizar que todos los recursos estén de acuerdo con las necesidades y objetivos de la empresa.

C. Dirección. Henry Fayol se refiere a la labor de la gestión como instrucción, la cual implica que el cuerpo social funcione adecuadamente. Esta labor recae en los responsables de las áreas de trabajo, junto con el director ejecutivo, con el objetivo de lograr el máximo rendimiento del equipo de cada departamento. La gestión es vista como una destreza, accesible gracias a los atributos personales de los responsables quienes implementan los fundamentos generales de gestión, también llamados como principios de administración.

D. Coordinación. La coordinación es la función de gestión que asegura la sincronización de todas las actividades y esfuerzos dentro de la compañía para alcanzar los objetivos comunes de manera eficiente. Fayol considera la coordinación como la integración y sincronización de las acciones de diferentes departamentos y personas para evitar duplicidades, conflictos y malentendidos. Esto implica la alineación de todos los recursos y actividades, facilitando la cooperación y la comunicación efectiva entre todas las partes de la organización.

E. Control. el control es una de las tareas esenciales de la dirección y hace alusión al proceso de monitorear y verificar que las labores y procedimientos de la organización se ejecuten según lo planificado. Esto implica la supervisión continua de las tareas, la comparación del desempeño real con los estándares u objetivos previstos, y la corrección de desviaciones para garantizar que los resultados obtenidos se alineen con los proyectos y metas de la organización. La supervisión es esencial para mantener la eficiencia y efectividad en la organización, permitiendo identificar y corregir errores a tiempo y garantizar el alcance de los objetivos corporativos.

2.1.1.2 Procesos internos. Los procesos internos son las actividades y procedimientos que se realizan dentro de una empresa con el propósito de alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de una corporación. Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) y la NIA 315, el control interno es un procedimiento

implementado por la junta directiva, la gerencia y el equipo de una entidad. Su finalidad es asegurar un nivel óptimo de seguridad en el cumplimiento de metas relacionados con la información, las operaciones, y el cumplimiento normativo.

Asimismo, según Carmona y Barrios (2007) se define como un sistema cohesivo que combina materiales, equipo, procedimientos y personas, todos enfocados en un objetivo en común. Este sistema busca certificar que las actividades de la organización se realicen de manera eficiente, protegiendo los activos, garantizando la precisión y certeza de los datos contables, y asegurando el cumplimiento de disposiciones y leyes.

También Leonard (1990) menciona que los procesos internos son, en esencia, una actividad de verificación para asegurar que todo esté en regla. Es importante destacar que, si los mecanismos de control se implementan de manera organizada y ordenada, se genera una relación favorable entre ellos, formando un sistema de supervisión mucho más exitoso. Este sistema de control brinda seguridad al garantizar que las funciones se realicen según las expectativas planificadas. Además, identifica posibles fallas para permitir la toma de medidas correctivas y evitar su repetición.

Por otra parte, el control interno está conformado por cinco componentes funcionales, de los cuales los primeros cuatro están relacionados al diseño y operación del control como tal y el último está diseñado para certificar que el control implementado permanece en funcionamiento de manera efectiva a través del tiempo (Contraloría General de la República, 2014).

Los procedimientos internos implementados por la empresa son llevados a cabo por todos los integrantes de la organización, sin considerar su rango jerárquico, mediante las actividades que tienen a su cargo. Esto proporciona un nivel razonable de seguridad y garantiza el logro de los objetivos determinados por la alta dirección de la empresa. (Romero, 2012)

2.1.2. Dimensiones de procesos internos

2.1.2.1 Ambiente de control. Según COSO es un conjunto de procesos, normas y estructuras que forman del fundamento del control interno en una compañía. El alta dirección y consejo administrativo establecen su importancia y los criterios de conducta esperados, reforzando estas expectativas en todos los niveles. Asimismo, según (NIA 315), Carmona y Barrios (2007) afirman que el ambiente de control incluye los valores éticos y la integridad, el compromiso con la competencia, la supervisión del gobierno corporativo, la estructura organizacional, los procesos para gestionar el talento, la asignación de responsabilidades y evaluación del desempeño del personal. Como se puede inferir que el ambiente tiene una repercusión favorable importante en todo el mecanismo de control.

A. Valores de la empresa. Constituyen el conjunto de principios y creencias que orientan a la empresa en la consecución de objetivos específicos. Estos valores pueden ser vistos como una serie de parámetros que la empresa considera para actuar de la manera más óptima en su camino hacia el éxito, distinguiéndose así de sus competidores (López, 2023).

B. Estructura organizacional. Corresponde al diseño interno de una compañía, es decir, su forma estructural. Esto abarca la distribución de la labor entre las diferentes áreas, la jerarquía de los roles y obligaciones, y en general, la forma en que la entidad se organiza y se percibe a sí misma. (Editorial Etecé, 2024)

C. Asignación de responsabilidades. Es un aspecto clave dentro de la gestión de la empresa el cual consiste en delegar roles y funciones a los miembros del equipo de forma clara y efectiva. Tiene como objetivo optimizar el desempeño organizacional y garantizar el cumplimiento de las metas empresariales. Asimismo, genera beneficios a nivel empresarial como generación de una mayor productividad, eficiencia en los procesos y una alta motivación en los equipos de trabajo. (Asana, 2024)

2.1.2.2 Evaluación de Riesgo. Según COSO es un proceso en constante evolución y cíclico que identifica y analiza las amenazas que puedan impedir el alcance de los propósitos de la empresa. Estas amenazas deben ser evaluadas en función de los umbrales de tolerancia previamente establecidos por la entidad. Así, la evaluación de amenazas sirve como fundamento para decidir la manera en que serán gestionados. Asimismo, para Carmona y Barrios (2007) esta evaluación es fundamental para el manejo de riesgos y es responsabilidad de la alta dirección identificar, analizar y cuantificar las amenazas, así como prever su probabilidad de ocurrencia y sus posibles consecuencias. Esta evaluación debe ser un proceso continuo y prospectivo, permitiendo a la alta dirección anticipar nuevos riesgos y así implementar controles y políticas de mitigación adecuados. Además, la NIA 315 indica que los factores críticos para una información financiera confiable abarcan eventos tanto internos como externos, transacciones o situaciones que pueden surgir y perjudicar el potencial de la entidad para el inicio, registro, procesamiento e información coherente sobre los datos contables, conforme a las aseveraciones realizadas por la dirección en la información financiera. La dirección puede implementar proyectos, propuestas o medidas para abordar amenazas particulares, o también es factible que opte por asumir un nivel de riesgo por consideraciones de coste u otras razones.

A. Identificación del Riesgo. Según la escuela europea de excelencia (2016) la identificación del riesgo es un proceso esencial en el ámbito del marco de gestión de riesgos de una empresa. Consiste en reconocer y comprender los eventos o situaciones que podrían surgir, así como evaluar sus posibles efectos sobre los objetivos y el desempeño de la empresa. Este sistema proporciona un fundamento robusto para la posterior evaluación y gestión de los riesgos identificados, permitiendo a la organización tomar medidas preventivas o correctivas apropiadas.

B. Evaluación del Riesgo. Corresponde a un proceso que calcula la ocurrencia y probabilidad de que un evento se produzca y el grado de los efectos que causaría en la empresa, ponderando los parámetros de tolerancia al riesgo fijados para poder establecer el nivel que peligro que representan. Es un análisis constante y continuo que ofrece datos esenciales para la toma de decisiones sobre medidas preventivas. (EHS, 2023)

C. Capacidad de respuesta ante el riesgo. Se refiere a la capacidad de un sistema, comunidad o país para responder de manera eficiente y oportuna ante situaciones de riesgo, emergencias o desastres, con el objetivo de minimizar los impactos y proteger tanto vidas como recursos. Según Markovitz y Heading (2024) esta capacidad abarca la preparación, coordinación, movilización de recursos y ejecución de planes de acción. Asimismo, se señala que el impacto y brecha de tiempo de cada área de riesgo puede variar, al igual que la posibilidad de mitigarlos.

2.1.2.3 Actividades de control. Según COSO son actos delimitados mediante normas y directrices que apoyan a garantizar la realización de los lineamientos de la dirección para atenuar las amenazas que pueden impactar en el cumplimiento de las metas. Asimismo, según (Mantilla, 2018) estas actividades pueden clasificarse de cuatro tipos, los cuales son: controles preventivos, de detección, de compensación y de dirección y se aplican en todas las jerarquías de la organización.

Por otro lado, la NIA 315 menciona que las actividades de control pueden clasificarse como directrices que aluden a lo siguiente:

1. Revisiones de Resultado. Las actividades de control comprenden la revisión de logros comparados con estimaciones y predicciones, la correlación y análisis de datos operativos y financieros, la confrontación de información interna con externa, y la revisión de resultados funcionales.

2. *Procesamiento de la información.* Las acciones de supervisión en los sistemas informáticos se dividen en dos grandes grupos: controles de aplicaciones y controles generales de TI. Las supervisiones de aplicaciones se implementan en la gestión de aplicaciones específicas y abarcan la verificación de la precisión de los registros y controles automatizados. Las medidas de control en la tecnología de la información abarcan lineamientos y protocolos que aseguran el rendimiento óptimo de los sistemas informáticos, tales como restricciones de acceso y control de cambios en programas.

3. *Controles físicos.* Los controles incluyen la protección física de los bienes con medidas de resguardo, la validación de acceso a software y archivos de información, y la verificación periódica comparando los recuentos físicos con los registros contables. La relevancia de estos controles físicos para la construcción fidedigna de los datos contables y la auditoría está sujeta a la vulnerabilidad de los activos al robo.

4. *Segregación de funciones.* Esta actividad asigna responsabilidades de autorización, registro de transacciones y custodia de activos a diferentes personas para evitar que alguien pueda cometer y ocultar errores o fraudes.

A. *Implementación de políticas y procedimientos.* Es un proceso esencial en donde la alta gerencia de la empresa establece las directrices o pautas necesarias con la finalidad de orientar las acciones de los colaboradores y velar por el cumplimiento de las normativas y objetivos. Este es un proceso esencial para garantizar el buen gobierno, la ética y la eficiencia en las operaciones (Safety Culture, 2024).

B. *Ejecución de controles.* Es un proceso crucial en la administración de riesgos y en la conformidad con la normativa aplicable dentro de una organización. Esto implica implementar y aplicar de manera efectiva los controles y procedimientos establecidos para reducir los riesgos y garantizar el alineamiento con las regulaciones, políticas y objetivos del

negocio. Según Schroeder (2019) se deben evaluar tres aspectos al momento de realizar la ejecución de controles los cuales son: diseño de control, implementación del control y efectividad de control.

C. Capacitación y concientización del personal. Se refiere a educar a los trabajadores sobre los riesgos y amenazas que pueden presentar en la empresa, actualizando sus conocimientos en distintos ámbitos como seguridad, ciberseguridad y normativas laborales. Esto con la finalidad de garantizar un entorno laboral más seguro y con mejores niveles de productividad. Según Araujo (s/f) se debe realizar un plan de instrucción y formación al personal que identifique los requerimientos de cada área de la organización, determinar las capacitaciones requeridas y considerar si será imprescindible un presupuesto preciso para su implementación.

2.1.2.4 Información y comunicación. Según COSO es un grupo de datos estructurados esenciales para que la empresa logre cumplir con sus deberes de vigilancia interna y facilitar la realización de sus metas. Por otro lado, la comunicación, ya sea externa o interna, se define como el procedimiento ininterrumpido y recurrente de proporcionar, distribuir y adquirir la información requerida. Asimismo, la NIA 315 indica que una red de información está conformada por elementos como infraestructura, aplicaciones, recursos humanos e información y frecuentemente utiliza tecnología informática. El sistema fundamental para los propósitos de la información económica incluye procedimientos y archivos que reconocen, registran, explican, cuantifican y determinan el periodo; además, presentan adecuadamente todas las transacciones. La precisión de los datos producidos por el sistema impacta en la habilidad de la gestión para tomar decisiones y preparar informes financieros fiables. Según Carmona y Barrios (2007) es crucial que la información para los directivos sea clara y utilizable, evitando informes excesivamente voluminosos. Además, mencionan que actualmente, la administración de una organización depende de los sistemas informáticos que

incluyen los sistemas contables, estadísticos y los datos para la dirección, como planes, informes, evaluaciones de cumplimiento, comunicación interna y externa, análisis de actividades e indicadores, y auditorías.

A. Canales de información integrados. Se refieren a la coordinación y combinación de diversos medios y plataformas de comunicación para transmitir un mensaje uniforme y consistente a los destinatarios. Esta estrategia tiene como objetivo proporcionar una experiencia cohesiva y completa a través de múltiples canales. (UNIR Revista, 2021)

B. Acceso a la información relevante. Según el instituto nacional de estadísticas (INE, s/f) se refiere al mecanismo que permite a los trabajadores acceder de manera expedita a la información pertinente sobre la empresa. Esta información puede incluir políticas, planes, normas, entre otros aspectos relevantes sobre la entidad.

C. Comunicación Interna. La comunicación interna abarca todas las interacciones y mensajes que la entidad mantiene con los empleados, con la meta de promover una relación abierta y productiva. Esto se logra a través de la difusión de contenido en los canales internos, con el propósito de informar, educar, inspirar, motivar y fortalecer la cultura empresarial. (Pursell, 2023)

D. Comunicación Externa. La comunicación externa engloba las actividades informativas que una empresa lleva a cabo para fortalecer sus relaciones con variedad de audiencias, incluyendo proveedores, clientes, accionistas y otros cualquier otro grupo de interés, ya sea ofreciendo datos sobre la compañía o sobre los productos y servicios que ofrecen. (Gómez, 2023)

2.1.2.5 Actividades de monitoreo. Según COSO las actividades de monitoreo consisten en evaluaciones periódicas, revisiones individuales o en conjunto, que emplean con

la finalidad de corroborar si los 5 elementos del control interno están presentes y operando correctamente. Asimismo, según la NIA 325 la supervisión de los mecanismos de control puede involucrar acciones como la examinación a cargo de la alta dirección para asegurarse de que las verificaciones bancarias se realicen a tiempo, la inspección realizada por auditores internos del cumplimiento de las políticas de ventas de la organización por parte del personal, y el monitoreo del departamento legal para garantizar la adherencia de las políticas de la compañía en términos de prácticas empresariales y ética. Por otro lado Carmona y Barrios (2007) indican que en la medida que las actividades permanentes o reiterativas sean más significativas, menor será la exigencia de tareas particulares y ocasionales. Enfocarse en las actividades diarias permite ajustar los mecanismos de control a los requerimientos y mejorar su desempeño y capacidad, desarrollándolos internamente en lugar de agregar controles para resolver problemas a medida que surjan.

A. Auditoría interna. Según el Instituto de auditores interno del Perú (IAIP, s/f) se refiere a una función autónoma e imparcial de revisión y asesoramiento, diseñada con la finalidad de mejorar las operaciones y añadir valor a una organización. Su intención es socorrer a la empresa a alcanzar sus objetivos mediante un examen metódico y riguroso de las actividades de gestión de control, riesgos y gobernanza, con el fin de mejorar su eficacia.

B. Auditoría externa. Es una técnica ampliamente utilizada en las organizaciones que implica que inspectores profesionales que no pertenecen a la entidad evalúen el funcionamiento adecuado de una empresa en cuanto a sus procedimientos y su estructura normativa. Luego de realizar esta evaluación el auditor externo deberá comunicar sus hallazgos a través de un informe de auditoría que sintetice las áreas de mejora y las posibles infracciones legales u operativas en las que se pueda estar incurriendo. Por ello, esta actividad es considerada como un recurso adicional para determinar del valor de una empresa. (Sánchez, 2020)

C. Seguimiento de indicadores clave. Según, Roncancio (s/f) el seguimiento de indicadores clave implica la revisión regular de los indicadores de rendimiento a fin de valorar el avance hacia los objetivos de la empresa. Estos indicadores ofrecen información significativa sobre el rendimiento, lo que permite a las organizaciones o sus partes interesadas determinar si están avanzando en la dirección correcta para alcanzar sus objetivos. De esta manera, los indicadores de rendimiento bien diseñados son recursos esenciales que ofrecen una perspectiva clara del rendimiento en curso de la empresa.

D. Retroalimentación. Es un enfoque que busca ofrecer una crítica constructiva sobre un trabajo realizado, destacando los logros alcanzados y señalando áreas de mejora donde el trabajo no fue satisfactorio o no cumplió con las expectativas. Esta retroalimentación debe ser comunicada de manera asertiva, basada en una evaluación objetiva respaldada por evidencia y orientada al crecimiento personal o empresarial. (Gómez, 2023)

2.2.1. Rentabilidad

2.2.1.1 Teorías de rentabilidad. Para comprender la variable dependiente rentabilidad, es crucial investigar la teoría sobre utilidad esperada. La teoría sobre utilidad esperada ofrece una comprensión profunda de la toma de decisiones bajo incertidumbre, ayudando a maximizar la utilidad y minimizar el riesgo.

A. Teoría de Utilidad esperada. La utilidad es un criterio utilizado para evaluar el grado de satisfacción, bienestar o placer que una persona obtiene del uso de cualquier producto. Se presupone que los individuos poseen una función de utilidad determinada por una serie de alternativas que comprenden en su totalidad y que actúan con el objetivo de maximizar esta utilidad.

Esta teoría es un referente teórico utilizado con la finalidad de modelar cómo los individuos toman decisiones bajo condiciones de incertidumbre. Fue elaborada por John von Neumann y Oskar Morgenstern, se fundamenta en el concepto de que las personas evalúan las opciones disponibles calculando el valor esperado de la utilidad que obtendrían de cada una.

En otras palabras, la utilidad esperada de una opción se determina calculando el valor esperado al multiplicar la utilidad de cada resultado potencial por su probabilidad de ocurrencia., y sumando todos estos productos. Esto significa que las decisiones se toman considerando tanto las posibles ganancias como las probabilidades asociadas a cada resultado. Los individuos buscan maximizar su utilidad esperada eligiendo la opción que, en promedio, les proporcionará el mayor nivel de satisfacción o beneficio esperado.

2.2.1.2 Conceptos de Rentabilidad. La rentabilidad es el potencial de una inversión para producir beneficios económicos con respecto a los recursos invertidos. Funciona como un parámetro esencial para evaluar la eficacia y el éxito de una inversión o proyecto realizado. Según Zamora (2008) la rentabilidad es la proporción entre las ganancias obtenidas y la inversión requerida para alcanzarlas. Valora el desempeño de la gestión empresarial, reflejada en los beneficios generados a partir de las transacciones realizadas y el uso de las inversiones. Su clase y consistencia se basan en la tendencia de los beneficios. Estos beneficios resultan de una gestión eficiente, una planificación global de los costos y gastos, y la implementación de cualquier medida destinada a obtener ganancias.

Asimismo, según Faga y Ramos (2006) la rentabilidad se identifica con ganancia, utilidad y beneficio, ya que se manifiesta a través de resultados positivos y la entidad puede mirar con entusiasmo el presente y así puede realizar proyecciones hacia el futuro sobre la situación y tener una perspectiva sobre el desarrollo de la empresa en el tiempo.

Por otro lado, Lizcano (2004) indica que la rentabilidad hace referencia a la habilidad de una compañía para producir un excedente a partir de las inversiones efectuadas. Es el efecto específico de una acción económica, ya sea de transformación, producción o intercambio, y este sobrante se manifiesta en la última etapa del intercambio. Por lo tanto, medir los resultados adquiere un significado específico al compararlos con los insumos económicos y financieros utilizados para lograrlos.

En esa misma línea, Parada (1988) la determina como una medida monetaria de capacidad que evalúa, en parte, el nivel de satisfacción psicológica de los individuos; asimismo, sirve para analizar el nivel de eficiencia de los insumos invertidos en cuanto a la obtención de utilidades y tiene un enfoque espacio-temporal, debido a que es un indicador que cobra relevancia cuando se realiza la comparación dentro de un sector particular y en un tiempo específico.

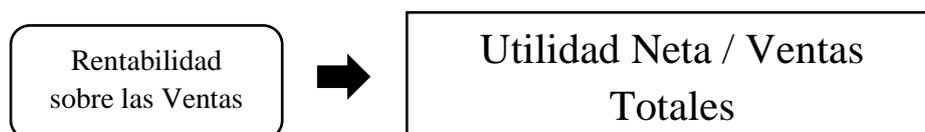
Asimismo, Córdoba (2012) delimita este término como una relación porcentual que muestra cuanto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de los bienes invertidos. Por lo tanto, se puede indicar que, la rentabilidad es la alteración en el valor de un activo y puede ser concebida en dos ámbitos como rentabilidad económica y financiera. Asimismo, menciona que medir la rentabilidad de una empresa no solo implica evaluar los beneficios en relación con las ventas proyectadas en los objetivos por la dirección, sino también controlar los costos y gastos operacionales de la empresa. Para alcanzar la rentabilidad deseada, conforme al presupuesto aprobado por la dirección, es esencial no solo cumplir con los propósitos establecidos, sino además asegurar que los gastos fijos y operativos sean adecuados y estrictamente necesarios. La eficacia y la mejora de la administración de la dirección de la empresa complementan la rentabilidad y los costos, demostrando el compromiso en el uso eficiente de los recursos y garantizando que las actividades se realicen de manera oportuna y en el menor tiempo posible.

2.2.2. Dimensiones de Rentabilidad

2.2.2.1 Rentabilidad sobre las ventas. Es un indicador financiero que muestra el porcentaje de beneficio neto que obtiene una empresa con respecto a su nivel de ingresos totales por las ventas realizadas. Es fundamental para poder evaluar y tener conocimiento sobre la eficiencia operativa y la habilidad que tiene la organización para producir utilidades a partir de las actividades comerciales que realice. Para Fuchs (2022) la rentabilidad sobre las ventas (ROS) es una de las métricas más importantes de la organización para revisar el estado de la empresa y examinar la coherencia detrás de sus estrategias comerciales; asimismo, la cifra se presenta como una proporción y demuestra que parte de sus ingresos generales producen beneficios en comparación con el pago de sus costos operativos. Por otro lado, Boyle (2024) indica que un ROS creciente indica que una empresa está mejorando sus niveles de eficiencia; sin embargo, un ROS decreciente indicaría problemas financieros inminentes. Se utiliza el ROS con la finalidad de comparar los cálculos del periodo vigente con los cálculos de periodos anteriores, esto permite a la empresa realizar análisis de tendencia y comparar el desempeño de la eficiencia a lo largo del tiempo. También se puede realizar comparaciones del cálculo del ROS con empresas del mismo rubro. Asimismo, Patel (2024) menciona que el ROS mide cuán eficientemente las ventas se transforman en utilidades, brindando datos valiosos sobre la magnitud de beneficios obtenidos por cada sol generado por las ventas, por lo tanto, concluye que la rentabilidad está estrechamente relacionada con el margen de beneficio.

Figura 1

Fórmula de Rentabilidad Sobre las Ventas



Fuente: Elaboración propia.

A. Utilidad Neta. Según Dueñas (2022) la utilidad neta es el beneficio obtenido de la comercialización de un producto o servicio, después de deducir los gastos de logística, producción, distribución, impuestos, comisiones, gastos operativos y otros servicios. Debido a ello, es de vital importancia conocer todos los gastos fijos de la entidad, ya que la utilidad neta es de vital importancia para que los socios puedan tener conocimiento sobre el rendimiento de sus acciones y tener conocimiento de que tan rentable es el negocio.

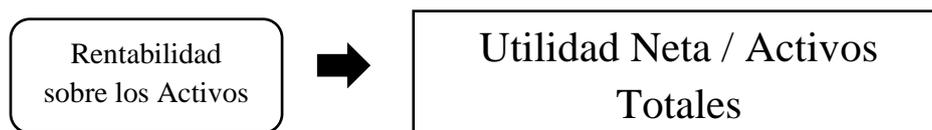
B. Ventas Totales. Las ventas totales son el valor total de los productos entregados a los clientes, sin importar si se vendieron a crédito o al contado. Para realizar el cálculo de las ventas totales de tu negocio al final de cada período, se deberá revisar cuántas unidades se vendieron y multiplicarlo por el precio al que se entregó. (Da Silva, 2022)

2.2.2.2 Rentabilidad sobre los activos. Es un ratio que mide la eficiencia de una empresa en la gestión de sus activos con la finalidad de generar ganancias; es decir, indica cuanto beneficio obtiene una compañía por cada unidad monetaria invertida en activos. Según Guy y Curry (2021) indican que el rendimiento de los activos compara el valor de los activos de una empresa con los beneficios que produce durante un tiempo determinado, generalmente esta herramienta es utilizada por gerentes y analistas financieros para determinar con qué eficacia una empresa hace uso de sus recursos para obtener ganancias. Por otro lado, Hardgrave (2024) menciona que la métrica del ROA se expresa comúnmente como un porcentaje utilizando los ingresos netos y los activos promedio de una empresa. Un ROA más alto significa que una empresa es más eficiente y productiva en la gestión de su balance para generar ganancias, mientras que un ROA más bajo indica que hay margen de mejora. El rendimiento sobre los activos es la más simple de esas medidas corporativas para aprovechar el dinero. Le indica qué ganancias se generan a partir del capital o activos invertidos. Asimismo, Dobaño (2024) menciona que, para interpretar correctamente el ROA, es importante compararlo con el promedio de la industria, ya que varía significativamente según el sector. En general, las

empresas intensivas en activos, como las manufactureras, tienden a tener un ROA más bajo en comparación con las empresas de servicios o tecnológicas, que generalmente requieren menos activos.

Figura 2

Fórmula de Rentabilidad Sobre los Activos



Fuente: Elaboración propia.

A. Nivel total de activos. Comprende el valor total de todos los bienes que posee una persona o entidad. Se obtiene de la suma de activos corrientes y no corrientes. Contar con este dato es útil para entender mejor la salud financiera de la empresa y su valor a lo largo del tiempo. (Juma, 2023)

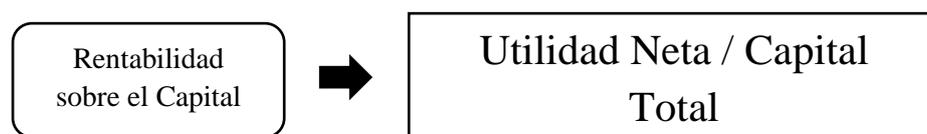
B. Utilidad neta. Según Dueñas (2022) la utilidad neta es el beneficio obtenido de la venta de un producto o servicio, después de deducir los gastos de producción, logística, distribución, impuestos, comisiones, gastos operativos y otros servicios. Debido a ello, es de vital importancia conocer todos los gastos fijos de la entidad, ya que la utilidad neta es de vital importancia para que los socios puedan tener conocimiento sobre el rendimiento de sus acciones y saber que tan rentable es la empresa.

2.2.2.3 Rentabilidad sobre el capital. Según Fuhmann (2024) la rentabilidad sobre el capital es una métrica que ofrece a los inversores una visión de la eficiencia con la que una empresa, o más específicamente su equipo directivo, gestiona el dinero aportado por los accionistas. En otras palabras, el ROE evalúa la rentabilidad de una corporación en relación con su capital contable. Un ROE más alto indica que la gestión de la empresa es más eficaz en

generar ingresos y crecimiento a partir de su financiación de capital. Asimismo, Dobaño (2024) y Diokila (2024) indican que para realizar el cálculo del ROE se debe dividir el total de ganancias netas sobre el patrimonio total de la entidad; asimismo, un porcentaje alto indica que la empresa está generando buenos retornos en base a la inversión realizada por los accionistas; sin embargo, un ROE excesivamente alto podría interpretarse como un nivel alto de endeudamiento. De igual manera se deben realizar comparaciones con el ROE promedio de la industria en la que se desarrolla la empresa con la finalidad de obtener una mejor perspectiva sobre su nivel de rendimiento.

Figura 3

Fórmula de Rentabilidad Sobre el Capital



Fuente: Elaboración propia.

A. Patrimonio. Según Fernando (2024) el patrimonio representa la cantidad de dinero que se reembolsaría a los accionistas de una empresa si se vendieran todos los activos y se pagaran todas las deudas en caso de liquidación. También representa la propiedad proporcional de las acciones de una empresa.

B. Utilidad Neta. Según Dueñas (2022) la utilidad neta es el beneficio obtenido de la venta de un producto o servicio, después de deducir los gastos de producción, logística, distribución, impuestos, comisiones, gastos operativos y otros servicios. Debido a ello, es de vital importancia conocer todos los gastos fijos de la entidad, ya que la utilidad neta es de vital importancia para que los socios puedan tener conocimiento sobre el rendimiento de sus acciones y saber que tan rentable es el negocio.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Tipo aplicada

El estudio actual fue del tipo aplicada debido a que tiene como finalidad evaluar la influencia de los procesos internos en la rentabilidad de una empresa del sector casino del distrito de Miraflores. De acuerdo con Garcés (2000), la investigación aplicada tiene como objetivo alterar algún aspecto de la realidad mediante el uso previo del conocimiento científico en algo tangible, ya sea modificándolo o transformándolo.

3.1.2. Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo tiene como objetivo explicar fenómenos mediante la observación, medición y aplicación de procedimientos estadísticos, buscando generalizar los hechos a partir de leyes conocidas. La investigación comienza con el planteamiento de un problema y sus hipótesis correspondientes, analizando la realidad objetiva desde una perspectiva probabilística y realizando una recolección de datos. (Raven, 2014)

El presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo ya que se realizará la obtención de datos mediante encuestas y se probará de manera empírica las hipótesis planteadas.

3.1.3. Nivel Explicativo

De acuerdo con Bernal (2010) una investigación de nivel explicativo tiene como objetivo probar las hipótesis formuladas, buscando que los resultados permitan contrastar leyes o principios científicos preexistentes. Además, en este tipo de investigación, se analizó las causas y efectos de la relación entre variables.

El presente trabajo adoptó un nivel explicativo, debido a que tiene como finalidad exponer la influencia de los procesos internos en la rentabilidad de la empresa.

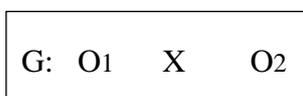
3.1.3. Diseño pre experimental

El estudio en curso contó con un diseño pre-experimental longitudinal debido a que se realiza medición en una unidad de observación a lo largo de un periodo determinado con la finalidad de observar cambios en la variable dependiente.

Según Ramos (2021) En este tipo de diseño de investigación experimental, la variable independiente tiene un único nivel: el grupo de experimentación, que recibe la intervención aplicada por el investigador. La variable dependiente debe ser medida en dos momentos, antes y después de la intervención, utilizando algún instrumento específico.

Figura 4

Diseño de estudio pre-experimental



Leyenda:

G: Grupo de estudio

O1: Instrumento aplicado en la etapa pre-experimental

X: Tratamiento experimental

O2: Instrumento aplicado en la etapa post-experiental

3.2. Ámbito temporal y espacial

3.2.1. Ámbito temporal

El ámbito temporal de la investigación fue desarrollado en el periodo del primer semestre de los años 2023 – 2024.

3.2.2. *Ámbito espacial*

El ámbito espacial de la investigación se desarrolló en una empresa del sector casino ubicada en el distrito de Miraflores.

3.3. Variables

Tabla 1

Variables y dimensiones

VARIABLES	DIMENSIONES
Variable independiente Procesos Internos	Ambiente de control
	Evaluación de Riesgos
	Actividades de Control
	Información y Comunicación
	Actividades de Monitoreo
Variable dependiente Rentabilidad	Rentabilidad sobre las ventas
	Rentabilidad sobre los activos
	Rentabilidad sobre el capital

Tabla 2*Cuadro Operacional*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Variable Independiente	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> • Valores de la empresa • Estructura organizacional • Asignación de responsabilidades 	Escala de medición ordinal tipo Likert politómico	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre
	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del riesgo • Evaluación de riesgo • Capacidad de respuesta ante el riesgo 	Escala de medición ordinal tipo Likert politómico	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre
	Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de políticas y procedimientos • Ejecución de controles • Capacitación y concientización del personal 	Escala de medición ordinal tipo Likert politómico	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de información integrados • Acceso a la información relevante • Comunicación interna • Comunicación externa 	Escala de medición ordinal tipo Likert politómico	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre
	Actividades de monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías internas • Auditorías externas • Seguimiento de indicadores • Retroalimentación 	Escala de medición ordinal tipo Likert politómico	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre
VARIABLE DEPENDIENTE	Rentabilidad sobre las Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad Neta • Ventas Totales 	Escala de medición ordinal tipo Likert politómico	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre
	Rentabilidad sobre los activos	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel total de activos • Utilidad Neta 	Escala de medición ordinal tipo Likert politómico	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre
	Rentabilidad sobre el Capital	<ul style="list-style-type: none"> • Patrimonio • Utilidad Neta 	Escala de medición ordinal tipo Likert politómico	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre

Tabla 3*Cuadro Operacional: Definiciones*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
VARIABLE INDEPENDIENTE	Los procesos internos son un conjunto de procedimientos implementados por el consejo de administración, la dirección y el personal de una compañía, destinado a asegurar, con un nivel razonable de certeza, el logro de objetivos en las áreas de operaciones, información y cumplimiento normativo de la empresa. COSO (1992)	Los procesos internos es el conjunto de políticas, procedimientos y prácticas establecidas dentro de una entidad con la finalidad de garantizar la eficacia de las operaciones, la integridad de la información y el cumplimiento de leyes y regulaciones mediante la evaluación y mitigación de los riesgos.
VARIABLE DEPENDIENTE	La rentabilidad representa la variación entre los ingresos y los gastos, además del retorno sobre la inversión. Se evalúa por medio de indicadores como las ventas, los activos y el capital, siendo una medida clave para la gestión empresarial. (Contreras-Salluca & Díaz-Correa, 2015)	La rentabilidad es la medida del beneficio económica obtenido de una inversión en relación a los recursos utilizados. Se expresa como un porcentaje que reflejará la eficiencia y el rendimiento de los activos o capital invertido previamente.

3.4. Población y muestra**3.4.1. Población**

De acuerdo con López (2004) la población es el conjunto de personas u objetos que son objeto de estudio de una investigación. La población de este estudio estuvo compuesta por 30 colaboradores de una empresa del sector casino del distrito de Miraflores.

3.4.1.1. Criterio de inclusión. Se seleccionaron empleados que desempeñan funciones directamente vinculadas con la implementación y supervisión del control interno en una empresa del sector casino ubicadas en el distrito de Miraflores.

3.4.1.2. Criterio de exclusión. Se excluyó a los trabajadores cuyas funciones no estén directamente ligadas al control interno o aquellos cuyas responsabilidades no impacten significativamente en la implementación o supervisión del control interno.

3.4.2. Muestra

De acuerdo con Bernal (2010) la muestra representa la porción seleccionada de la población que se utiliza para recolectar la información necesaria en el desarrollo de la investigación. Esta muestra es objeto de medición y observación de las variables específicas definidas en el estudio. La muestra de la presente investigación estuvo compuesta por 30 empleados de una empresa del sector casino del distrito de Miraflores.

3.4.3 Muestreo

Según López (2004) el muestreo es el procedimiento empleado para elegir a los integrantes de la muestra de entre toda la población. Se trata de un conjunto de actividades y criterios con los que se selecciona un grupo de elementos de una población general que representan las características de esa población en su totalidad. Para esta investigación se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que la muestra será escogida en base a criterios subjetivos, considerando la disponibilidad y accesibilidad de los sujetos de estudio para facilitar la obtención de datos. Según Ludeña (2022) un muestreo no probabilístico por conveniencia brinda la misma probabilidad a los sujetos de estudio de ser elegidos para formar parte del mismo; seleccionando a aquellos de fácil acceso.

3.5. Instrumentos

En la presente investigación utilizamos un cuestionario compuesto por 30 afirmaciones que abarcarán las variables y dimensiones de ambas variables de estudio, evaluadas mediante la escala de Likert. Según Bernal (2010) el cuestionario se basa en un grupo de preguntas

elaboradas para obtener datos necesarios y cumplir con los objetivos de investigación. Estas preguntas se dirigen a variables específicas para estandarizar la recolección de información.

Tabla 4

Escala de Likert

Escala de Likert	Respuestas
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

3.6. Procedimientos

Para la realización de la investigación, se realizaron procedimientos de indagación para comprender el estado del tema mediante la revisión y evaluación de la bibliografía consultada y referenciada acerca ambas variables en estudio. Durante la etapa de recopilación de datos se empleó un cuestionario con 30 preguntas mediante el uso de la plataforma Google forms a 30 profesionales que desempeñan funciones directamente vinculadas con la implementación y supervisión del control interno tanto en la etapa pre y post aplicación de las mejoras de control.

Además, se coordinó con los encuestados y se realizó el seguimiento adecuado con la finalidad de asegurar que las encuestas se hayan completado correctamente.

3.7. Análisis de datos

Al tener los resultados obtenidos del cuestionario efectuado mediante el uso de la plataforma Google Forms, estos fueron descargados posteriormente en el programa Excel para generar la base de datos y gráficos, para la evaluación de la información. Seguidamente, estos datos se exportaron al Software estadístico IBM SPSS versión 29, para el tratamiento de la

información, dónde se realizará el análisis de las variables de la investigación para establecer la influencia de los procesos internos en la rentabilidad de una empresa del sector casino del distrito de Miraflores.

3.8. Consideraciones Éticas

El presente estudio fue conducido en estricto cumplimiento de los principios éticos especificados en la Resolución R. 2558-2018-CU-UNFV de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Además, se adherirá rigurosamente a los artículos 7 y 8, los cuales delinear las responsabilidades y el comportamiento ético del investigador. De manera consecuente, se realizaron las citas y referencias de acuerdo con las normas APA vigentes, garantizando así la integridad académica y evitando el plagio.

IV RESULTADOS

Para realizar la exploración de los hallazgos obtenidos de la encuesta dirigida a 30 trabajadores que desempeñan funciones directamente vinculadas con la implementación y supervisión del control interno en una empresa del sector casino ubicadas en el distrito de Miraflores, se pasó a efectuar el análisis explicativo de las variables investigadas, teniendo en cuenta la información recopilada, de la manera siguiente:

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 5

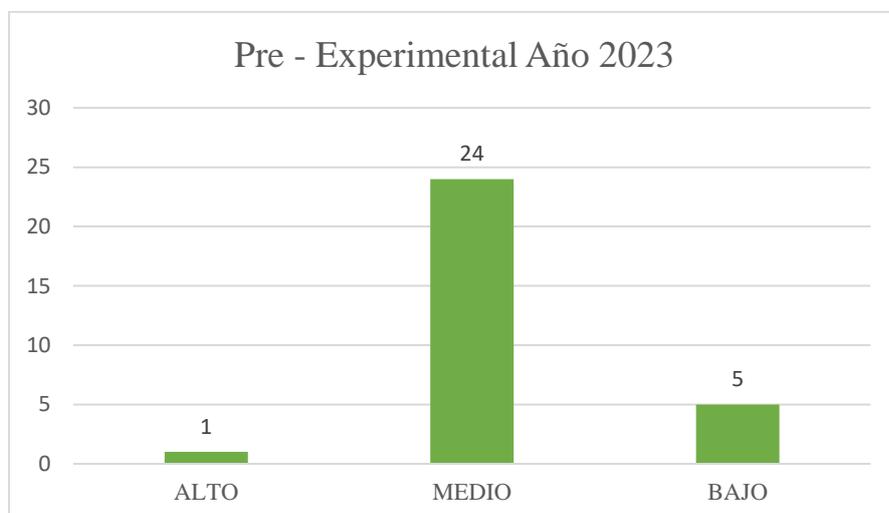
PREEXPERIMENTAL (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	16.7	16.7	16.7
	MEDIO	24	80.0	80	96.7
	ALTO	1	3.3	3.3	100
	Total	30	100	100	

Nota. SPSS v29, elaborado por la autora con la información recopilada de la encuesta.

Figura 5

Resultado descriptivo Pre-experimental

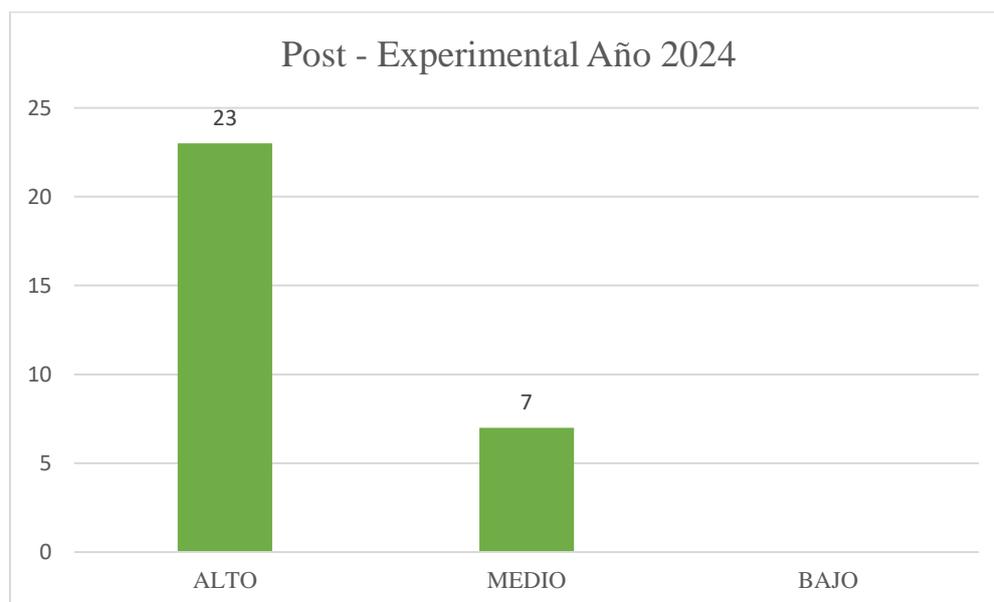


Elaboración propia en Excel.

Tabla 6*POSTEXPERIMENTAL (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	7	23.3	23.3	23.3
	ALTO	23	76.7	76.7	100
	Total	30	100	100	

Nota. SPSS v29, elaborado por la autora con la información recopilada de la encuesta.

Figura 6*Resultado descriptivo Post- experimental*

Elaboración propia en Excel.

De la tabla 5 y figura 5 se observan los datos obtenidos de la etapa preexperimental de la investigación, considerando el impacto de la intervención de ambas variables, midiendo así el nivel de eficacia de la operatividad de los procesos internos para gestionar los riesgos y asegurar el cumplimiento de objetivos, y la capacidad de la organización para generar beneficios. En primera instancia se puede observar que para el primer semestre del año 2023 los resultados fueron en su mayoría nivel medio con una representación de 80%, bajo en 16.7%

y alto en 3.3%. Esto sugiere que, en esta etapa inicial, los riesgos no estaban siendo gestionados de manera óptima, lo que limitaba la capacidad de la empresa para generar beneficios en la empresa.

De la tabla 6 y figura 6 se observan los datos obtenidos de la etapa post-experimental de la investigación luego de aplicar las mejoras en los procesos internos deficientes en la empresa del sector casino ubicada en el distrito de Miraflores, se obtuvieron como resultados que el nivel de impacto de ambas variables era medio en 23.3% y alto en 76.7%. Esto demuestra que las mejoras en el control interno no solo permiten una mejor gestión de riesgos y el cumplimiento de objetivos, sino que también se traducen en una mayor capacidad de la empresa para generar beneficios en la empresa.

Tabla 7

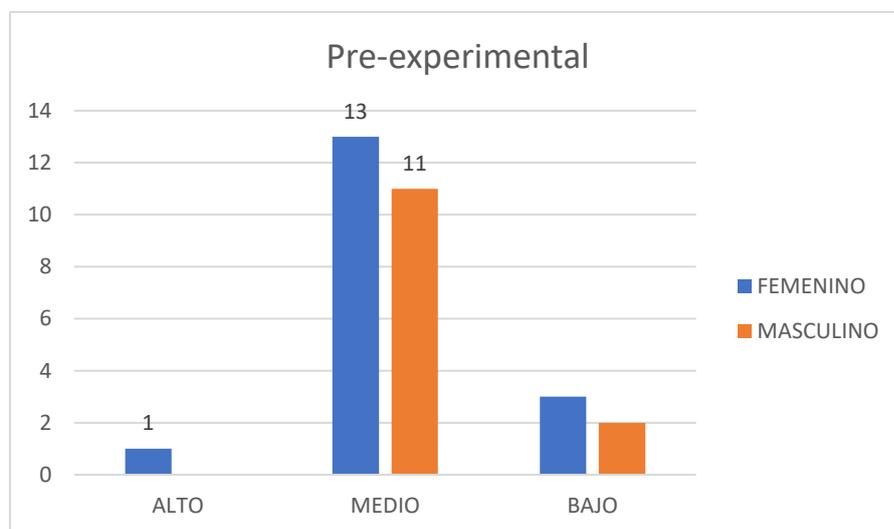
*Tabla cruzada SEXO*PREEXPERIMENTAL (Agrupada)*

Recuento		PREEXPERIMENTAL (Agrupada)			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
SEXO	Femenino	3	13	1	17
	Masculino	2	11	0	13
Total		5	24	1	30

Nota. SPSS v29, elaborado por la autora con la información recopilada de la encuesta.

Figura 7

Resultado descriptivo Pre-experimental según el sexo



Elaboración propia en Excel.

En la tabla 7 y figura 7, se constata que, de la población encuestada del género femenino 3 mujeres indicaron que el nivel de impacto para la etapa preexperimental era baja y 13 indicaron que era de nivel medio. Asimismo, del género masculino 2 hombres indicaron que el nivel de impacto era bajo y 11 indicaron que era de nivel medio.

Tabla 8

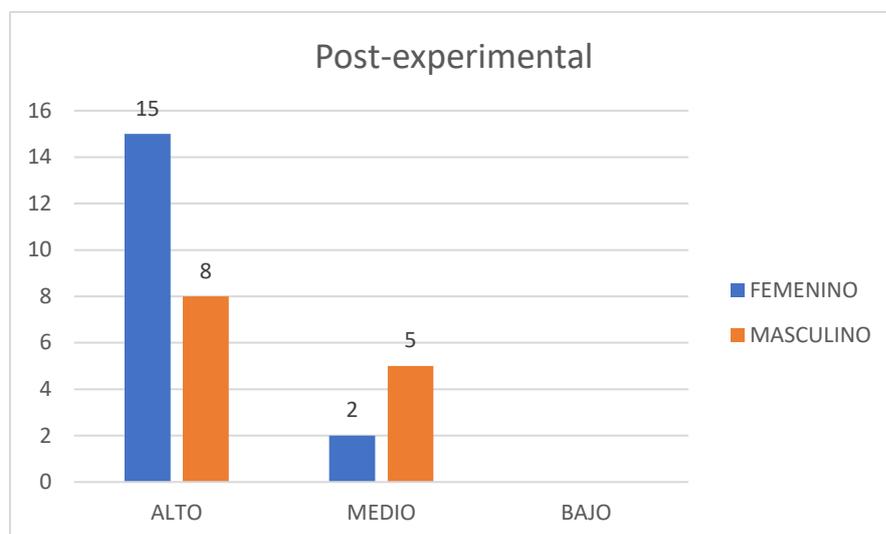
*Tabla cruzada SEXO*POSTEXPERIMENTAL (Agrupada)*

Recuento		POSTEXPERIMENTAL (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
SEXO	Femenino	2	15	17
	Masculino	5	8	13
Total		7	23	30

Nota. SPSS v29, elaborado por la autora con la información recopilada de la encuesta.

Figura 8

Resultado descriptivo Post-experimental según el sexo



Elaboración propia en Excel.

En la tabla 8 y figura 8, se constata que, de la población encuestada del género femenino 2 mujeres indicaron que el nivel de impacto para la etapa postexperimental era medio y 15 indicaron que era de nivel alto. Asimismo, del género masculino 2 hombres indicaron que el nivel de impacto era medio y 8 indicaron que era de nivel alto.

Tabla 9

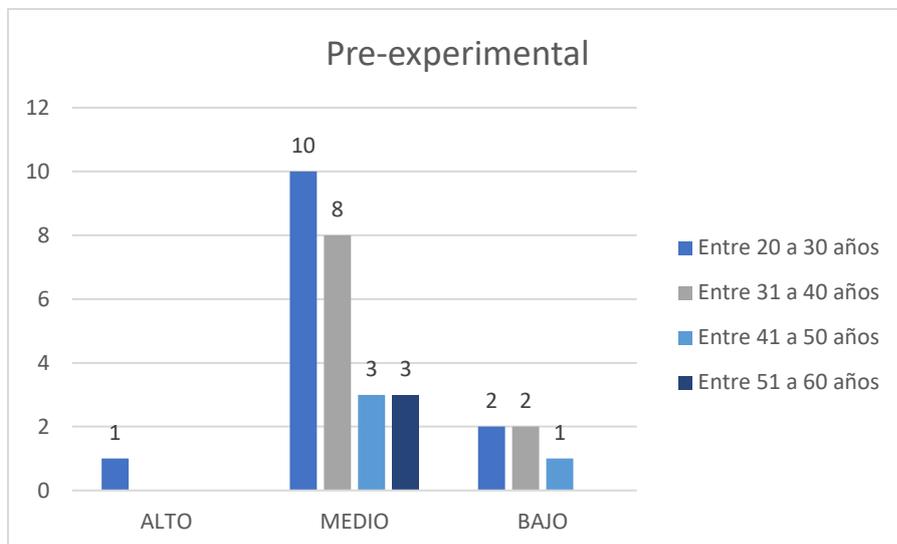
*Tabla cruzada EDADES*PREEXPERIMENTAL (Agrupada)*

Recuento	PREEXPERIMENTAL		Total
	(Agrupada)		
	BAJO	MEDIO	
Entre 20 a 30 años	2	10	13
Entre 31 a 40 años	2	8	10
Entre 41 a 50 años	1	3	4
Entre 51 a 60 años	0	3	3
Total	5	24	30

Nota. SPSS v29, elaborado por la autora con la información recopilada de la encuesta.

Figura 9

Resultado descriptivo Pre-experimental según las edades



Elaboración propia en Excel.

En la tabla 9 y figura 9 correspondiente a la etapa preexperimental, se evidencia que, de la población encuestada del rango de edades de 20 a 30 años, 1 persona indicó que el nivel era alto, 10 personas indicaron que el nivel era medio y 2 personas indicaron que el nivel mantenido era bajo. Por el segundo rango de edades de 31 a 40 años, 8 personas indicaron que el nivel era medio y 2 personas indicaron que el nivel era bajo. Asimismo, del tercer rango de edades de 41 años a 50 años se obtuvo que 3 personas indicaron que el nivel era medio y solo una persona indicó que el nivel era bajo. Por el último rango de edades de 51 años a más, 3 personas indicaron que el nivel mantenido era medio.

Tabla 10

*Tabla cruzada EDADES*POSTEXPERIMENTAL (Agrupada)*

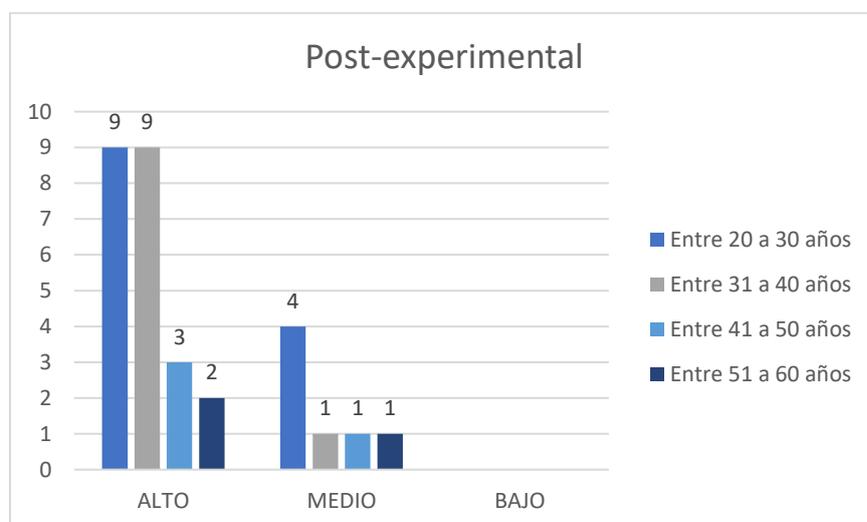
Recuento

		POSTEXPERIMENTAL (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
EDADES	Entre 20 a 30 años	4	9	13
	Entre 31 a 40 años	1	9	10
	Entre 41 a 50 años	1	3	4
	Entre 51 a 60 años	1	2	3
Total		7	23	30

Nota. SPSS v29, elaborado por la autora con la información recopilada de la encuesta.

Figura 10

Resultado descriptivo Post-experimental según las edades



Elaboración propia en Excel.

En la tabla 10 y figura 9 correspondiente a la etapa postexperimental, se evidencia que, de la población encuestada del rango de edades de 20 a 30 años, 9 personas indicaron que el nivel era alto y 4 personas indicaron que el nivel era medio. Por el segundo rango de edades de 31 a 40 años, 9 personas indicaron que el nivel era alto y 1 persona indicó que el nivel era medio. Asimismo, del tercer rango de edades de 41 años a 50 años se obtuvo que 3 personas indicaron que el nivel era alto y solo una persona indicó que el nivel era medio. Por el último rango de

edades de 51 años a más, 2 personas indicaron que el nivel mantenido era alto y una persona indicó que el nivel era medio.

4.2 Resultados inferenciales

Prueba de Confiabilidad

Tabla 11

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.983	30

Nota. Información extraída del análisis documentario

El resultado de la encuesta indica que el Alfa de Cronbach es de 0.983, lo que muestra una confiabilidad excelente del instrumento aplicado.

4.2.1. Contrastación de hipótesis de la investigación

4.2.1.1. Contrastación de la hipótesis general

Ho: Los procesos internos no influyen significativamente en la rentabilidad de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 - 2024.

Ha: Los procesos internos influyen significativamente en la rentabilidad de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024.

Tabla 12*Pruebas de chi-cuadrado de la Hipótesis General*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40.779 ^a	2	<.001
Razón de verosimilitud	56.191	2	<.001
Asociación lineal por lineal	39.574	1	<.001
N de casos válidos	60		

Tabla 13*V de Cramer de la Hipótesis General*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.824	<.001
	V de Cramer	.824	<.001
N de casos válidos		60	

Nota. SPSS v29 elaborado por la autora con la información recopilada del Cuestionario

Del resultado de la tabla 12, se tiene que, α es de 0.001 que es menor a P_v de 0.05, por lo cual se descarta la H_0 y se acepta la H_a que evidencia que los Procesos internos influyen de manera significativa en la rentabilidad de la empresa del sector casino de Miraflores.

Asimismo, en la tabla 13, se presenta un V de Cramer de valor de 82.40% esto fortalece la confirmación de la hipótesis principal.

4.2.1.2. Contrastación de las hipótesis específicas

A. Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: Los procesos internos no influyen significativamente en la rentabilidad de las ventas de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024.

Ha: Los procesos internos influyen significativamente en la rentabilidad de las ventas de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024.

Tabla 14

Prueba de chi-cuadrado: Hipótesis específica N°1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42.123 ^a	1	<.001
Razón de verosimilitud	50.369	1	<.001
Asociación lineal por lineal	41.421	1	<.001
N de casos válidos	60		

Tabla 15

V de Cramer de la Hipótesis Específica 1

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.838	<.001
	V de Cramer	.838	<.001
N de casos válidos		60	

Nota. SPSS v29 elaborado por la autora con la información recopilada del Cuestionario

Del resultado de la tabla 14, se tiene que, α es de 0.001 que es menor a P_v de 0.05, se descarta la H_0 y se acepta la H_a que evidencia que los Procesos internos influyen de manera significativa en la rentabilidad de las ventas de la empresa del sector casino de Miraflores.

Asimismo, en la tabla 15, se presenta un V de Cramer de valor de 83.80% esto fortalece la confirmación de la hipótesis específica 1.

B. Contratación de la hipótesis específica 2

Ho: Los procesos internos no influyen significativamente en la rentabilidad de los activos de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024.

Ha: Los procesos internos influyen significativamente en la rentabilidad de los activos de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024.

Tabla 16

Prueba de chi-cuadrado: Hipótesis específica N°2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41.676 ^a	1	<.001
Razón de verosimilitud	48.789	1	<.001
Asociación lineal por lineal	40.981	1	<.001
N de casos válidos	60		

Tabla 17*V de Cramer de la Hipótesis Específica 2*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.833	<.001
	V de Cramer	.833	<.001
N de casos válidos		60	

Nota. SPSS v29 elaborado por la autora con la información recopilada del Cuestionario

Del resultado de la tabla 16, se tiene que, α es de 0.001 que es menor a P_v de 0.05, se descarta la H_0 y se acepta la H_a que evidencia que los Procesos internos influyen de manera significativa en la rentabilidad de los activos de la empresa del sector casino de Miraflores.

Asimismo, en la tabla 17, se presenta un V de Cramer de valor de 83.30% esto fortalece la confirmación de la hipótesis específica 2.

C. Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀: Los procesos internos no influyen significativamente en la rentabilidad del capital de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024.

H_a: Los procesos internos influyen significativamente en la rentabilidad del capital de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024.

Tabla 18*Prueba de chi-cuadrado: Hipótesis específica N°3*

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45.228 ^a	2	<.001
Razón de verosimilitud	54.528	2	<.001
Asociación lineal por lineal	42.172	1	<.001
N de casos válidos	60		

Tabla 19*V de Cramer de la Hipótesis Específica 3*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.868	<.001
	V de Cramer	.868	<.001
N de casos válidos		60	

Nota. SPSS v29 elaborado por la autora con la información recopilada del Cuestionario

Del resultado de la tabla 18, se tiene que, α es de 0.001 que es menor a P_v de 0.05, se descarta la H_0 y se acepta la H_a que evidencia que los Procesos internos influyen de manera significativa en la rentabilidad del capital de la empresa del sector casino de Miraflores.

Asimismo, en la tabla 19, se presenta un V de Cramer de valor de 86.80% esto fortalece la confirmación de la hipótesis específica 3.

Tabla 20*Detalle de mejoras implementadas de manera piloto*

Detalle	Pre experimental Al 30 de junio 2023	Mejoras Implementadas	Post Experimental Al 30 de junio 2024	Porcentaje de variación
Rentabilidad sobre Ventas	22.48%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación de los dealers de manera regular sobre el manejo adecuado de las fichas y el efectivo. 2. Capacitación en procedimientos de control interno, con la finalidad de realizar mejores prácticas. Asimismo, se estableció un incentivo por cumplimiento de procedimiento y metas. 3. Realización de auditorías inopinadas sobre el reporte de ventas que se genera de manera diaria. 4. Verificación de segregación de funciones en las operaciones de mesas de juego. 5. Realización de auditorías inopinadas sobre las operaciones en las mesas de juego y cajas registradoras. 	23.11%	0.63%
Rentabilidad sobre activos	8.7%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventario de los activos fijos de la empresa relacionado a mesas de juego, máquinas tragamonedas, mobiliario, sistemas de seguridad, entre otros. 2. Coordinaciones con el área de control patrimonial para la verificación de correcto etiquetado y gestión de los activos administrados. 3. Inventario general de los almacenes del casino tanto 	15.5%	6.80%

		<p>periféricos como almacenes centrales.</p> <p>4. Optimización de la utilización de los espacios del casino</p>		
Rentabilidad sobre el capital	16.74%	<p>1. Coordinación con el área de auditoría interna para la realización de capacitaciones sobre la prevención de fraude.</p> <p>2. Capacitación al área de CCTV sobre la importancia del correcto cumplimiento del control interno en su área.</p> <p>3. Revisión de estados financieros con extracción directa de los sistemas.</p>	25.79%	8.95%

Tabla 21*Cronograma de Mejoras Implementadas*

Mejoras Implementas de manera Piloto	Implementación Pre Experimental						Evaluación Post Experimental					
	Jul-23	Ago-23	Set-23	Oct-24	Nov-23	Dic-23	Ene-24	Feb-24	Mar-24	Abr-24	May-24	Jun-24
Capacitación de los dealers de manera regular sobre el manejo adecuado de las fichas y el efectivo.		■							■			
Capacitación en procedimientos de control interno, con la finalidad de realizar mejores prácticas. Asimismo, se estableció un incentivo por cumplimiento de procedimiento y metas.		■							■			
Realización de auditorías inopinadas sobre el reporte de ventas que se genera de manera diaria.			■		■						■	
Verificación de segregación de funciones en las operaciones de mesas de juego.			■		■						■	
Realización de auditorías inopinadas sobre las operaciones en las mesas de juego y cajas registradoras.				■		■				■		
Inventario de los activos fijos de la empresa relacionado a mesas de juego, máquinas tragamonedas, mobiliario, sistemas de seguridad, entre otros.				■		■				■		
Coordinaciones con el área de control patrimonial para la verificación de correcto etiquetado y gestión de los activos administrados.					■						■	
Inventario general de los almacenes del casino tanto periféricos como almacenes centrales.				■								■
Optimización de la utilización de los espacios del casino		■				■					■	
Coordinación con el área de auditoría interna para la realización de capacitaciones sobre la prevención de fraude.			■							■		
Capacitación al área de CCTV sobre la importancia del correcto cumplimiento del control interno en su área.		■							■			
Revisión de estados financieros con extracción directa de los sistemas.			■			■						■

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En consideración al estudio realizado, el cual formuló como objetivo general de evaluar si los procesos internos influyen en la rentabilidad de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores, 2023 – 2024, el cual tuvo origen porque no contaban con un sistema de monitoreo y supervisión adecuado, debido a que no se realizaban evaluaciones periódicas para verificar si los controles estaban operando de manera eficiente y así poder corregir las deficiencias de manera oportuna y evitar que estas repercutan en la rentabilidad de la organización.

Además, no contaban con políticas bien establecidas y documentadas sobre los procesos financieros relevantes. Muchos de estos procesos se realizan de manera manual, lo que aumentaba la probabilidad de errores y discrepancias en los registros financieros, lo que a su vez dificultaba la confiabilidad de la información financiera y la toma de decisiones adecuadas.

El resultado en la estadística inferencial demuestra que los procesos internos influyen de manera significativa en la rentabilidad de la empresa, de acuerdo con los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas y analizados en la aplicación del Sistema IBM SPSS v29 , así pues, se utilizó la prueba chi-cuadrado, donde el p-valor $>$ a 0.05 a un nivel de significancia de 0,001 y la prueba V de Cramer \cong 0.824, lo que reconfirma la incidencia de la variable independiente en la variable dependiente. Lo que guarda relación con lo expuesto en la investigación de Cueva y Martinez (2020) en su tesis de pregrado que tuvo por objetivo “determinar el nivel de relación del control interno y la rentabilidad de la empresa ALBIS PERU EIRL de Jaén, 2020.”. Los resultados indicaron que el control interno tiene una relación directa lineal con la rentabilidad, con un Rho de Spearman de 0.440. Se concluyó que el

desarrollo eficiente de los 5 componentes del COSO puede mejorar la rentabilidad económica de la empresa Albis Perú EIRL.

De manera similar, se corrobora lo señalado por Calle et al. (2020) en Ecuador, quien, en su artículo de investigación titulado “Evaluar el sistema de control interno de los procesos administrativos y financieros de Austroseguridad Cía. Ltda.”, encontró que la falta de una evaluación continua, la ausencia de procedimientos y políticas en las áreas administrativas y contables, y el incumplimiento de procesos necesarios para un control interno efectivo, fueron problemas clave. Concluyeron que el control interno es esencial para el desarrollo de empresas de todos los tamaños, ya que es fundamental para gestionar los recursos humanos y materiales involucrados en los procesos. Destacaron la importancia de que los procedimientos sean correctamente ejecutados y supervisados por los responsables del control interno.

En relación con el primer objetivo específico, que consistía en determinar si los procesos internos afectan la rentabilidad de las ventas en una empresa del sector casino en el distrito de Miraflores durante 2023 – 2024, los resultados del análisis estadístico inferencial demostraron que dichos procesos internos influyen positivamente en la rentabilidad de las ventas. Según los datos obtenidos a partir de la prueba chi-cuadrado, donde el p-valor $>$ a 0.05 con un nivel de significancia de 0.001, y la prueba V de Cramer \cong 0.836, y se corrobora la relevancia de los procesos internos en la rentabilidad de las ventas de la empresa. Lo expuesto guarda relación con la investigación realizada por Barrera (2020) , ya que realizó un artículo el cual tuvo como objetivo fundamentar los beneficios en la eficiencia de las operaciones y la eficiencia económica como causa de la aplicación del marco de control interno y establecer como parámetros a seguir en la gestión de negocios y sus resultados indicaron que los sistemas de mecanismos de control en las organizaciones juegan un rol importante en la estructuración de las operaciones para cumplir con los objetivos de negocio; además, concluyó que la búsqueda continua de mejora operativa ayudará a las entidades a alcanzar las metas

empresariales, como el incremento de las ventas y la disminución de costos, lo que generará a la par una mayor eficiencia económica para la entidad.

En cuanto al segundo objetivo específico, que consistía en determinar si los procesos internos afectan la rentabilidad de los activos en una empresa del sector casino en el distrito de Miraflores durante 2023 – 2024, los resultados del análisis estadístico inferencial demostraron que dichos procesos internos influyen positivamente en la rentabilidad de los activos. Según los datos obtenidos a partir de la prueba chi-cuadrado, donde el p-valor $>$ a 0.05 con un nivel de significancia de 0.001, y la prueba V de Cramer \cong 0.833, lo que reconfirma la relevancia de los procesos internos en la rentabilidad de los activos de la entidad. Lo que está en línea con la investigación realizada por Escobar et al. (2021), en su tesis de pregrado, la cual tuvo como objetivo “determinar el efecto de control interno en la rentabilidad en una empresa de servicios generales Chosica, 2021”. Dado que los resultados indicaron un nivel bajo de control interno, con un 62%, y que la rentabilidad experimentó un leve aumento en los índices de ratios durante el periodo 2021 en comparación con 2020, con un ROA del 10%, ROE del 19%, ROCE del 21% y ROS del 10%, se concluyó que el control interno influye positivamente en la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, recomendaron una implementación más efectiva del control interno y la creación de valores compartidos entre los colaboradores para mejorar los resultados de rentabilidad y alcanzar los objetivos institucionales.

Finalmente, con respecto al tercer objetivo específico, que consistía en determinar si los procesos internos afectan la rentabilidad del capital en una empresa del sector casino en el distrito de Miraflores durante 2023 – 2024, los resultados del análisis estadístico inferencial demostraron que dichos procesos internos influyen positivamente en la rentabilidad del capital. Según los datos obtenidos a partir de la prueba chi-cuadrado, donde el p-valor $>$ a 0.05 con un nivel de significancia de 0.001, y la prueba V de Cramer \cong 0.868, lo que certifica la importancia de los procesos internos en la rentabilidad del capital de la entidad. Este hallazgo es consistente

con la investigación realizada por Carrasco (2021), en su tesis de pregrado, la cual tuvo como objetivo “determinar la influencia del control interno en la rentabilidad económica de la empresa Estación de Servicios New Mejía, Cutervo 2020. Y obtuvo por resultados que la aplicación del control interno tuvo un impacto favorable, logrando un rendimiento positivo de la inversión del 19.46% en el segundo trimestre, una ganancia de S/. 0.06 por cada sol invertido y un margen de utilidad neta del 4.2%. y concluyó que el control interno influye directamente en la rentabilidad económica de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

a. Se concluyó que los procesos internos influyen en la rentabilidad de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores, conforme a los resultados del análisis estadístico inferencial, donde el p-valor = a 0,001 y el valor V Cramer = 0.824, lo que demuestra la influencia de la variable independiente en la variable dependiente, por lo cual se aceptó la H_a y rechaza la H_0 ; esto implica que los procesos internos representan un papel crucial en la eficiencia y efectividad de las operaciones de la empresa, asimismo como de la generación de una mayor rentabilidad.

b. Se evaluó si los procesos internos afectan en la rentabilidad de las ventas en una empresa del sector casino en el distrito de Miraflores durante 2023 – 2024, los resultados del análisis estadístico inferencial demostraron que dichos procesos internos influyen positivamente en la rentabilidad de las ventas. Según los datos obtenidos a partir de la prueba chi-cuadrado, donde el p-valor $>$ a 0.05 con un nivel de significancia de 0.001, y la prueba V de Cramer \cong 0.836, y se corrobora la relevancia de los procesos internos en la rentabilidad de las ventas de la empresa.

c. Se analizó si los procesos internos afectan la rentabilidad de los activos en una empresa del sector casino en el distrito de Miraflores durante 2023 – 2024, los resultados del análisis estadístico inferencial demostraron que dichos procesos internos influyen positivamente en la rentabilidad de los activos. Según los datos obtenidos a partir de la prueba chi-cuadrado, donde el p-valor $>$ a 0.05 con un nivel de significancia de 0.001, y la prueba V de Cramer \cong 0.833, lo que reconfirma la relevancia de los procesos internos en la rentabilidad de los activos de la entidad.

b. Se determinó si los procesos internos afectan la rentabilidad del capital en una empresa del sector casino en el distrito de Miraflores durante 2023 – 2024, los resultados del análisis estadístico inferencial demostraron que dichos procesos internos influyen positivamente en la rentabilidad del capital. Según los datos obtenidos a partir de la prueba chi-cuadrado, donde el p-valor $>$ a 0.05 con un nivel de significancia de 0.001, y la prueba V de Cramer \cong 0.868, lo que certifica la importancia de los procesos internos en la rentabilidad del capital de la compañía.

VII. RECOMENDACIONES

a. Se recomienda a la gerencia de la empresa del sector casino ubicada en el distrito de Miraflores, efectuar capacitaciones regulares a los empleados sobre la importancia del control interno, los riesgos asociados con su incumplimiento, y cómo su labor individual aporta al triunfo global de la empresa. Asimismo, podrían crear un sistema de incentivos para empleados y gerentes que promuevan el cumplimiento y la optimización continua de los procesos internos. Esto puede incluir bonificaciones o reconocimientos por alcanzar objetivos de control específicos.

b. Se le sugiere a la gerencia de la empresa del sector casino ubicada en el distrito de Miraflores, seguir elaborando los manuales de procedimientos de manera continua que detallen los procesos clave, las responsabilidades de cada área, y los controles asociados. Esto debe incluir procedimientos para identificar, evaluar y mitigar riesgos.

c. Se recomienda a la gerencia de la empresa del sector casino ubicada en el distrito de Miraflores, utilizar software y sistemas ERP que automaticen procesos, minimicen errores humanos, y permitan una auditoría en tiempo real. Esto incluye la implementación de controles automáticos sobre las transacciones y reportes financieros.

d. Se recomienda a la gerencia de la empresa del sector casino ubicada en el distrito de Miraflores, fortalecer el área de auditoría interna ampliando su alcance con el propósito de evaluar la eficacia del control interno y detectar posibles debilidades o áreas de mejora. Asimismo, los resultados de estas auditorías deben ser revisados por la alta gerencia y el directorio para tomar las acciones correctivas necesarias.

e. Se sugiere a la gerencia de la empresa del sector casino, situada en el distrito de Miraflores, reforzar el área de control patrimonial para mejorar la optimización del uso de los activos, así como la gestión y supervisión de los mismos.

VII. REFERENCIAS

- Álvarez, K., Martínez, G., & García, A. (2021). La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. *Publicaciones E Investigación*, 15(1). <https://doi.org/10.22490/25394088.4692>
- Araujo, A. (s.f.). *ISO 27001: ¿Cómo crear el plan de concientización y capacitación de tu empresa?* Hackmetrix Blog. <https://blog.hackmetrix.com/plan-de-concientizacion-y-capacitacion-seguridad/>
- Archiles, A. (2008). *Teoría de la utilidad esperada: una aproximación realista*. [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108463>
- Ari, K. (2021) *Control interno y su relación con la rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Mer S.R.L. Puno, periodo 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120432>
- Arias, F. (2012) *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica* (5ta ed.) Episteme. <https://es.scribd.com/doc/131137657/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-Fidias-Arias#scribd>
- Barrera-Guerra Jr, J. (2020). Control Interno, su vínculo con la Eficiencia Operativa y la Rentabilidad. *Vinculatégica EFAN*, 6(1), 734–741. <https://doi.org/10.29105/vtga6.1-626>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3era ed). Pearson. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Calle-Álvarez, G., Narváez-Zurita, C. , & Erazo- Álvarez, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cí-a. Ltda. *Dominio De Las Ciencias*, 6(1), 429–465. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Carmona, M. y Barrios, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública Economía y Desarrollo. *Economía y Desarrollo*, 141(1), 152-171. <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541595009.pdf>
- Carrasco, J. (2021) *Control interno y su influencia en la rentabilidad económica de la empresa Estación de Servicios New Mejía EIRL, Cutervo 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8786>
- Citarella, M. & Insignares, E. (2021) La auditoría financiera y su proyección en la rentabilidad de las empresas. *Revista ADGNOSIS*, 10(10). Paz<. 141- 149. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.10.10.475>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) *Control Interno Marco Integrado*. <https://lc.cx/DypPIk>
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. ECOE Ediciones.
- Cortez, M. y Iglesias, M. (2004) *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Universidad Autónoma del Carmen. https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Cueva, Y., Martínez, L. y Oblitas, R (2021) Control interno y la rentabilidad de la empresa ALBIS PERÚ E.I.R.L. de Jaén - 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 10494-10513. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1093
- Da Silva, D. (13 de diciembre de 2022). *¿Qué son las ventas totales o brutas? [Guía práctica con ejemplos]*. Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-son-ventas-totales/>

- Diokila, N. (12 de junio de 2024). *ROE*. Rankia. <https://www.rankia.com/diccionario/bolsa/roe>
- Dobaño, R. (4 de abril de 2024). *ROA y ROE: qué son y cómo calcularlos*. Quipu blog. <https://getquipu.com/blog/que-es-el-roa-y-el-roe/#que-es-el-roe>
- Dueñas, C. (19 de octubre de 2022). *Qué es la Utilidad Neta y Cómo se Calcula | Margen de Utilidad Neta*. Drip. <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/que-es-la-utilidad-neta>
- EHS (26 de julio de 2023). *Evaluación de riesgos: ¿cómo se realiza y cuál es su importancia?* Prysmex. <https://www.prysmex.com/blog/evaluacion-de-riesgos>
- Equipo editorial, Etecé (18 de marzo de 2024). *Estructura organizacional*. Concepto. <https://concepto.de/estructura-organizacional/>.
- Escobar, H., Surichaqui, L., & Calvanapón, F. (2023). CONTROL INTERNO EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES - PERÚ . *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 27(1), 160-181. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es>
- Escuela Europea de excelencia (18 de julio de 2016). *Gestión de riesgos: Identificación y análisis de riesgos*. Escuela Europea de excelencia. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/07/gestion-de-riesgos-identificacion-analisis/>
- Faga, H. y Ramos, M. (2006) *Como profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales* (2da ed.). Granica. <https://lc.cx/kOOPdN>
- Fernando, J. (26 de abril de 2024). *Equity Meaning: How It Works and How to Calculate It*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/e/equity.asp>
- Fuchs, J. (17 de agosto de 2022). *Return on Sales: How to Calculate It and What You Need to Know*. HubSpot. <https://blog.hubspot.com/sales/return-on-sales>

- Furhmann, R. (21 de junio de 2024). *How to Calculate Return on Equity (ROE)*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/ask/answers/070914/how-do-you-calculate-return-equity-roe.asp>
- Gajendran, S. (12 de enero de 2023) *The Four Biggest Challenges Stifling Your Profitability*. *Deltek Replicon*. <https://www.replicon.com/blog/the-four-biggest-challenges-stifling-your-profitability/>
- Garcés, H. (2000). *Investigación científica*. Abya-Yala. https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya_yala
- Gomez, D. (10 de julio de 2023). *Qué es el feedback, para qué sirve, tipos e implementación*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-feedback>
- Gomez, D. (20 de enero de 2023). *Comunicación externa: qué es, tipos, funciones y ejemplos*. HubSpot. <https://lc.cx/n7k9Lf>
- Guevara, M., & Flores, D. (2021). Lavado de activos y su relación con la rentabilidad, banco de la nación, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8212-8227. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.899
- Guy, E. y Curry, B. (28 de octubre de 2021). *Understanding Return On Assets (ROA)*. Forbes Advisor. <https://www.forbes.com/advisor/investing/roa-return-on-assets/>
- Hargrave, M. (28 de enero de 2024). *Return on Assets (ROA): Formula and "Good" ROA Defined*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/r/returnonassets.asp>
- Hayes, A. (30 de abril de 2024). *Return on Sales: What ROS Is and the Formula To Calculate It*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/r/ros.asp>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación científica*. (6ta ed) McGraw Hill. https://lc.cx/l2ag_H

- INE EDUCA (s.f.). *Acceso a la información relevante*. INE Chile. <https://www.ine.gob.cl/ine-educaparticipacion-ciudadana/acceso-a-la-informacion-relevante>
- Instituto de auditores internos del Perú. (2004). *¿Qué es auditoría interna?* <https://iaiperu.org/preguntas-frecuentes/ique-es-auditoria-interna/>
- Juma, A. (3 de febrero de 2023). *Total Assets: Definition, Types, Benefits and Examples*. Indeed. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/total-assets>
- Klius, Y., Ivchenko, Y., Izhboldina, A., & Ivchenko, Y. (2020). International approaches to organizing an internal control system at an enterprise in the digital era. *Economic Annals-XXI*, 185(9-10), 133-143. <https://doi.org/10.21003/ea.V185-13>
- Leonard, W. (1990). *Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa*. Editorial Diana.
- Lizcano, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial Propuesta práctica de análisis y evaluación*. Cámaras. https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf
- López, A. (2023). *¿Qué son los valores de una empresa y por qué importan tanto?* TiendaNube. <https://www.tiendanube.com/mx/blog/valores-de-una-empresa/>
- Ludeña, J. (1 de abril de 2022). *Muestreo no probabilístico*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/muestreo-no-probabilistico.html>
- Mantilla, S. (2008). *Control interno de los nuevos instrumentos financieros*. Editorial Ecoe
- Markovitz, G. y Heading, S. (10 de enero de 2024). *Informe sobre Riesgos Globales 2024: Los riesgos aumentan, pero también nuestra capacidad de respuesta*. World Economic Forum. <https://lc.cx/BsuRt4>

Parada, J. (1988). *Rentabilidad Empresarial: Un Enfoque De Gestión*. Universidad de Concepción.

<https://www2.udec.cl/~rparada/LibrosPublicados/LibroRentabilidadEmpresarial2.pdf>

Pursell, S. (8 de noviembre de 2023). *Comunicación interna: plan, estrategias, ejemplos y herramientas*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-interna-en-empresas>

Ramos, C. (2021) Diseños de investigación experimental, *CienciAmérica*, 10(1), 1–7. <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/356>

Raven, E. (2024). La investigación cuantitativa, la investigación cualitativa y el investigador. *Revista Arjé*, 15(6), 183-190. <http://www.arje.bc.uc.edu.ve/arj15/art15.pdf>

Romero, J. (31 de agosto de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Roncancio, G. (s.f.). *¿Qué son indicadores de gestión o desempeño (KPI) y para qué sirven?* Pensemos. <https://gestion.pensemos.com/que-son-indicadores-de-gestion-o-desempeno-kpi-y-para-que-sirven>

Safety Culture (8 de febrero de 2024). *Políticas y Procedimientos: Una guía para los profesionales del mundo laboral*. <https://safetyculture.com/es/temas/politica-de-una-empresa/>

Sánchez, J. (1 de enero de 2020). *Auditoría externa*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/auditoria-externa.html>

Shroeder, T. (25 de febrero de 2019) *Cómo mejorar la ejecución y las pruebas de sus controles internos*. SoftExpert Blog. <https://blog.softexpert.com/es/ejecucion-pruebas-controles-internos/>

Team Asana (21 de junio de 2024). *4 técnicas eficaces para definir roles y responsabilidades*.

Asana. <https://asana.com/es/resources/roles-and-responsibilities>

Unir Revista (11 de octubre de 2021). *¿Qué es la comunicación integrada de marketing?* UNIR

La universidad en Internet. <https://www.unir.net/marketing-comunicacion/revista/comunicaciones-integradas-de-marketing/>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Procesos internos y su influencia en la rentabilidad de una empresa del sector casino, Miraflores 2023-2024

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Indicadores	Método
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera los procesos internos influyen en la rentabilidad de las empresas del sector de casinos en el distrito de Miraflores, 2023 -2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a)¿De qué manera los procesos internos influyen en la rentabilidad sobre las ventas de una empresa del sector de casinos en el distrito de Miraflores, 2023 - 2024?</p> <p>b)¿De qué manera los procesos internos influyen en la rentabilidad sobre los activos de una empresa del sector de casinos en el distrito de Miraflores, 2023 - 2024?</p> <p>c)¿De qué manera los procesos internos influyen en la rentabilidad sobre el capital de una empresa del sector de casinos en el distrito de Miraflores, 2023 - 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Evaluar si los procesos internos influyen en la rentabilidad de una empresa del sector casino del distrito de Miraflores, 2023 – 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Evaluar si los procesos internos influyen en la rentabilidad de las ventas de una empresa del sector casino del distrito de Miraflores, 2023 – 2024.</p> <p>b) Evaluar si los procesos internos influyen en la rentabilidad de los activos de una empresa del sector casino del distrito de Miraflores, 2023 – 2024.</p> <p>c) Evaluar si los procesos internos influyen en la rentabilidad de del capital de una empresa del sector casino del distrito de Miraflores, 2023 – 2024.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Los procesos internos influyen significativamente en la rentabilidad de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 - 2024</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Los procesos internos influyen significativamente en la rentabilidad de las ventas de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024</p> <p>b) Los procesos internos influyen significativamente en la rentabilidad de los activos de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024</p> <p>c) Los procesos internos influyen significativamente en la rentabilidad del capital de la empresa del sector casino del distrito de Miraflores durante el periodo 2023 – 2024</p>	<p>Variable 1: Procesos Internos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Evaluación de Riesgos • Actividades de Control • Información y comunicación • Actividades de monitoreo <p>Variable 2: Rentabilidad</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad sobre las ventas • Rentabilidad sobre los activos • Rentabilidad sobre el capital 	<ul style="list-style-type: none"> • Valores de la Empresa • Estructura organizacional • Asignación de responsabilidades • Identificación de riesgos • Evaluación de riesgos • Capacidad de respuesta ante el riesgo • Implementación de políticas y procedimientos • Ejecución de controles • Capacitación y concientización del personal • Canales de información integrados • Acceso a la información relevante • Comunicación interna • Comunicación externa • Auditorías internas • Auditorías externas • Seguimiento de indicadores clave • Retroalimentación • Utilidad Neta • Ventas Totales • Utilidad Neta • Nivel total de activos • Patrimonio • Utilidad Neta 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Explicativa</p> <p>Diseño: Pre Experimental</p> <p>Ámbito Temporal y Espacial</p> <p>Temporal, 2023-2024 y espacial, Distrito de Miraflores</p> <p>Población y Muestra</p> <p>30 profesionales que desempeñan funciones directamente vinculadas con la implementación y supervisión del control interno.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Análisis de Datos</p> <p>Explicativo mediante Cuestionario mediante la aplicación Google forms; proceso computarizado con Excel y computarizado con SPSS.</p>

Anexo B: Validación y confiabilidad de instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Verónica Esteves Cárdenas

ASUNTO: Validación de instrumento

Me es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la Facultad de Ciencias Financieras y contables de la UNFV, requiero validar el instrumento con el que recogeré la información para poder desarrollar mi tesis y con la cual optare el título profesional de contador público.

El título de mi tesis es: PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES 2023-2024

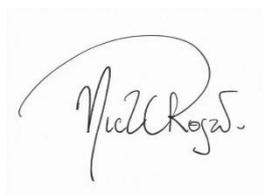
Siendo importante contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado recurrir a su persona, ante su connotada experiencia en temas de investigación(tesis).

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Carta de presentación
2. Matriz de operacionalización de las variables
3. Matriz de consistencia
4. Instrumento
5. Certificado de validación de instrumento

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración y aprecio.

Atentamente.



.....
Cruzado Rojas Nicole Alexandra
DNI Nro.: 76970847

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman

ASUNTO: Validación de instrumento

Me es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la Facultad de Ciencias Financieras y contables de la UNFV, requiero validar el instrumento con el que recogeré la información para poder desarrollar mi tesis y con la cual optare el título profesional de contador público.

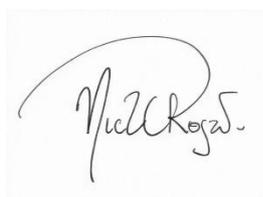
El título de mi tesis es: PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES 2023-2024

Siendo importante contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado recurrir a su persona, ante su connotada experiencia en temas de investigación(tesis).
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Carta de presentación
2. Matriz de operacionalización de las variables
3. Matriz de consistencia
4. Instrumento
5. Certificado de validación de instrumento

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración y aprecio.

Atentamente.



.....
Cruzado Rojas Nicole Alexandra
DNI Nro.: 76970847

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Justo Rueda Peves

ASUNTO: Validación de instrumento

Me es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la Facultad de Ciencias Financieras y contables de la UNFV, requiero validar el instrumento con el que recogeré la información para poder desarrollar mi tesis y con la cual optare el título profesional de contador público.

El título de mi tesis es: PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES 2023-2024

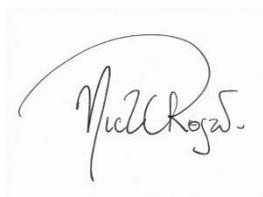
Siendo importante contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado recurrir a su persona, ante su connotada experiencia en temas de investigación(tesis).

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Carta de presentación
2. Matriz de operacionalización de las variables
3. Matriz de consistencia
4. Instrumento
5. Certificado de validación de instrumento

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración y aprecio.

Atentamente.



.....
Cruzado Rojas Nicole Alexandra
DNI Nro.: 76970847

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. Veronica Esteves Cardenas, Docente de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables de la Universidad Nacional Federico Villarreal, con DNI No. 71231923 con especialidad planificación estratégica y auditoria he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos elaborado por: Cruzado Rojas Nicole Alexandra, Bachiller de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables, para el desarrollo de la investigación titulada: "PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES 2023-2024"

CERTIFICO:

- A. Si hay suficienciaX.....
- B. No hay suficiencia
- C. AplicabilidadX.....
- D. No aplicabilidad

Lima, 04 de agosto del 2024



.....
Firma

Apellidos y Nombres: Veronica Esteves Cardenas

Universidad Nacional Federico Villarreal

Facultad de Ciencias Financieras y Contables

Ficha de validación de instrumento

I. Datos generales

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Esteves Cárdenas, Verónica
 1.2 **Grado académico:** Magister
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente FCFC-UNFV.
 1.4 **DNI:** 71231923
 1.5 **Celular:** 991498252
 1.6 **Correo:** verosteves@gmail.com
 1.7 **Título de la investigación:** “PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES 2023-2024”
 1.8 **Autor del instrumento:** Nicole Alexandra Cruzado Rojas
 1.9 **Bachiller en:** Contabilidad
 1.10 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta

II. Ficha de validación

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
Organización	Existe una organización lógica.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					X
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
Promedio						92%

Opinión de aplicabilidad: Debe aplicar el instrumento por cumplir los requisitos correspondientes

Lima, 04 de agosto del 2024

.....

 Firma

Apellidos y Nombres: Verónica Esteves Cardenas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Rueda Peves Justo, Docente de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables de la Universidad Nacional Federico Villarreal, con DNI No. 06113102, con especialidad en Contabilidad y Auditoría, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos elaborado por: Cruzado Rojas Nicole Alexandra, DNI Nro.: 76970847, Bachiller de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables, para el desarrollo de la investigación titulada: "PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES 2023-2024"

CERTIFICO:

- A. Si hay suficienciaSI.....
- B. No hay suficiencia
- C. Aplicabilidad
- D. No aplicabilidad

Lima, 13 de julio del 2024



.....
Dr. CPC. Rueda Peves Justo

Universidad Nacional Federico Villarreal

Facultad de Ciencias Financieras y Contables

Ficha de validación de instrumento

I. Datos generales

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Rueda Peves Justo
 1.2 **Grado académico:** Doctor
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente FCFC-UNFV.
 1.4 **DNI:** 06113102
 1.5 **Celular:** 995636571
 1.6 **Correo:** jrueda@unfv.edu.pe
 1.7 **Título de la investigación:** “PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES 2023-2024”
 1.8 **Autor del instrumento:** Nicole Alexandra Cruzado Rojas
 1.9 **Bachiller en:** Contabilidad
 1.10 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta

II. Ficha de validación

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
Organización	Existe una organización lógica.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					X
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
Promedio						91%

Opinión de aplicabilidad: Debe aplicar el instrumento por cumplir los requisitos correspondientes

Lima, 13 de julio del 2024



Dr. CPC. Rueda Peves Justo

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Esteves Pairazaman Ambrocio Teodoro, Docente de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables de la Universidad Nacional Federico Villarreal, con DNI No. 17846910, con especialidad en Producción científica, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos elaborado por: Cruzado Rojas Nicole Alexandra, DNI Nro.: 76970847, Bachiller de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables, para el desarrollo de la investigación titulada: "PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES 2023-2024"

CERTIFICO:

- E. Si hay suficienciaSI.....
- F. No hay suficiencia
- G. Aplicabilidad
- H. No aplicabilidad

Lima, 13 de julio del 2024



.....

Dr. CPC. Esteves Pairazaman Ambrocio
Teodoro

Universidad Nacional Federico Villarreal

Facultad de Ciencias Financieras y Contables

Ficha de validación de instrumento

I. Datos generales

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Esteves Pairazaman, Ambrocio
 1.2 **Grado académico:** Doctor
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente FCFC-UNFV.
 1.4 **DNI:** 17846910
 1.5 **Celular:** 958289536
 1.6 **Correo:** aesteves@unfv.edu.pe
 1.7 **Título de la investigación:** "PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES 2023-2024"
 1.8 **Autor del instrumento:** Nicole Alexandra Cruzado Rojas
 1.9 **Bachiller en:** Contabilidad
 1.10 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta

II. Ficha de validación

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
Organización	Existe una organización lógica.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					X
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
Promedio						92%

Opinión de aplicabilidad: Debe aplicar el instrumento por cumplir los requisitos correspondientes

Lima, 13 de julio del 2024



 Ph.D. Esteves Pairazaman Ambrocio Teodoro

Anexo C: Instrumento de Encuesta

Instrucciones generales:

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de datos sobre la “Procesos internos y su influencia en la rentabilidad de una empresa del sector casino, Miraflores 2023-2024”. Esta encuesta es personal y anónima.

Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario.

Para contestar considere la siguiente Escala Likert:

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

N°	Variable 1: Procesos Internos	Escala				
	Dimensiones	N	CN	AV	CS	S
	Ambiente de Control	1	2	3	4	5
1	Los valores de la empresa son claramente definidos y comunicados a todos los empleados.					
2	La estructura organizacional de la empresa está bien definida y es conocida por todos los empleados.					
3	Las responsabilidades de cada puesto están claramente definidas y documentadas.					
4	Los empleados tienen claro a quién deben reportar y cuáles son sus responsabilidades específicas.					
	Evaluación de Riesgos					
5	La empresa tiene procesos efectivos para identificar riesgos potenciales en todas sus áreas operativas					
6	La empresa realiza evaluaciones periódicas para determinar la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados.					
7	Los resultados de las evaluaciones de riesgos son utilizados para priorizar las acciones correctivas y preventivas.					

8	La empresa tiene planes de acción definidos para responder de manera efectiva a los riesgos identificados.					
Actividades de Control						
13	Las políticas y procedimientos de la empresa están claramente documentados y son accesibles para todos los empleados.					
14	La empresa revisa y actualiza periódicamente sus políticas y procedimientos para adaptarse a los cambios del entorno y del negocio.					
15	Los controles internos se ejecutan de manera consistente y conforme a las políticas y procedimientos establecidos.					
16	Los empleados reciben capacitación adecuada sobre las políticas, procedimientos y controles internos de la empresa.					
Información y Comunicación						
19	Los empleados tienen acceso oportuno a la información relevante que necesitan para desempeñar sus funciones de manera efectiva.					
20	La comunicación interna en la empresa es clara y efectiva, facilitando la colaboración y el entendimiento mutuo entre empleados.					
21	Los empleados se sienten informados sobre los objetivos, políticas y cambios importantes dentro de la empresa.					
22	La empresa mantiene una comunicación efectiva con sus partes interesadas externas, como clientes, proveedores y reguladores.					
Actividades de Monitoreo						
19	Las auditorías externas se realizan regularmente y de manera exhaustiva en la empresa.					
20	Los resultados de las auditorías externas son compartidos con los empleados relevantes y se toman acciones correctivas oportunas.					
21	La empresa cuenta con un departamento de auditoría interna que realiza revisiones periódicas de los procesos y controles internos.					
22	La empresa monitorea regularmente indicadores clave de desempeño para evaluar la efectividad de sus controles internos.					

23	La empresa tiene mecanismos establecidos para recibir y actuar sobre la retroalimentación relacionada con los controles internos.					
N°	Variable 2: Rentabilidad	Escalas				
	Dimensiones	N	CN	AV	CS	S
	Rentabilidad sobre las Ventas	1	2	3	4	5
25	La empresa logra una utilidad neta satisfactoria en relación con sus ventas totales.					
26	La empresa ha experimentado un crecimiento constante en sus ventas totales.					
24	Las políticas de control interno contribuyen significativamente a mejorar la rentabilidad sobre las ventas de la empresa.					
	Rentabilidad sobre los activos					
25	La empresa logra una utilidad neta satisfactoria en relación con sus activos totales.					
26	La empresa gestiona eficientemente sus activos totales para maximizar la rentabilidad sobre estos.					
27	Las políticas de control interno contribuyen significativamente a mejorar la rentabilidad sobre los activos de la empresa.					
	Rentabilidad sobre el capital					
28	La empresa logra una utilidad neta satisfactoria en relación con su capital total invertido.					
29	La empresa gestiona eficientemente su patrimonio para maximizar la rentabilidad sobre este capital propio.					
30	Las políticas de control interno contribuyen significativamente a mejorar la rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa.					

Anexo D: Formulario creado en Forms

Año 2023:

The screenshot displays a Google Forms interface for a survey. At the top, the title is "PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES AÑO 2023". The navigation bar includes "Preguntas", "Respuestas" (with a badge for 30), and "Configuración". A red banner indicates "No se aceptan más respuestas" (No more responses accepted). Below this, a message for respondents states "El formulario ya no admite respuestas" (The form no longer accepts responses). The interface shows 30 responses, with the first one selected. The survey title and a brief description of the research are visible at the bottom of the response preview.

PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES AÑO 2023

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de datos sobre la "Procesos internos y su influencia en la rentabilidad de una empresa del sector casino, Miraflores 2023-2024".

Año 2024:

PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES AÑO 2024

Preguntas Respuestas 30 Configuración

30 respuestas [Ver en Hojas de cálculo](#)

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen Pregunta Individual

< 1 de 30 >

No se pueden editar las respuestas

PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR CASINO, MIRAFLORES AÑO 2024

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de datos sobre la "Procesos internos y su influencia en la rentabilidad de una empresa del sector casino, Miraflores 2023-2024".

Esta encuesta es personal y anónima.

