



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“Control Interno y Rentabilidad en la Empresa ADM Aduanas S.A.C.,
Callao, 2015.”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Morillo Chávez Marlon Dayvis

ASESOR:

Mg. Gonzales Moncada Teresa

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA-PERÚ

2016

Dedicatoria

A Dios, por darme la familia que tengo, porque siempre nos ilumina y guía cada paso que damos.

A mis padres, que a pesar de sus limitaciones supieron orientarme sabiamente, inculcándome valores y tener paciencia para encaminarme para ser un hombre de bien.

Agradecimientos

- A Dios, mis padres y mi familia que me apoyaron en todo momento.
- A la Universidad César Vallejos, que me acogió en sus aulas y me formó como profesional en Contabilidad.
- A mis compañeros, quienes han pasado a ser parte de mi vida.
- A mis profesores, de quienes he aprendido con gran ahínco.
- A todos mis compañeros de la empresa ADM Aduanas S.A.C., por brindar su confianza y las facilidades para llevar a cabo el presente estudio.

Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Marlon Dayvis Morillo Chavez, con DNI N° 43819861, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 26 de Noviembre del 2015

Marlon Dayvis Morillo Chavez

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Control interno y Rentabilidad en la Agencia de Aduanas ADM Aduanas SAC, Callao, 2015”. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de Licenciado en Contabilidad de la Universidad “Cesar Vallejo”.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno al control interno y la rentabilidad. Recordemos que si se emplea ambiente de control, evaluación de riesgo y la gestión gerencia entonces podrán corregir las desviaciones de las circunstancias presentadas en la organización. Asimismo debemos tener en cuenta que para la toma de decisión sea la adecuada, para orientar a los resultados del objetivo exigido por la entidad. Es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. Y por último, en el capítulo VI se considera la recomendación. En el capítulo VII las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El autor

INDICE

CARÁTULA	I
PÁGINAS PRELIMINARES	
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria de autenticidad	IV
Presentación	V
Índice	VI
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN:	15
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Trabajos Previos	18
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	22
1.4. Formulación del Problema	34
1.5. Justificación del estudio	34
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos	36
II. MARCO METODOLÓGICO	38
2.1. Diseño de Investigación	39
2.2. Variables, Operacionalización	40
2.3. Población y Muestra	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
2.5. Métodos de análisis de datos	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	133
V. CONCLUSIONES	137

VI. RECOMENDACIONES	140
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	142
ANEXOS	143
Matriz de investigación	
Operacionalización de variables	
Instrumentos	
Validación por juicio de experto	

INDICE DE TABLAS

Tabla 01	Operacionalización Control Interno	47
Tabla 02	Operacionalización Rentabilidad	47
Tabla 03	Confiabilidad Control Interno	49
Tabla 04	Confiabilidad Rentabilidad	49
Tabla 05	Distribución de Control Interno según sus niveles	52
Tabla 06	Distribución de Ambiente de Control según sus niveles	53
Tabla 07	Distribución de Identificación del Riesgo según sus niveles	54
Tabla 08	Distribución de Actividades de Control según sus niveles	55
Tabla 09	Distribución de Información y Comunicación según sus niveles	56
Tabla 10	Distribución de Supervisión y Monitoreo según sus niveles	57
Tabla 11	Distribución de Rentabilidad según sus niveles	58
Tabla 12	Distribución de Rentabilidad Económica según sus niveles	59
Tabla 13	Distribución de Rentabilidad Financiera según sus niveles	60
Tabla 14	Distribución de Rentabilidad Sobre el Patrimonio según sus niveles	61
Tabla 15	Distribución de Rentabilidad Sobre la Inversión según sus niveles	62
Tabla 16	Resultados entre Control Interno y Rentabilidad	63
Tabla 17	Resultados entre Ambiente de Control y Rentabilidad	64
Tabla 18	Resultados entre Identificación del Riesgo y Rentabilidad	65
Tabla 19	Resultados entre Actividades de Control y Rentabilidad	66
Tabla 20	Resultados entre Información y Comunicación y Rentabilidad	67
Tabla 21	Resultados entre Supervisión y Monitoreo y Rentabilidad	68
Tabla 22	Distribución de datos para la prueba de normalidad, según Shapiro-Wilk para Control	69
Tabla 23	Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman entre Control	70
Tabla 24	Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman entre Ambiente de	71
Tabla 25	Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman entre Identificación	72
Tabla 26	Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman entre Actividades	73
Tabla 27	Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman entre Información y	74
Tabla 28	Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman entre Supervisión y	75
Tabla 29	Los colaboradores que evidencian errores en sus procesos de control son rotados a otra	76
Tabla 30	La Revisión de los Antecedentes Policiales y judiciales es de manera reiterada	77
Tabla 31	Se contrata personal a pesar de que no tenga experiencia previa o que no tenga	78
Tabla 32	Los colaboradores que laboran en la empresa pasan por un proceso de evaluación de	79
Tabla 33	La Rentabilidad de la empresa se afecta pues el ambiente de control carece de personal	80
Tabla 34	Se realizan evaluaciones del rendimiento de los colaboradores de la Empresa	81
Tabla 35	La Estructura Organizacional de la empresa genera posicionamiento jerárquico a quienes	82
Tabla 36	La Estructura Organizacional se ajusta las necesidades del mercado aduanero	83
Tabla 37	Los Riesgos en el proceso de control interno de la empresa se limitan porque se detectan	84
Tabla 38	Quienes ejercitan tareas financieras controlan con eficiencia la rentabilidad del servicio	85
Tabla 39	Se aplica el mismo criterio de evaluación crediticio con todos los clientes de la empresa	86
Tabla 40	Solo los procesos de alto riesgo generan toma de decisiones en la gerencia central	87
Tabla 41	Existe valoración de los riesgos potenciales que se pueden generar al aprobar créditos a	88
Tabla 42	Ante el incremento de las actividades de la empresa, se evalúan los riesgos para el	89
Tabla 43	Las respuestas al respecto de la evaluación de riesgos es tardía por ello se afecta la	90
Tabla 44	Ante el incumplimiento de un crédito, se procede a terminar la relación comercial con el	91
Tabla 45	Solo los colaboradores con habilidades contables laboran en el Área de Finanzas	92
Tabla 46	La Gerencia interviene en las funciones del área contable	93
Tabla 47	La Gerencia tiene bien definidas las funciones del área contable	94
Tabla 48	La limitación del patrimonio de los socios es una política de la empresa	95
Tabla 49	La Empresa recurre a préstamos bancarios para fortalecer el servicio	96
Tabla 50	Cuando la liquidez se afecta por las deficiencias en la cobranza se recurre a préstamos	97
Tabla 51	Las evaluaciones a los colaboradores se realizan periódicamente	98
Tabla 52	El área maneja indicadores para medir las actividades que desarrolla	99

Tabla 53	Si hay omisión de procesos contables la gerencia interviene apropiadamente	100
Tabla 54	Los colaboradores del área contable difunden los riesgos del servicio para prevenir la	101
Tabla 55	La información contable es actualizada periódicamente para prevenir los riesgos en la	102
Tabla 56	La información que se comparte con todas las áreas de la empresa es fiable, transparente	103
Tabla 57	Se actualiza la información de los clientes que generen mayor rentabilidad para la	104
Tabla 58	El cronograma de cumplimiento de tributos es difundido para su aplicación pertinente.	105
Tabla 59	Los usuarios y proveedores proporcionan información tributaria oportuna para la	106
Tabla 60	Los colaboradores son informados sobre las actividades de supervisión	107
Tabla 61	La supervisión la ejercen colaboradores competitivos y transparentes	108
Tabla 62	La Supervisión de las tareas es competencia de personal conocedor al servicio brindado	109
Tabla 63	El personal es evaluado periódicamente para conocer los resultados de las diversas	110
Tabla 64	El programa de evaluación de procesos permite que la empresa detecte a tiempo los	111
Tabla 65	Los colaboradores descuidan el control interno del área contable lo que afecta la	112
Tabla 66	Se descuida los procedimientos de cobranza generando impacto en la rentabilidad	113
Tabla 67	La Cartera de clientes se descuida y la empresa ve debilitada su rentabilidad	114
Tabla 68	El cumplimiento de las condiciones contractuales con el cliente y el comisionista favorecen	115
Tabla 69	El pago a los comisionistas se realiza de manera oportuna y respetando los acuerdos	116
Tabla 70	La pérdida de clientes es ocasionada por el maltrato a los comisionados por parte del Área	117
Tabla 71	El servicio de transporte es óptimo, genera celeridad en los procesos y afecta	118
Tabla 72	Los recursos tecnológicos actuales ayudan a alcanzar la rentabilidad esperada y la	119
Tabla 73	Las cuentas por cobrar se realizan de manera oportuna y eficiente aumentando la	120
Tabla 74	En la empresa se cuenta con capital propio, por ello se limita la utilización de los ingresos	121
Tabla 75	El capital social es evaluado por los bancos para poder acceder a productos económicos.	122
Tabla 76	Los socios registran sus inmuebles como parte del capital de la empresa para el	123
Tabla 77	Las constantes solicitudes de pagarés bancarios ocasionan un aumento en los intereses	124
Tabla 78	La clasificación es eficiente al respecto de los intereses bancarios determinando un	125
Tabla 79	Los intereses por desembolsos de letras son excesivos en su mayoría y disminuyen el	126
Tabla 80	Los resultados obtenidos en los estados financieros reflejan los objetivos y metas	127
Tabla 81	Se realizan balances periódicamente para conocer el margen utilidad obtenido a la fecha.	128
Tabla 82	Con la información obtenida la gerencia general toma decisiones oportunas en el	129
Tabla 83	La capitalización de los resultados acumulados oportunamente aumentara un porcentaje	130
Tabla 84	El área contable realiza periódicamente el análisis de Cambios en el Patrimonio Neto	131
Tabla 85	La empresa capitaliza la reserva legal para el incremento de la rentabilidad	132
Tabla 86	Los estados financieros son transparentes generando confiabilidad en las inversiones de	133
Tabla 87	La Inversión realizada por los socios de la empresa permite alcanzar la rentabilidad	134
Tabla 88	La rentabilidad de la empresa se ve afectada por la poca inversión de los socios al no	135
Tabla 89	Se realizan procesos de evaluación de los créditos a los clientes antes de realizar un	136
Tabla 90	Las ventas realizadas al crédito no se concretan en los plazos establecidos provocando	137
Tabla 91	Las facturas de venta son cobradas oportunamente y se cumplen con las obligaciones de	138

INDICE DE FIGURAS

Figura 01	Figura sobre el Control Interno según sus niveles	52
Figura 02	Figura sobre el Ambiente de Control según sus niveles	53
Figura 03	Figura sobre la Identificación del Riesgo según sus niveles	54
Figura 04	Figura sobre las Actividades de Control según sus niveles	55
Figura 05	Figura la Información y Comunicación según sus niveles	56
Figura 06	Figura sobre la Supervisión y Monitoreo según sus niveles	57
Figura 07	Figura sobre la Rentabilidad según sus niveles	58
Figura 08	Figura sobre la Rentabilidad Económica según sus niveles	59
Figura 09	Figura sobre la Rentabilidad Financiera según sus niveles	60
Figura 10	Figura sobre la Rentabilidad sobre el Patrimonio según sus niveles	61
Figura 11	Figura sobre la Rentabilidad sobre la Inversión según sus niveles	62
Figura 12	Figura sobre el Control Interno y la Rentabilidad	63
Figura 13	Figura sobre el Ambiente de Control y la Rentabilidad	64
Figura 14	Figura sobre la Identificación del Riesgo y la Rentabilidad	65
Figura 15	Figura sobre las Actividades de Control y la Rentabilidad	66
Figura 16	Figura sobre la Información y Comunicación y la Rentabilidad	67
Figura 17	Figura sobre la Supervisión y Monitoreo y la Rentabilidad	65
Figura 18	Los colaboradores que evidencian errores en sus procesos de control son rotados a otra	76
Figura 19	La Revisión de los Antecedentes Policiales y judiciales es de manera reiterada	77
Figura 20	Se contrata personal a pesar de que no tenga experiencia previa o que no tenga	78
Figura 21	Los colaboradores que laboran en la empresa pasan por un proceso de evaluación de	79
Figura 22	La Rentabilidad de la empresa se afecta pues el ambiente de control carece de personal	80
Figura 23	Se realizan evaluaciones del rendimiento de los colaboradores de la Empresa	81
Figura 24	La Estructura Organizacional de la empresa genera posicionamiento jerárquico a quienes	82
Figura 25	La Estructura Organizacional se ajusta las necesidades del mercado aduanero	83
Figura 26	Los Riesgos en el proceso de control interno de la empresa se limitan porque se detectan	84
Figura 27	Quienes ejercitan tareas financieras controlan con eficiencia la rentabilidad del servicio	85
Figura 28	Se aplica el mismo criterio de evaluación crediticio con todos los clientes de la empresa	86
Figura 29	Solo los procesos de alto riesgo generan toma de decisiones en la gerencia central	87
Figura 30	Existe valoración de los riesgos potenciales que se pueden generar al aprobar créditos a	88
Figura 31	Ante el incremento de las actividades de la empresa, se evalúan los riesgos para el	89
Figura 32	Las respuestas al respecto de la evaluación de riesgos es tardía por ello se afecta la	90
Figura 33	Ante el incumplimiento de un crédito, se procede a terminar la relación comercial con el	91
Figura 34	Solo los colaboradores con habilidades contables laboran en el Área de Finanzas	92
Figura 35	La Gerencia interviene en las funciones del área contable	93
Figura 36	La Gerencia tiene bien definidas las funciones del área contable	94
Figura 37	La limitación del patrimonio de los socios es una política de la empresa	95
Figura 38	La Empresa recurre a préstamos bancarios para fortalecer el servicio	96
Figura 39	Cuando la liquidez se afecta por las deficiencias en la cobranza se recurre a préstamos	97
Figura 40	Las evaluaciones a los colaboradores se realizan periódicamente	98
Figura 41	El área maneja indicadores para medir las actividades que desarrolla	99
Figura 42	Si hay omisión de procesos contables la gerencia interviene apropiadamente	100
Figura 43	Los colaboradores del área contable difunden los riesgos del servicio para prevenir la	101
Figura 44	La información contable es actualizada periódicamente para prevenir los riesgos en la	102

Figura 45	La información que se comparte con todas las áreas de la empresa es fiable, transparente	103
Figura 46	Se actualiza la información de los clientes que generen mayor rentabilidad para la	104
Figura 47	El cronograma de cumplimiento de tributos es difundido para su aplicación pertinente.	105
Figura 48	Los usuarios y proveedores proporcionan información tributaria oportuna para la	106
Figura 49	Los colaboradores son informados sobre las actividades de supervisión	107
Figura 50	La supervisión la ejercen colaboradores competitivos y transparentes	108
Figura 51	La Supervisión de las tareas es competencia de personal conocedor al servicio brindado	109
Figura 52	El personal es evaluado periódicamente para conocer los resultados de las diversas	110
Figura 53	El programa de evaluación de procesos permite que la empresa detecte a tiempo los	111
Figura 54	Los colaboradores descuidan el control interno del área contable lo que afecta la	112
Figura 55	Se descuida los procedimientos de cobranza generando impacto en la rentabilidad	113
Figura 56	La Cartera de clientes se descuida y la empresa ve debilitada su rentabilidad	114
Figura 57	El cumplimiento de las condiciones contractuales con el cliente y el comisionista favorecen	115
Figura 58	El pago a los comisionistas se realiza de manera oportuna y respetando los acuerdos	116
Figura 59	La pérdida de clientes es ocasionada por el maltrato a los comisionados por parte del Área	117
Figura 60	El servicio de transporte es óptimo, genera celeridad en los procesos y afecta	118
Figura 61	Los recursos tecnológicos actuales ayudan a alcanzar la rentabilidad esperada y la	119
Figura 62	Las cuentas por cobrar se realizan de manera oportuna y eficiente aumentando la	120
Figura 63	En la empresa se cuenta con capital propio, por ello se limita la utilización de los ingresos	121
Figura 64	El capital social es evaluado por los bancos para poder acceder a productos económicos.	122
Figura 65	Los socios registran sus inmuebles como parte del capital de la empresa para el	123
Figura 66	Las constantes solicitudes de pagarés bancarios ocasionan un aumento en los intereses	124
Figura 67	La clasificación es eficiente al respecto de los intereses bancarios determinando un	125
Figura 68	Los intereses por desembolsos de letras son excesivos en su mayoría y disminuyen el	126
Figura 69	Los resultados obtenidos en los estados financieros reflejan los objetivos y metas	127
Figura 70	Se realizan balances periódicamente para conocer el margen utilidad obtenido a la fecha.	128
Figura 71	Con la información obtenida la gerencia general toma decisiones oportunas en el	129
Figura 72	La capitalización de los resultados acumulados oportunamente aumentara un porcentaje	130
Figura 73	El área contable realiza periódicamente el análisis de Cambios en el Patrimonio Neto	131
Figura 74	La empresa capitaliza la reserva legal para el incremento de la rentabilidad	132
Figura 75	Los estados financieros son transparentes generando confiabilidad en las inversiones de	133
Figura 76	La Inversión realizada por los socios de la empresa permite alcanzar la rentabilidad	134
Figura 77	La rentabilidad de la empresa se ve afectada por la poca inversión de los socios al no	135
Figura 78	Se realizan procesos de evaluación de los créditos a los clientes antes de realizar un	136
Figura 79	Las ventas realizadas al crédito no se concretan en los plazos establecidos provocando	137
Figura 80	Las facturas de venta son cobradas oportunamente y se cumplen con las obligaciones de	138

RESUMEN

El Control Interno y su relación con la Rentabilidad en la empresa ADM Aduanas S.A.C, Bellavista, Callao, 2015, es el título de la tesis presentada, persiguió como objetivo Determinar la relación entre el Control Interno y la Rentabilidad en la Empresa ADM Aduanas S.A.C. en el periodo 2015. Según Roberto Claros Cohaila, el Control Interno se evalúa tomando en cuenta los siguientes elementos: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y finalmente la Supervisión. Asimismo Marcial Córdova Padilla , nos dice que la Rentabilidad puede ser concebida desde los siguientes ámbitos: Rentabilidad Económica, Rentabilidad Operativa, Rentabilidad sobre el Patrimonio y la Rentabilidad sobre la Inversión.

El tipo de estudio es descriptivo correlacional, el diseño es no experimental de corte transversal; siendo su población y muestra el mismo número, tomando en cuenta a los 30 colaboradores de la empresa ADM Aduanas S.A.C., se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario con respuestas cerradas en la Escala de Likert para facilitar el procesamiento de datos con el paquete estadístico SPSS y obtener resultados con los cuales se desarrollan las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se llegó a la conclusión que el control interno si tiene relación directa con la rentabilidad, porque en las preguntas relacionadas con los indicadores de la variable, se puede observar a través de los resultados de las encuestas que existe una relación significativa ya que con la implementación del control interno en la empresa ADM Aduanas S.A.C. afectara positivamente a la rentabilidad de la misma. El respaldo que se tiene es el resultado también obtenido en la validación de la hipótesis general, que nos da un porcentaje alto de correlación, por ende podemos deducir que es primordial y esencial que la empresa deba contar con colaboradores preparados para poder cumplir con las funciones asignadas, esto permitirá que se pueda monitorear y supervisar todas las funciones de los colaboradores, así también el capacitar a los colaboradores para una mejora constante en sus labores cotidianas, logrando de manera favorable un rendimiento óptimo en la rentabilidad de la empresa.

ABSTRACT

The Internal Control and its relationship to the profitability in the company ADM Aduanas SAC, Bellavista, Callao, 2015, is the title of the thesis presented, pursued aimed at determining the relationship between the Internal Control and profitability in the company ADM Aduanas SAC period in 2015. According to Roberto Claros Cohaila, Internal Control is assessed taking into account the following elements: control environment, risk assessment, control activities, information and communication and finally supervision. Marcial Córdova Padilla also tells us that profitability can be conceived from the following areas: Economic Performance, Operational Performance, Return on Equity and Return on Investment.

The type of study is descriptive correlational design is not experimental cross section; being its population and shows the same number, considering the 30 employees of the company ADM Aduanas SAC, the survey technique was applied whose instrument was the questionnaire responses closed Likert Scale to facilitate data processing SPSS statistical package and get results with which the discussions, conclusions and recommendations are developed.

Finally it was concluded that internal control if is directly related to profitability, because the questions related to the indicators of the variable can be seen through the results of surveys that a significant relationship exists because with the implementation of internal control in the company ADM Aduanas SAC positively affect the profitability of the same. The support has also obtained the result in the validation of the general hypothesis that gives us a high percentage of correlation, hence we can deduce that it is essential and vital that the company must have employees prepared to fulfill the functions assigned, this will allow you to monitor and supervise all functions of the employees and also train employees to a steady improvement in their daily work, achieving optimal performance favorably in the profitability of the company.