



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU  
INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA  
TELECOMUNICACIONES Y CELULARES D&M PERÚ S.A.C.,  
CHOTA 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

**Bach. VÁSQUEZ FERNÁNDEZ VERÓNICA.**

**ASESOR:**

**Mg. FARFÁN AYALA MARIO IGNACIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**AUDITORIA**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2018**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 20:40 horas del día 19 de diciembre 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 3728-A-2018, de fecha 19 de diciembre 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "Propuesta de un Sistema de Control Interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones y Celulares D&M Perú S.A.C. Chota - 2017".

presentado por la Bachiller: Vasquez Fernandez Verónica, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. Fanfan Ayala, Mario Igancio  
SECRETARIO (A) : Mgtr. Gerardo Vera, Waldemar Ramón  
VOCAL : Mgtr. Ferre López, Diego Indro

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobado por mayoría

Siendo las 21:15 del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 19 de diciembre del 2018

[Signature]  
Mgtr. Fanfan Ayala, Mario Igancio  
Presidente

[Signature]  
Mgtr. Gerardo Vera, Waldemar  
Secretario (a)

[Signature]  
Mgtr. Ferre López, Diego Indro  
Vocal

## **DEDICATORIA**

*A Dios por darme la fortaleza necesaria  
para dar cumplimiento a mis objetivos.*

*A mi familia por su apoyo moral e  
incondicional a lo largo de mi carrera  
universitaria, por cada una de sus  
enseñanzas y sobre todo por su amor.*

**Verónica**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad que nos otorga, de formarnos en el ámbito profesional.

Mi agradecimiento al representante de la empresa Telecomunicaciones y Celulares D&M Perú S.A.C. por haberme brindado la información y las facilidades necesarias para realizar el trabajo de tesis.

Así mismo agradezco a los asesores de tesis: Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales, Mg. Farfán Ayala Mario Ignacio por su apoyo y orientación en la elaboración de la tesis.

**La Autora**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Verónica Vásquez Fernández identificada con DNI N° 72361607, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, declaro que soy autora de la tesis titulada: **“Propuesta de un sistema de control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones y Celulares D&M Perú S.A.C., Chota 2017”** la misma que presento para optar el título profesional de Contador Público.

El presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier estudiante para obtener un grado académico previo.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mía las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada.

Chiclayo, 23 de enero del 2019



---

Verónica Vásquez Fernández

DNI: 72361607

## PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado evaluador, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a su disposición para la revisión y evaluación el presente trabajo de investigación titulado **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES Y CELULARES D&M PERÚ S.A.C., CHOTA 2017”**

el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo objetivo es la obtención del título profesional de Contador Público.

El trabajo se ha estructurado en los siguientes capítulos:

CAPITULO I: Presenta realidad problemática, trabajos previos, el planteamiento del problema, las teorías en las que se apoya la investigación, hipótesis y objetivos, principalmente.

CAPITULO II: Describe la metodología a seguir, en la que destacan las técnicas de investigación y el instrumento utilizado-

CAPITULO III: Presenta los resultados del trabajo de campo.

CAPITULO IV: Discute los resultados de la investigación

CAPITULO V: Conclusiones.

CAPITULO VI: Recomendaciones.

CAPITULO VII: Propuesta.

CAPITULO VIII: Referencias.

Anexos.

Por consiguientes señores integrantes de este digno jurado, estoy apto a aceptar las sugerencias que de manera constructiva puedan hacerle a la presente y que servirá como aporte para poder mejorarlo, así mismo sirva como base para aquellos que muestren interés en el tema y deseen continuar con estudios de esta naturaleza.

## ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPITULO I INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.1.1. A nivel Internacional.....	14
1.1.2. A nivel Nacional.....	15
1.1.3. A nivel Local.....	17
1.2. Trabajos Previos.....	17
1.2.1. A nivel Internacional.....	17
1.2.2. A nivel Nacional.....	19
1.2.3. A nivel Local.....	21
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	22
1.3.1 Definición de Control.....	22
1.3.2. Rentabilidad.....	26
1.4. Formulación al Problema.....	29
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Hipótesis.....	29
1.7. Objetivo.....	30
1.7.1. General.....	30
1.7.2. Específicos.....	30
CAPITULO II MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variables, Operacionalización.....	33
2.2.1 Variables.....	33
2.2.2 Operacionalización.....	34
2.3. Población y muestra.....	36
2.3.1 Población.....	36

2.3.2 Muestra .....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	36
2.5. Métodos de análisis de datos .....	38
2.6. Aspectos éticos. ....	38
CAPITULO III RESULTADOS .....	40
3.1. Resultados de variables control interno y rentabilidad .....	41
3.2. Resultados estados financieros y ratios .....	51
CAPITULO IV DISCUSIÓN.....	56
CAPITULO V CONCLUSIONES .....	60
CAPITULO VI RECOMENDACIONES .....	62
CAPITULO VII PROPUESTA .....	64
CAPITULO VIII REFERENCIAS .....	72
ANEXOS .....	79
Anexo 1 .....	80
Anexo 2 .....	81
Anexo 3 .....	82
Anexo 4 .....	83
Anexo 5 .....	84
Anexo 6 .....	85
Anexo 7 .....	86
Anexo 8 .....	87
Anexo 9 .....	105
ACTA DE APROVACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	106
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS REPOSITORIO .....	107



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de localización de errores .....	41
Figura 2. Nivel de protección de activos de la empresa.....	42
Figura 3. Nivel de supervisión .....	43
Figura 4. Nivel de monitoreo de actividades.....	44
Figura 5. Nivel de control interno .....	45
Figura 6. Nivel de margen utilidad .....	46
Figura 7. Nivel de fondos generados .....	47
Figura 8. Nivel de utilidad sobre los activos.....	48
Figura 9. Nivel de cumplimiento de estándares de calidad.....	49
Figura 10. Nivel de rentabilidad .....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables.....	33
Tabla 2.Variable independiente .....	34
Tabla 3. Variable dependiente .....	35
Tabla 4.Nivel de localización de errores .....	41
Tabla 5. Nivel de protección de los activos.....	42
Tabla 6. Nivel de supervisión.....	43
Tabla 7. Nivel de monitoreo de actividades .....	44
Tabla 8. Nivel de control interno .....	45
Tabla 9. Nivel de margen de utilidad .....	46
Tabla 10. Nivel de fondos generados .....	47
Tabla 11. Nivel de utilidad sobre sobre los activos .....	48
Tabla 12. Nivel de cumplimiento .....	49
Tabla 13.Nivel de rentabilidad de estandares de calidad.....	50

## RESUMEN

La presente investigación titulada “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES Y CELULARES D&M PERÚ S.A.C., CHOTA 2017”, tuvo como objetivo general determinar la influencia de un sistema de control interno que en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones y Celulares D&M Perú S.A.C., Chota – 2017, para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva – propositiva con un diseño no experimental transversal, teniendo como población a 8 colaboradores de la empresa, a los cuales se les aplicó un instrumento como el cuestionario, el cual se aplicó en un momento determinado.

Entre los resultados más resaltantes tenemos que el coeficiente arrojó 79,6%, indicando que la variable independiente sí incide en la dependiente.

Se concluye que El sistema de control interno sí influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones y Celulares D&M Perú S.A.C., Chota 2017. A esta conclusión se llegó debido a que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó 79,6%. Este indicador demuestra que las variables tienen un nivel de influencia media alta.

**Palabras claves: Sistema, control, rentabilidad**

## **ABSTRACT**

The present research entitled "PROPOSAL OF AN INTERNAL CONTROL SYSTEM AND ITS INFLUENCE ON THE PROFITABILITY OF THE TELECOMMUNICATIONS AND CELLULAR ENTERPRISE D & M PERU SAC, CHOTA 2017", had as its general objective Propose an internal control system that influences the profitability of the company Telecommunications and Cellular D & M Peru SAC, Chota - 2017, for which a descriptive - propositive research was carried out with a transversal non-experimental design, having as a population 8 coloradotes of the company, to which an instrument such as the questionnaire, which was applied at a certain time. Among the most outstanding results we have that the coefficient is 79.6%, indicating that the independent variable affects the dependent one. It is concluded that the internal control if it significantly influences the profitability of the company Telecommunications and Cellular D & M Peru S.A.C., Chota 2017. This conclusion was reached because the correlation coefficient of Sperman was 79.6%. This indicator shows that the variables have a high average level of influence.

Keywords: System, control, profitability

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, Jaime Laramie Castañeda Gonzales, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:

### **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES Y CELULARES D&M PERÚ S.A.C., CHOTA - 2017.**

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad:

### **VÁSQUEZ FERNANDEZ VERÓNICA**

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 23 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 3 de agosto del 2018



---

Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales  
Docente