



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD
DE LAS ACTIVIDADES DE EXPORTACIÓN EN LAS EMPRESAS
ADUANERAS DEL DISTRITO DE VENTANILLA, 2015**

**PRESENTADA POR
ABELARDO JESUS QUISPE ORELLANO**

AUTOR

PABLO LORENZO HUAYTA RAMÍREZ

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

LIMA – PERÚ

2017



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE
LAS ACTIVIDADES DE EXPORTACIÓN EN LAS EMPRESAS
ADUANERAS DEL DISTRITO DE VENTANILLA, 2015**

TESIS

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

**PRESENTADA POR
ABELARDO JESUS QUISPE ORELLANO**

LIMA - PERÚ

2017

**EL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD
DE LAS ACTIVIDADES DE EXPORTACION EN LAS MPRESAS
ADUANERAS DEL DISTRITO DE VENTANILLA, 2015**

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome, guiándome ante las adversidades, demostrándome que con humildad, perseverancia y paciencia puedo alcanzar los objetivos propuestos.

A mi señor padre que está en el cielo, que me aseguro una carrera profesional y me inculco en mi niñez y adolescencia, la honradez, el respeto y la disciplina, valores que hoy me sirven para encarar y enfrentar con firmeza los problemas y vicisitudes que se presentan en la vida.

A mis hijas Margarita y Milagros quienes me apoyaron y estuvieron pendientes en todo momento de mis avances académicos a fin de obtener mi título profesional, también a mis menores hijos Abelardo y Diego. Demostrarles a todos ellos que la edad no es una limitación para el estudio y la superación personal.

Agradecimientos

Expreso mi agradecimiento a mi alma máter, la Universidad de San Martín de Porres y su equipo humano de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras, por haber aportado a mi formación profesional una serie de valores éticos, morales e intelectuales.

A los señores profesores del Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad San Martín de Porres, quienes me orientaron y supervisaron en todo momento para que mi trabajo de investigación se desarrolle con un rigor científico, tecnológico y humanístico con la finalidad de obtener mi título profesional.

A los funcionarios de las empresas encuestadas del distrito de Ventanilla por haberme dado las facilidades para realizar el trabajo de campo, asimismo a sus trabajadores del área operativa y administrativa, por su colaboración y apoyo a la información requerida para la realización del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vii
SUMARY	viii
INTRODUCCIÓN	ix

Pág.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2	Formulación del problema.....	4
1.3	Objetivos de la investigación.....	5
1.4	Justificación de la investigación.....	5
1.5	Limitaciones.....	7
1.6	Viabilidad del estudio.....	7

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la investigación.....	8
2.2	Bases teóricas.....	8
2.3	Términos técnicos.....	25
2.4	Formulación de hipótesis.....	28
2.5	Operacionalización de variables.....	30

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1	Diseño Metodológico.....	32
	3.1.1 Tipo de investigación.....	33
	3.1.2 Procedimientos de contrastación de hipótesis	33
3.2	Población y muestra.....	35

3.3	Técnicas de recolección de datos.....	37
	3.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.....	38
	3.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.....	38
3.4	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	39
3.5	Aspectos éticos.....	39

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1	Resultados de la encuesta	40
4.2	Contrastación de la hipótesis	68
4.3	Caso práctico.....	76

CAPITULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusión.....	98
5.2	Conclusiones.....	99
5.3	Recomendaciones.....	100

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográfica.....	101
Referencias electrónicas.....	102

ANEXOS

Anexo01 Matriz de consistencia.....	103
Anexo 02 Encuesta	104
Anexo 03 Tabulación de encuestados.....	107
Anexo 04 Tabulación de frecuencias.....	109
Anexo 05 Formato de Orden de Servicio.....	111
Anexo 06 Imágenes de actividades operativas de las EE aduaneras.....	112

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, al haberse observado que muchos materiales que se utilizaban para “sujetar las cargas” en las importaciones por vía marítima, eran desechados cuando podían ser utilizados en las actividades de exportación, ahorrando costos y generando más rentabilidad a las empresas al incrementar sus utilidades.

La presente investigación es de tipo cuantitativo porque usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, asimismo se auxilia en disposiciones, normas y técnicas para el recojo de información.

Los resultados del trabajo de campo se realizó en cinco empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, entrevistando a un universo de 56 personas de las áreas administrativas y operativas de las mismas. Llegando a la conclusión que por la carencia de un adecuado sistema de control interno, muchos materiales que se utilizaban para “sujetar las cargas” en las importaciones eran desechados cuando se podían utilizar en las actividades exportación y generar rentabilidad.

Lo que hizo precisar recomendaciones importantes como; 1. Establecer un control interno ordenado y supervisión operativa eficiente, para captar, seleccionar y almacenar los materiales de trincado que dejan los clientes en las importaciones, para optimizar su uso y obtener resultados que se reflejen en la rentabilidad. 2. Implementar metodologías de trabajo y evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores para incidir en la eficiencia operativa al maximizar la capacidad de los recursos materiales. 3. Implementar una adecuada selección de personal calificado para alcanzar la eficiencia operativa e incidir en el ahorro de costos operativos al aplicar nuevas tecnologías de trabajo. 4. Publicar directivas o guías de trabajo que normen la captación y uso de los materiales que dejan los clientes en las importaciones para ahorrar costos, generar rentabilidad y lograr los objetivos propuestos de las empresas.

SUMMARY

The main objective of this research was to determine the effect that causes an internal control system to the profitability of export activities of customs business district of Ventanilla, to have observed that many materials that were used to "secure loads" imports by sea, were discarded when they could be used in export activities, saving costs and generating more profitable companies to increase their profits.

This research is quantitative because it uses data collection to test hypotheses based on the numerical measurement and statistical analysis, it also helps in provisions, rules and techniques for information gathering.

The results of the fieldwork were conducted in five customs business district of Ventanilla, interviewing a universe of 56 people in administrative and operational areas of the same. Concluding that the lack of an adequate system of internal control, many materials that were used to "secure loads" on imports were discarded when they could be used in export activities and generate profitability.

What made important recommendations as precise: 1. Establish an orderly and efficient Internal Control Operational Supervision, to attract, select and store lashing materials that leave customers in imports, to optimize its use and get results that are reflected in profitability. 2. Implement methodologies and assess the work performance of employees to influence operational efficiency to maximize the capacity of material resources. 3. Implement proper selection of qualified personnel to achieve operational efficiency and influence on saving operating costs by applying new technologies work. 4. Post directives or working guidelines that regulate the collection and use of materials that leave customers in imports to save costs, generate revenue and achieve the objectives of the companies.

INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos que toda empresa es sacarle el mayor provecho a las ganancias con la finalidad de garantizar una mayor rentabilidad, desde esta perspectiva cuando la empresa comienza enfrentar problemas con las ganancias, es decir que, estas no rinden lo suficiente para cubrir las necesidades de la misma, es necesario optimizar los gastos y el mejor campo donde se pueden reducirlo son con los recursos materiales, debido a que si se efectúa un adecuado sistema de control Interno, se pueden evitar o minimizar gastos a fin de obtener mayor ganancia y mas rentabilidad.

Precisamente en esta percepción, se ha observado que en las actividades de importación de cargas y maquinarias de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, muchos materiales que se utilizaban para sujetar cargas por transporte marítimo, son desechados cuando pueden ser utilizados en las actividades de exportación, originando ahorro de costos, incremento de ganancias y mayor rentabilidad en las empresas, todo ello por la carencia de un sistema de control Interno los cuáles se analizan en el desarrollo de la investigación.

Que en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se implementa la supervisión operativa que permita salvaguardar los activos dejados por los clientes en las importaciones.

No se aplican metodologías de trabajo con la finalidad de incidir en la eficiencia operativa de sus trabajadores.

No se aplica una adecuada selección de personal calificado que permitan ahorrar costos operativos, por la deficiencia del trabajador al no aplicar nuevas tecnologías.

No se publican directivas o guías de trabajo que normen el uso del material que dejan los clientes en las importaciones, que no contribuyen alcanzar los objetivos propuestos de las empresas aduaneras.

El objetivo es determinar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

Considerando interrogantes, que plantean ¿De qué manera la supervisión operativa, permite salvaguardar los activos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla? ¿Como una metodología de trabajo incide en la eficiencia operativa de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla? ¿De qué manera la selección de personal calificado incide en el ahorro de los costos operativos de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla? ¿Cómo las directivas o guías de trabajo que norman el uso de material recuperado contribuyen a lograr los objetivos propuestos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla?

No se encontraron antecedentes de la investigación en nuestro país que hayan abordado la problemática planteada, por lo que el presente trabajo puede ser considerado como una investigación original, que va permitir ampliar el conocimiento científico del tema a tratar.

Considerando que el establecimiento de un control interno ordenado determina el mejoramiento de la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

Se define al Control Interno, como al conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”.

La Rentabilidad es la capacidad que posee un negocio para generar utilidades, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados

El trabajo desarrollado comprende cinco capítulos. El primer capítulo, trata sobre el planteamiento del problema, que incluye la descripción de la realidad problemática; asimismo se planteó la formulación del problema, principal y

secundario; se indicaron los objetivos de la investigación, para luego exponer los motivos que justifican la realización del estudio y su importancia; además las limitaciones encontradas en el proceso de investigación y la viabilidad del estudio. El segundo capítulo, abordó el marco teórico, en el cual se han desarrollado los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, algunos términos técnicos utilizados en el desarrollo de la investigación, formulación de hipótesis, y la operacionalización de variables.

El tercer capítulo, trata sobre la metodología, es decir la aplicación de lo aprendido por la teoría, el cual considera los siguientes puntos: diseño metodológico, población y muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información y los aspectos éticos.

El cuarto capítulo, presenta los resultados obtenidos en la investigación a través de las herramientas de recopilación con las cuales hemos obtenido la información correspondiente a través de la encuesta, se presenta el caso práctico, así como también la contrastación de las hipótesis.

Finalmente en el último capítulo se presenta la discusión, conclusiones y recomendaciones a las que se llega producto del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día los sistemas de “Control Interno” buscan mantener a la empresa en la dirección de sus objetivos de “Rentabilidad” y en la consecución de su misión, de igual forma, permiten salvaguardar los activos y brindar confiabilidad e exactitud en los registros contables, cumpliendo las normas y procedimientos establecidos por la gerencia. Es por ello que el control interno se ha vuelto imprescindible para llevar a cabo una adecuada gestión empresarial, debido a que éstas se encuentran dentro de un ambiente cada día más cambiante y con un nivel de exigencia mayor.

En años anteriores el enfoque de “Control Interno” era mayormente correctivo, es decir se utilizaban para evaluar los resultados al final de los procesos o periodos económicos, por lo tanto las fallas y/o debilidades se conocían después, según el grado de “Rentabilidad” que obtenía la empresa por los productos vendidos o servicios prestados al final de un periodo comercial.

En la actualidad, el enfoque del control interno es totalmente preventivo sobre los procesos para que mediante la interacción de recursos financieros, humanos y materiales, se identifiquen las debilidades y se implanten las acciones preventivas que propicien la eficiencia operativa y la eficacia a fin de lograr los objetivos de las empresas.

En las organizaciones empresariales el sistema de control interno actúa silenciosamente y su éxito radica en asegurar una estructura sólida que permita al área comercial y de negocios desarrollarse en un ambiente seguro para el logro de sus objetivos.

Es precisamente que en esta percepción, se ha observado que en las actividades de “Importación” de cargas y maquinarias pesadas del área de operaciones de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, Provincia Constitucional del Callao, muchos materiales que se utilizan para “sujetar las cargas” para transporte

marítimo, son desechados cuando pueden ser utilizados en las actividades de “Exportación”, esto les originaría ahorro de costos, incremento de utilidades y mayor rentabilidad en las actividades comerciales de las empresas.

Es importante mencionar que hasta la fecha por el desecho de este tipo de material que dejan los clientes en las importaciones, una empresa aduaneras estaría dejando de percibir un promedio del 74% de ingresos por gastos no incurridos, del 100% que cobraron por la emisión de 264 órdenes de trabajo al mes de agosto 2015, esto debido a la falta de un adecuado sistema de control interno con relación a la selección de mano de obra calificada, supervisión operativa, metodología de trabajo y carencia de directivas o guías de trabajo que normen el uso de este tipo de material mediante pasos y procedimientos correctamente establecidos.

Si las empresas captaran este tipo de material de trincado (que se denominaría “material recuperado”) y verificando su buen estado para seleccionarlo y codificarlo para su control en los almacenes, pueden volver a ser usados, para atender las futuras ordenes de servicio, originándoles el ahorro de costos operativos, incremento de sus utilidades y una mayor rentabilidad financiera a las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

Es importante mencionar que si hubiese existido (desde la primera emisión de ordenes de trabajo) la política de captar, seleccionar y almacenar el material desechado, actualmente la empresa hubiese tenido en sus almacenes un stock de material “recuperado” cuyo valor estimado hubiese sido casi igual a la cantidad que dejo de percibir (74% de ingresos por gastos no incurridos) del 100% que cobraron por la emisión sus correspondientes órdenes de trabajo.

Es imprescindible que los trabajadores de la empresa aduaneras asignados a esas funciones, tengan una mejor predisposición para controlar y captar este tipo de material a fin de ahorrar costos y minimizar gastos.

Considerar que si el material recuperado” es codificado y almacenado para volver a ser usado, va constituir para las empresas un activo corriente de carácter “realizable”, porque en corto plazo se convertirá en un activo “disponible” por la emisión y cobranza de futuras ordenes de servicio.

La captación, control y uso de los suministros diversos reciclados o los materiales recuperados que estén en buen estado y listo para ser usados nuevamente por la empresa, es un recurso que resulta indispensable para ahorrar costos y al parecer lo será por mucho tiempo.

Se estima que en los próximos años, la demanda por el uso de los materiales “reciclados” y “recuperados” será mayor que el actual, debido a que siempre se presentaran periodos de recesiones o crisis económicas, que afectaran las actividades comerciales de las empresas, disminuyendo sus ganancias y limitando el cumplimiento de sus objetivos propuestos.

Esta situación motiva encontrar un modelo de control más completo, que la influencia de sus efectos sirva para corregir las deficiencias de la problemática planteada y el logro de los objetivos que incluyen factores que se relacionan con los valores éticos, compromiso de los trabajadores, asignación de funciones y responsabilidades, así como también la organización y orientación del directorio para con sus trabajadores.

Los servicios logísticos son el motor económico de las empresas del rubro aduanero, por lo tanto es importante que optimicen sus sistemas de Control Interno para aprovechar las oportunidades que se les presenten, con la finalidad de obtener los resultados de manera eficiente y que se vean reflejados en su rentabilidad

Si la variable analizada se mueve en la dirección favorable a los objetivos entonces se estaría generando una mayor rentabilidad económica y financiera, que es muy importante para lograr el desarrollo y la competitividad de la organización.

a. Delimitación espacial

El ámbito donde se desarrollará la investigación son las empresas aduaneras ubicadas en el distrito de Ventanilla de la provincia Constitucional del Callao.

b. Delimitación temporal

El período que comprenderá el estudio es de los meses de enero a agosto del 2015.

c. Delimitación social

El elemento de investigación serán los trabajadores administrativos y operativos de las diversas gerencias de las empresas aduaneras ubicadas en el distrito de Ventanilla de la provincia Constitucional del Callao.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es el efecto que origina un sistema de control interno en la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla?

1.2.2 Problemas secundarios

- a) ¿De qué manera la supervisión operativa, permite salvaguardar los activos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla?
- b) ¿Cómo una metodología de trabajo incide en la eficiencia operativa de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla?
- c) ¿De qué manera la selección de personal calificado incide en el ahorro de los costos operativos de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla?
- d) ¿Cómo las directivas o guías de trabajo que norman el uso de material recuperado contribuyen a lograr los objetivos propuestos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo principal

Determinar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

Objetivos secundarios

- a) Determinar si la supervisión operativa permite salvaguardar los activos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.
- b) Determinar si la metodología de trabajo incide en la eficiencia operativa de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.
- c) Determinar si la selección de personal calificado incide en el ahorro de los costos operativos en las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.
- d) Determinar si las directivas o guías de trabajo que norman el uso de material recuperado permiten corregir las deficiencias operativas así como lograr los objetivos propuestos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

Para la aplicación de un sistema de control Interno de los materiales recuperados, se podrán establecer directivas que normen su uso y guías de trabajo que sirvan para evaluar el desempeño de los trabajadores, las mismas que establecerán si la gestión empresarial es la adecuada, con la finalidad de optimizar los servicios de trincado de cargas y brindar una mejor atención a los clientes.

Sin duda alguna el adoptar un sistema de control interno y demás lineamientos, permitirán planificar de manera acertada los procesos administrativos de la empresa, donde contará con la participación de los funcionarios de mayor jerarquía como los trabajadores de menor jerarquía.

Un buen control interno ayudará aprovechar mejor los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, haciendo que todos se encaminen al mismo objetivo que es: de reducir costos innecesarios a fin de incrementar las utilidades y generar mayor rentabilidad.

1.4.2 Justificación Practica

La presente investigación es necesaria para los funcionarios de la gerencia general y las gerencias de administración, comercial y operaciones de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, a fin que tomen conocimiento de una problemática, referente a que muchos materiales que se utilizan para la sujeción de carga en las actividades de importación son desechados por falta de un adecuado control interno.

La finalidad de la presente información, es que los funcionarios tomen las decisiones correspondientes para superar la problemática planteada, debido a que si no se aplica un sistema de control interno y se dicten directivas y guías de trabajo, que normen el uso y control de los materiales desechados, se dejaría de obtener mayor rentabilidad al tener que efectuarse gastos innecesarios.

Las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, serán los principales beneficiarios de la presente investigación, ya que con ello se podrá determinar en forma clara y precisa la gestión con la cual se está manejando cada uno de sus procesos y mediante esto optimizar tiempos y recursos que ayuden alcanzar los objetivos propuestos de las empresas.

1.4.3 Justificación metodológica

En cuanto a la justificación metodológica del estudio, esta investigación aportará dos instrumentos, uno enfocado en la medición del “Control Interno” y otro a la “Rentabilidad” de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla por el uso de materiales recuperados, los cuales forman parte de las herramientas disponibles para la investigación de esas variables.

Asimismo se debe considerar que para el desarrollo de este trabajo de investigación, participaron funcionarios y trabajadores del área de operaciones y administración de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, quienes proporcionaron la información oportuna con la finalidad de encontrar soluciones al tema planteado.

Es por ello, que se considera que este trabajo será de gran utilidad en la búsqueda de soluciones que permitan mejorar la eficiencia administrativa y operativa por el uso de materiales recuperados en las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla

1.5 Limitaciones

La presente investigación no presenta dificultades significativas para su realización ya que cuenta con el material bibliográfico especializado para una investigación científica, con soporte profesional y técnico al respecto.

1.6 Viabilidad del estudio

Para llevar a cabo el trabajo de investigación, es necesaria una serie de factores, los que son determinados con cierta precisión que garanticen la consecución de los objetivos. Los factores que se han considerado son: la disponibilidad del capital humano, la disponibilidad de los recursos financieros y por último; la disponibilidad de los recursos materiales necesarios para realizar la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Luego de haber efectuado la visita y consultado en diferentes Facultades de Ciencias Contables y Financieras de las Universidades; y otras Instituciones Superiores existentes en nuestro medio, se ha determinado con relación al tema de esta investigación; no existen trabajos específicos que hayan abordado la problemática de **“El control interno y su efecto en la rentabilidad en las actividades de exportación de las empresas aduaneras”**; por lo que se considera que el presente trabajo reunió las características necesarias y suficientes para ser considerado como una investigación “original”. El que va permitir ampliar el conocimiento científico del tema a tratar, la misma que genere un sentido de entendimiento altamente estructurado.

2.2 Bases teóricas

Para el desarrollo del proyecto se ha tomando como referencia el modelo COSO para definir conceptos y principios referentes al Control Interno, complementando con las teorías y definiciones de diversos autores.

2.2.1 Control interno

1. Marco Referencial

Con el propósito de definir un nuevo marco conceptual de control interno, en 1992, el Committe of Sponsoring Organiztions (COSO), creado en EE UU en 1985, publica el “Informe COSO” sobre control interno con la finalidad es integrar las diversas definiciones y conceptos que sobre control interno se venía utilizando.

El informe COSO

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación que ha tenido, desde su publicación en 1992 el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

Objetivos del informe COSO

Según el **Equipo auditool-info@auditool.gr**), el Informe “Committe of sponsoring” (COSO) indica que son objetivos del Informe Coso:

- Mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno.
- Unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre control interno.

2. Marco Conceptual

Bacón Ch. (1966), en el libro “Manual de Auditoría Interna” indica que “Control Interno se denomina al conjunto de normas mediante las cuales se lleva a cabo la administración dentro de una organización y también cualquiera de los recursos para superar y dirigir una operación determinada o las operaciones en general”.

Cepeda G. (1998), en el libro “Auditoría y Control Interno” lo define como “El conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”.

Cashin J. (1988), en el libro “Manual de Auditoria” indica que “El control interno abarca el plan de organización, los métodos coordinados y las medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar los activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección”.

Mantilla S. (2003), en el libro “Control Interno en base al Informe COSO” lo define como “Un proceso, llevado a cabo por el consejo de directores, la administración y personal de una organización, con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para alcanzar sus objetivos” en las siguientes categorías:

- a. Efectividad y eficiencia de las operaciones
- b. Confiabilidad en la información financiera
- c. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Norka V. (2005), en el libro “Factores que inciden en el sistema de Control Interno de una organización” señala que: “Las organizaciones, para lograr sus objetivos, deben establecer un mínimo de reglas de operatividad, a las que se puede denominar control interno. El control interno como objeto de revisión por parte del contador público, está sujeto a regulaciones nacionales e internacionales, pero es responsabilidad de la gerencia su puesta en marcha y su óptimo funcionamiento”

Su investigación de tipo analítico, se llevó a cabo en el Municipio Libertador del Estado Mérida, con el objetivo de analizar los factores que inciden en el control interno de una organización, llegando a la conclusión de que las empresas no diseñan el control interno bajo la óptica de sistemas y no toman en cuenta los factores recomendados por el informe COSO, ya que hacen énfasis en la estructura de la organización y el control de ciertas áreas operativas, sin visualizar al sistema de control interno de forma integral.

En la web <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/control-interno-segun-coso.htm> (Oct. 2013), indica que COSO define el control interno como “Un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”.

Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos.

3. Objetivos del Control Interno

Gonzales A. (2013), en la web <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa>, indica que el Control Interno “Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad” y sus objetivos son;

- a. Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- b. Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la Dirección para la toma de decisiones.

- c. Promover la eficiencia de la explotación de los “recursos con que cuenta la empresa” o negocio.
- d. Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- e. Velar porque todas las actividades y “recursos de la empresa” o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- g. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.

Vásquez J. y Caniggia N. (2006), en el libro “La empresa, Procedimientos básicos, Curso Gramas y Control Interno”, indica que los **objetivos del control interno** son declaraciones del resultado deseado o del propósito a ser alcanzado implementando procedimientos de control en una actividad en particular. En otras palabras, control es el medio por el cual se alcanzan los objetivos de control y que incluyen lo siguiente:

- a. Controles internos contables que están dirigidos, en primer lugar, a las operaciones de contabilidad. Ellos se ocupan de salvaguardar los activos y de la fiabilidad de los registros financieros.
- b. Controles operativos que se ocupan de las operaciones, funciones y actividades cotidianas y aseguran que la operación esté cumpliendo los objetivos del negocio.
- c. Controles administrativos que se ocupan de la eficiencia operativa en un área funcional y el acatamiento de las políticas gerenciales, incluyendo controles operativos.

La Web <http://www.gestiopolis.com/> **finanzas (31-08-12)**, **Informe Coso**, indica que son objetivos del Control Interno:

- La efectividad y eficiencia de las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de las leyes y normas aplicables”

4. Clases de Control

Bermúdez R. (2009), en el libro “Auditoria para la gestión empresarial” indica que la concepción moderna tiende a concebir el control de manera proactiva como control organizacional, sin embargo por su ejecución y evaluación suele clasificarse en control interno y control externo.

- Control Interno.- es aquel que se ejerce con la misma empresa, con personal vinculado a ella pero con la suficiente capacidad objetiva e identificación empresarial que amerita credibilidad a sus conclusiones.
- Control externo.- es el ejercido igualmente con objetividad por personal ajeno a la entidad, sin nexo laboral, su vinculación es civil y quien la realice debe también identificarse con los principios, planes y objetivos por los cuales se constituyó la empresa.

5. Actividades de Control Interno

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan asegurar a que se lleve a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

Coopers & Lybrand (2011), Empresa de Contadores Públicos y auditores en el libro “Los nuevos conceptos de Control Interno (Informe COSO)” señala que las **actividades de control** son las políticas y los procedimientos que permiten se lleve a cabo las instrucciones de la dirección, ayudando a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad”. Que el entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control y que es la base de todos los demás componentes de control interno, aportando la disciplina y estructura”.

6. Indicadores de Control Interno

Supervisión Operativa

Los sistemas de control interno requieren de una adecuada supervisión a fin de controlar el adecuado funcionamiento de las actividades realizadas por el personal en el cumplimiento de sus funciones. Mediante la supervisión se evalúa la calidad del control interno en el tiempo y es importante para determinar si el control interno está operando en la forma esperada o si es necesario hacer modificaciones. Las deficiencias detectadas deben ser notificadas a la superioridad a través de los canales establecidos.

La Web <http://definicion.de/supervision/> (2014), indica que **supervisión** es “La acción y efecto de supervisar, supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona”. Quien supervisa se encuentra en una situación de superioridad jerárquica, ya que tiene la capacidad o la facultad de determinar si la acción supervisada es correcta o no. Por lo tanto, la supervisión es el acto de vigilar ciertas actividades de tal manera que se realicen en forma satisfactoria.

La supervisión se utiliza sobre todo en el ámbito de las empresas, donde suele existir el puesto de supervisor. En este sentido, la supervisión es una actividad técnica y especializada cuyo fin es la utilización racional de los factores productivos. El supervisor se encarga de controlar que los trabajadores, las materias primas, las maquinarias y todos los recursos de la empresa se encuentren coordinados para contribuir al éxito de la compañía.

Vásquez J. y Caniggia N. (2006), en el libro “La empresa Procedimientos Básicos, curso Gramas y Control Interno” indica que la **supervisión operativa** se ejecuta para optimizar la “Metodología de Trabajo” e incidir en la eficiencia operativa de una entidad.

La Web **Equipo auditool - info@auditool.ogr (2014)** Indica que la **supervisión** es una actividad que se ejecuta a través de un “Monitoreo de Actividades”, que se

debe efectuar las modificaciones necesarias, de esa forma, el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando cuando las condiciones lo justifiquen.

Metodología de Trabajo

La metodología es una de las etapas específicas de un trabajo o proyecto que parte de una posición teórica y conlleva a una selección de técnicas concretas (o métodos) acerca del procedimiento para realizar las tareas vinculadas con la investigación, el trabajo o el proyecto. La implementación de tecnologías que incidan en la eficiencia operativa de los trabajadores, se ejecuta a través de objetivos y con la aplicación de procedimientos de control interno.

PwC (2011) en la Web (www.arqhys.com/construccion/supervision.html) indica que “La metodología hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen una investigación científica o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Alternativamente puede definirse a la **metodología** como el estudio o elección de un método pertinente para un determinado objetivo”.

En la Web (<http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/admoncomp/tema23.htm>) se puede definir a la **metodología de trabajo** como el conjunto de operaciones específicas, que permiten conocer con acierto la manera y secuencia con la que deberá efectuarse un trabajo, así como estandarizar los eventos rigurosos a los que deberán sujetarse dichas operaciones”.

Selección de Personal Calificado

La selección de personal consiste en los diferentes tipos de evaluaciones que realizan las empresas con el objetivo de elegir a la persona que cumpla eficientemente su trabajo de acuerdo a las expectativas de la empresa y que además este preparado para adaptarse a los cambios y necesidades del centro de trabajo en el futuro.

PwC (2011) En la Web (www.arqhys.com/construccion/supervision.html). Considera que una forma de seleccionar de manera eficiente los recursos humanos dentro de una empresa y incidir en el ahorro de costos operativos es mediante la aplicación del siguiente principio de Control Interno:

- En aplicación con los objetivos la organización demuestra el compromiso para atraer, desarrollar y retener personas competentes.

Chiavenato I. (2002) En el libro “Administración de Recursos Humanos”, señala que “La selección es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado”. En un sentido más amplio es escoger entre los candidatos reclutados, a los más adecuados para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. De esta manera, la selección busca solucionar dos problemas fundamentales: “Adecuación del hombre al cargo” y la “Eficiencia del hombre en el cargo”

La Web <http://genesis.uag.mx/edmedia/material/RH/selpersonal.pdf> (2013), indica que “La selección de personal es un proceso de previsión que procura prever que solicitantes tendrán éxito si se les contrata; es al mismo tiempo, una comparación y una elección. Para que pueda ser científica, necesita basarse en lo que el cargo vacante exige de su futuro ocupante (es decir, las exigencias del cargo o descripción del puesto). Así, el primer cuidado al hacer la selección de personal es conocer cuáles son las exigencias del cargo que será ocupado”.

Directivas o Guías de Trabajo

Las actividades de control interno se ejecutan a través de la “Información y Comunicación” es por ello que las actividades laborales deben ser normadas y publicadas, a fin de establecer las funciones del trabajador según el cargo que ocupa. Asimismo la Dirección debe publicar Directivas o Guías de Trabajo donde se indiquen los pasos y procedimientos que se debe seguir para ejecutar una actividad con mayor eficacia e eficiencia a fin de alcanzar los objetivos propuestos.

Coopers & Lybrand (2011), empresa de contadores públicos y auditores, en el libro “Los nuevos conceptos de Control Interno (Informe COSO)”, relaciona las **Directivas o Guías de Trabajo**, a través de tres principios de Control Interno:

- La organización obtiene o genera y usa información de calidad, relevante, para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.
- La organización se comunica con terceros en relación con las materias que afectan el funcionamiento de los otros componentes del control interno.
- La organización comunica internamente la información, incluyendo los objetivos y responsabilidades para el control interno, necesarios para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

Coopers & Lybrand (2011), en el libro “Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO)” indica referente a las **Directivas o Guías de Trabajo** que: “Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades”.

“Que debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa”.

Asimismo indica que: “El mensaje de la alta dirección a todo el personal debe ser claro, que las responsabilidades del control han de tomarse en serio, que los empleados tienen que comprender cuál es el papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás”.

Que deben tener los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas”.

2.2.2 Rentabilidad

1. Marco Referencial

La rentabilidad es el crecimiento, superávit o ganancia que experimenta una empresa dentro de un periodo económico. Con el estudio de la rentabilidad se mide sobre todo la eficiencia de los directores y administradores de la empresa, ya que en ellos descansa la dirección del negocio.

2. Marco Conceptual

Fernández J. (2015), en la Web <http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html>) indica que la **rentabilidad** es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera”.

Salas A. (2008), en el libro “Análisis de Estados Financieros” indica que el análisis de una empresa a partir de sus estados financieros es imprescindible para diagnosticar su situación económica y financiera, asimismo señala que **la Rentabilidad** es la relación entre el beneficio neto y los fondos propios”

Formula:

$$Rentabilidad = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos Propios}}$$

Stewart C. y Brealey R. (2007), en el libro “Principios de Finanzas Corporativas” indican que la **rentabilidad** es la recuperación que el inversor exige por la aceptación de un pago aplazado. Esta retribución que se obtiene al utilizar un bien financiero económico es una actividad productiva específica, durante un tiempo determinado, se trata siempre de maximizar la ganancia por parte del inversionista.

Bernstein A. (1987), en el libro “Análisis de los Estados Financieros” señala que el ratio del rendimiento sobre la inversión es una medida fundamental de **rentabilidad** económica y está compuesta entre la relación del beneficio y el tamaño del capital para generarlo. Que este ratio es el más importante para medir los resultados, pues considera que la rentabilidad económica es la primera y principal finalidad de la empresa e incluso constituye la razón de su existencia.

La Web <http://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/> (2012), indica que la **rentabilidad** es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

Asimismo señalan que la definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla.

Para hallar esta rentabilidad debemos dividir la utilidad o la ganancia obtenida entre la inversión y al resultado multiplicarlo por 100 para expresarlo en términos porcentuales:

Formula:

$$Rentabilidad = \frac{Utilidad\ o\ Ganancia}{Inversión} \times 100$$

Ortega A. (2008), en el libro “Planeación Financiera Estratégica” señala que **rentabilidad** es la capacidad que posee un negocio para generar utilidades, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados. Con el estudio de la rentabilidad se mide la eficiencia de los directores y administradores de la empresa, ya que en ellos descansa la dirección del negocio. Su análisis proporciona la siguiente información:

- La capacidad del activo fijo para producir bienes o servicios suficientes para respaldar la inversión realizada.
- Si las utilidades obtenidas son adecuadas para el capital de negocio.
- Si los resultados obtenidos por las ventas son convenientes.

3. Componentes de la rentabilidad

Beneficio neto

Eslava J. (2004), en el libro “Principios de gestión financiera de la empresa” comenta que si el **beneficio neto** se analiza aisladamente puede llevarnos al engaño porque:

- No refleja la verdadera capacidad y potencialidad que posee la empresa para generar beneficios como resultado de sus ingresos y operaciones normales.
- No refleja la verdadera capacidad y potencialidad de la empresa para generar los recursos que necesitara en el futuro para asegurar su crecimiento y

En la Web <http://www.wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=> (2013), se indica que **benéfico neto** es el beneficio que queda para una empresa después de un ciclo operativo restando a sus ingresos el coste de los bienes vendidos, los gastos operativos y extraordinarios, el interés pagable y los impuestos. En el caso contrario, estaríamos en una situación de pérdida”.

Fondos propios

La Web <http://raimon.serrahima.com/la-rentabilidad-financiera-roe-concepto-y-calculo/>; indica que **fondos propios** es la “La renta ofrecida a la financiación”, es el “premio” que se destina a retribución de los accionistas, por haber aportado Fondos Propios para la realización del negocio empresarial, descontando el coste de la financiación”. La expresión de la retribución a los Fondos Propios, recibe el nombre de Rentabilidad Financiera o ROE, de siglas de expresión inglesa Return On Equity.

Pérez J. y Carballo V. (2001) En el libro “Compitiendo para crear valor” señala que **fondos propios** es el saldo acumulado hasta la fecha de las aportaciones de los accionistas y de la retención anual de beneficios”

Los “recursos propios” se pueden definir como la parte de la estructura financiera básica de la empresa que pertenece a los propietarios de la entidad, cuya

devolución no es en consecuencia exigible y cuyas funciones básicas se pueden concretar en las dos siguientes:

- a) Financiar la estructura económica permanente o activo fijo, así como una parte razonable del activo circulante.
- b) Servir de garantía de la entidad frente a terceros.

Montesinos V. (1993), en el libro “Análisis de la Información Contable” hace referencia sobre los **fondos propios** e indica que: “Desde un punto de vista económico-financiero, el balance de situación de una entidad es la expresión de los recursos obtenidos por la misma (fuentes de financiamiento o pasivo) y su aplicación para financiar la estructura económica o activo”. A su vez, las fuentes de financiación o pasivo tienen dos componentes:

- a. Fuentes de financiación ajenas, aportadas por terceros y que habrá que devolver llegado su vencimiento.
- b. Fuentes de financiación propias, o “recursos propios” cuya característica diferenciadora consiste en que no hay que devolverlos.

4. Indicadores de Rentabilidad

Salvaguardar los activos

Para contribuir al logro de las metas se deben de salvaguardar cada uno de los activos que cada empresa dispone para la operación de sus procesos. Se considera como activos todos los bienes tangibles e intangibles propiedad de la organización: edificios, maquinaria y equipo, inventarios, cuentas por cobrar, así como información, inventos, planes de negocio, patentes y marcas, nombres comerciales, tecnologías de información, entre otros.

González A. (2013), en la web <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/> hace referencia a la **salvaguarda de activos** a través del siguiente objetivo de control Interno:

- Se debe proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.

La Web (<https://espanol.answers.yahoo.com/question/index.quid>) indica que la **salvaguarda de activos** significa establecer métodos o medidas de control interno para mantener seguros y en buen estado nuestros activos. Ejemplos: contratación de seguros para inmuebles, vehículos, maquinaria, inventarios. También los activos financieros son motivo de salvaguarda, ejemplos: Firmas de cheques mancomunados, autorizaciones para compras y pagos. En resumen son todas aquellas medidas que tienen como objeto proteger nuestros activos de los distintos riesgos a los que están expuestos”.

Vásquez J. y Caniggia N. (2006), en el libro “La empresa Procedimientos básicos, Curso Gramas y Control Interno”, señala que la “Aplicación de controles internos contables están dirigidos a las operaciones de contabilidad, ellos se ocupan de **salvaguardar los activos** y de la fiabilidad de los registros financieros.

En la Web (<http://www.alerta.com.mx/denuncias/cap7.htm>) **Valores Grupo Alerta** hace referencia sobre la **salvaguarda de activos** señalando que “Para contribuir al logro de las metas de cada una de las empresas del grupo se deben de salvaguardar cada uno de los activos que cada empresa dispone para la operación de sus procesos. Se consideran como activos todos los bienes tangibles e intangibles propiedad de la organización: edificios, maquinaria y equipo, inventarios, cuentas por cobrar, así como información, inventos, planes de negocio, patentes y marcas, nombres comerciales, identidad e imagen corporativa, tecnologías de información, entre otros” Asimismo indican que: “El personal que labora en cada una de las empresas es responsable de **salvaguardar cada uno de los activos** que se encuentran bajo su control y por ningún motivo se permitirá que personal de alguna empresa del grupo participe, influya o permita situaciones que se vinculen con el robo, mal uso, préstamo, desecho o venta de activos, en forma no autorizada por los directivos de la organización de que se trate”

Eficiencia Operativa

En la Web (<https://www.ehowenespanol.com/significado-eficacia-operativa>) se señala que “La capacidad de una empresa para obtener utilidades depende de

la efectividad y eficiencia de sus operaciones, así como de los recursos de los que dispone, señala que la **eficiencia operativa**:

- Se ocupa de la minimización de las pérdidas y la maximización de la capacidad de los recursos, con el fin de proveer productos y servicios de calidad a los clientes”.
- Tiene que ver con lo relativo a identificar los procesos antieconómicos y los recursos que desperdician los beneficios de la organización.
- Tiene también que ver con lo relativo al diseño de nuevos procesos de trabajo que mejoran la calidad y la productividad”.

González A. (2013), en la web <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/> opina sobre la **eficiencia operativa** a través de los siguientes objetivos de control interno:

- Promover la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa o negocio.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.

La Web <https://www.lortek.es/conten=225:-eficacia-operativa> (2014), indica que “Mediante la **eficiencia operativa** se persigue una optimización de los flujos productivos, partiendo desde la fase inicial de configuración y definición de productos y/o servicios, hasta su posterior diseño (si lo hubiera), fabricación y entrega del producto y/o servicio al cliente. Se trata de eliminar los despilfarros (tareas que no añaden valor al producto) en las empresas, aumentando así la productividad, los niveles de calidad, la reducción del plazo de entrega y la reducción de almacenes. La puesta en marcha de un sistema de eficiencia operativa puede suponer además un cambio organizacional relevante, fomentando unidades de gestión orientados a productos y/o clientes que pueden derivar en equipos auto-gestionados y organizaciones participativas y proactivas”.

Ahorro de Costos operativos

La reducción de gastos tiene como objetivo final maximizar recursos y lograr mayor eficiencia en una empresa. Se debe conocer los **costos de operación** a fin

de reducirlos y lograr un beneficio inmediato en los estados de resultados (a fin de generar la rentabilidad).

En la Web <https://www.soyentrepreneur.com/reduce-los-gastos-operativos-de-tu-empresa.html> (2011). (ERA) Empresa británica especializada del análisis y reducción de gastos operativos, presenta algunos tips que utilizan en su estrategia:

- **Análisis de lo que se está gastando, en qué y cómo.** Es decir, analizar con detenimiento todos los costos y pensar en si éstos son absolutamente necesarios y aclarar cómo se utilizan; por ejemplo, si todo el personal requiere un teléfono celular.
- **Generar una cultura de ahorro en toda la empresa.** Se deben generar estrategias para que el personal sea consciente de los gastos y proponer actividades sencillas como que cada quien tenga su vaso o taza en vez de comprar desechables. También, se debe reducir costos en papelería y utilizar la impresora sólo en caso de que sea muy necesario.
- **Contratar a un contador.** Cuando los gastos aumentan demasiado o están en una situación complicada, es importante contratar a un experto en contabilidad, revisar los antecedentes y asegurarse de que los objetivos financieros estén alineados con la empresa.
- **Ahorra en los viajes de negocios.** Algunas veces los viajes por trabajo son necesarios, pero es posible moderar los gastos y utilizar el mínimo de dinero. Recuerda que no es necesario un hotel 5 estrellas o taxis para desplazarse de un lugar a otro.
- **Ahorra en citas de negocios.** Evita preparar comidas lujosas, cocteles, degustaciones de vino o similares para negociar con los clientes. Puedes conversar y llegar a buenos acuerdos sin la necesidad de gastar de más.

Álvarez L. en la Web <https://www.lortek.es/conten=225:-eficacia-operativa>, Hace referencia al **ahorro de costos operativos** señalando que “La optimización de recursos no se refiere a ahorrar o suprimir, se define como la mejor forma de realizar una actividad.

En el mundo empresarial la optimización de los recursos tiene que ver con la eficiencia (que utilicemos los recursos de la mejor forma posible), obteniendo los mayores beneficios con los mínimos costos”

“La eficiencia tiene una estrecha relación con la eficacia (ya que esta hace énfasis en los resultados, lograr objetivos, crear valores). Para optimizar recursos no se tendría que ser solo eficiente sino que también ser eficaz”

La Web “**Todo Simple**” (2014), (Contenidos informativos sobre ciencia, arte y tecnología), hace referencia sobre el Ahorro de Costos Operativos indicando “Cuando una empresa comienza enfrentar problemas con las ganancias, es decir que, estas no rinden lo suficiente para cubrir las necesidades de la misma, es necesario optimizar los gastos y dado esto, el mejor campo donde se pueden **reducir los gastos** es en los recursos materiales, esto debido a que si se hace una correcta optimización, nadie sale dañado y se pueden obtener grandes ganancias que inicialmente no son percibidas”.

Asimismo la Web “**Todo Simple**” indica que la optimización del uso del “material recuperado” es un recurso que para toda empresa resulta indispensable y al parecer lo será por mucho tiempo, ya que se estima que para los próximos años, el uso de este tipo de material será mayor que el actual, porque siempre se presentaran periodos de crisis económicas que afectarán la economía mundial, originando recesiones que merman la “Rentabilidad” de las empresas, creando déficit en su patrimonio al bajar sus ingresos, entonces va tener que replantear sus gastos y para ello es muy importante minimizar gastos innecesarios para lograr el **ahorro de costos operativos**.

Objetivos Propuestos

Los objetivos de una empresa son resultados, situaciones o estados que una empresa pretende alcanzar o a los que pretende llegar, en un periodo de tiempo y a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer.

Establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa pues éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para los miembros de la misma.

PwC en la Web www.arqhys.com/construccion/supervision.html (2011) hace referencia de los **objetivos propuestos** a través de los siguientes principios de Control Interno:

- La organización selecciona y desarrolla las actividades de control que contribuyan a la mitigación, a niveles aceptables, de los riesgos para el **logro de los objetivos**.
- La organización selecciona y desarrolla las actividades de control sobre la tecnología para respaldar el **logro de los objetivos**.

González A. (2013), en la web <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/> hace referencia de los **objetivos propuestos** a través de los siguientes objetivos de control Interno:

- Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los **objetivos** de la entidad.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

Vásquez J. y Caniggia N. (2006), en el libro “La empresa Procedimientos Básicos, Curso Gramas y Control Interno”, hace referencia sobre los **objetivos propuestos** a través del siguiente objetivo de Control Interno:

- Controles operativos que se ocupan de las operaciones, funciones y actividades cotidianas y aseguran que la operación esté cumpliendo los **objetivos del negocio**.

2.3 Términos técnicos

Área de operaciones. Es la zona donde operan maquinarias, cuadrilla de trabajadores y cargas.

Área comercial. Es la zona administrativa donde funcionan las oficinas de administración, contabilidad, compras y los almacenes.

Cargas. En término comercial significa objeto, insumo o mercadería que se moviliza para su compra o venta.

Control contable. Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros.

Control administrativo. Son actividades de control dirigidos a la protección de los activos y confiabilidad de los registros contables.

Costos de operación. Son los costos necesarios para operar y mantener el sistema operativo, de manera que se obtenga de éste los productos esperados, en las condiciones previstas durante la etapa de estudio y diseño.

Control interno. Son actividades de control administrativo, contable, financiero y laboral, que son adoptadas dentro de un negocio para salvaguardar sus recursos, veracidad de su información financiera y administrativa a fin de lograr el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

Directivas de trabajo. Son publicaciones internas que se emiten donde se norman las actividades de determinadas tareas, la misma que es distribuida a todas las áreas de la empresa.

Efectividad. Cumplimiento al ciento por ciento (100%) de los objetivos planteados

Eficacia. Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.

Eficiencia. Acción de utilizar los recursos de la mejor forma posible, obteniendo los mayores beneficios con los mínimos costos/ Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.

Exportación. En término comercial significa la venta o envío de insumos o mercaderías de nuestro país al exterior.

Economía. Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible.

Gasto no incurrido. Es el gasto que no realiza la empresa para el trincado de cargas para exportación, pero que lo efectiviza cuando factura las ordenes de trabajo a los clientes.

Guías de trabajo. Son los documentos internos emitidos por la empresa que indica la forma en que se debe realizar una determinada tarea a través de pasos y procedimientos establecidos.

Importación. En término comercial significa la compra o adquisición de insumos o mercaderías del exterior a nuestro país.

Maquinaria pesada. Maquinaria de uso industrial que pesa entre 5 a 30 toneladas a más de peso.

Mano de obra calificada. Es el trabajador que está capacitado y entrenado para realizar con eficiencia su actividad laboral en una empresa.

Material recuperado. Es aquel material adicional que no forma parte de la carga de importación, que es dejado por el cliente en los almacenes aduaneros, la

misma que puede volver a ser usado por la empresa para un servicio comercial, generando una ganancia extraordinaria.

Metodología de trabajo. Actividad laboral que se realiza aplicando métodos y tecnologías de trabajo debidamente establecidos.

Ordenes de Servicio. En comercio internacional es aquel documento que especifica un trabajo realizado a favor de un cliente. Este documento a través de la facturación comercial es cobrado al cliente.

Optimización. Es la acción y efecto de optimizar, hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad.

Optimización de recursos. La optimización de recursos no se refiere ahorrar o suprimir, se define como la mejor forma de realizar una actividad con eficiencia y eficacia.

Productividad. Para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

Rentabilidad. Es la capacidad que posee un negocio para generar utilidades, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados.

Rentabilidad económica o del activo. En el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.

Rentabilidad financiera o de fondos propios. Es el resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

Sujeción cargas. En el transporte marítimo, es la acción de amarrar o sujetar las cargas en los buques a fin que no se suelten y dañen durante el transporte marítimo.

Transporte marítimo. Es la acción de movilizar cargas, maquinarias y otros insumos con buques de carga por vía marítima.

2.4 Formulación de la hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

El establecimiento de un control interno ordenado determina el mejoramiento de la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

2.4.2 Hipótesis específicos

- a. La implementación de la **supervisión operativa** permite **salvaguardar los activos** de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.
- b. La utilización de una **metodología de trabajo**, incide en la **eficiencia operativa** de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.
- c. La adecuada **selección de personal calificado** incide en el **ahorro de los costos operativos** en las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.
- d. La publicación de **directivas o guías de trabajo** que norman el uso de material recuperado, contribuyen a lograr los **objetivos propuestos** de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

2.4.3 Variables

Variables	Indicadores
1) Control Interno (X)	<ul style="list-style-type: none">- Supervisión Operativa- Metodología de Trabajo- Selección de Personal Calificado- Directivas o Guías de trabajo
2) Rentabilidad (Y)	<ul style="list-style-type: none">- Salvaguardar los Activos- Eficiencia Operativa- Ahorro de Costos Operativos- Objetivos Propuestos

“Las variables se clasifican según su capacidad o nivel de modo que nos permitan medir los objetos” **Hernández Sampieri y Baptista Lucio (2006)**. Son dos las variables que se trabajan en la investigación: **1.** el “**Control interno**” la cual tiene como elementos: Supervisión Operativa, Metodología de Trabajo, Selección de Personal Calificado y Directivas o Guías de Trabajo. **2.** es la “**Rentabilidad**”, cuyos elementos son: Salvaguardar los Activos, Eficiencia Operativa, Ahorro de Costos Operativos y Objetivos Propuestos

2.5 Operacionalización de variables

2.5.1 Variable dependiente

X: Control Interno

Definición conceptual	El control interno abarca el plan de organización, los métodos coordinados y las medidas adoptadas dentro de la empresa Para salvaguardar sus activos verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección (Cashin R. y Netwirt L. (1988))
------------------------------	--

Definición operacional	Indicadores	Índices
El control interno es un proceso que incluye todos los métodos mediante sus componentes supervisión operativa, metodología de trabajo, selección de personal calificado y directivas o guías de trabajo, a fin de que se preserven sus activos y que la información sea confiable.	X₁ Supervisión Operativa	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de control. - Control de actividades laborales. - Control de la captación y uso del material recuperado. - Definir responsabilidades. - Principio de autoridad. - Medidas correctivas.
	X₂ Metodología de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento en los trabajos de sujeción de cargas. - Capacitación en temas de sujeción de cargas. - Aplicación de nuevas tecnologías de trabajo. - Optimización de los recursos humanos y materiales. - Entrenamiento constante
	X₃ Selección de Personal Calificado	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de contratación de trabajadores. - Proceso de selección. - Conocimiento profesional. - Experiencia profesional. - Entrevista Personal. - Revisión de Currículum Vitae.
	X₄ Directivas y Guías del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Directivas que normen el uso de material recuperado. - Guías que indiquen los procedimientos de trabajo. - Sistemas de información actualizados.
Escala valorativa	- Nominal.	

2.5.2 Variable dependiente

Y: Rentabilidad

Definición conceptual	<p>La Rentabilidad está compuesta entre la relación del beneficio y el tamaño de capital para generarlo.</p> <p>Es el más importante para medir los resultados, pues la rentabilidad económica es la primera y principal finalidad de la empresa e incluso constituye la razón de su existencia. Bernstein A. (1999)</p>
------------------------------	--

Definición operacional	Indicadores	Índices
Rentabilidad es la proporción que espera recibir a manera de beneficio un inversionista en relación a los fondos que invierte en un negocio.	Y₁. Salvaguardar los activos	<ul style="list-style-type: none"> - Administración de los materiales (activos) recuperados. - Control de salida de los materiales recuperados. - Medidas de control interno. - Técnicas de control. - Control del stock de materiales recuperados (Kardex) - Informes de servicios de trincado
	Y₂. Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Asignación de funciones y responsabilidades. - Capacitación permanente. - Aplicación de nuevas tecnologías. - Mediciones laborales. - Entrenamiento constante. - Compromiso de los trabajadores
	Y₃. Ahorro de Costos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> - Control uso material comprado. - Control uso material recuperado. - Optimizar los recursos. - Servicio oportuno para ahorrar horas/hombre. - Servicio oportuno para ahorrar horas/maquina. - Servicio oportuno para ahorrar Maquina/hombre.
	Y₄. Objetivos Propuestos	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un control interno adecuado. - Controlar los activos. - Lograr la eficiencia operativa. - Ahorrar costos operativos. - Lograr una buena y oportuna atención al cliente.
Escala valorativa	Nominal.	

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Diseño metodológico

El diseño de la presente investigación obedece a un modelo no experimental – transversal, por ello, no se va a manipular ninguna de las variables, ya que la “investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”

Los diseños no experimentales se pueden clasificar en Transeccionales o Longitudinales. Una investigación transeccional (transversal) recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, mientras que una investigación Longitudinal recaba datos en diferentes puntos de tiempo para realizar inferencias acerca del cambio, sus causas y sus efectos.

Esta investigación es transeccional - transversal porque los datos son recopilados en un momento único siendo este para efectos de la investigación los meses de Enero - Agosto 2015.

La “Investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”, además, los datos a usarse corresponden a un solo momento en el tiempo, debido a que “Los diseños de investigación transversal o transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” **Hernández, R. (2010)**.

Asimismo, dentro de los estudios transeccionales - transversales se encuentran los correccionales causales. En este diseño se describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa - efecto entre dos variables, lo que podría representarse como $X \rightarrow Y$, lo cual indica que **X** es la variable Control Interno mientras que **Y** es la variable Rentabilidad.

Esta investigación es correlacional, porque tendrá como propósito determinar si el Control Interno influye en la Rentabilidad por el desecho de materiales de trincado

que dejan los clientes en las actividades de importación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, detectando hasta qué punto las alteraciones de una, dependen de la otra, ya sea en forma positiva o negativa, el cual da por resultado un coeficiente de correlación

3.1.1 Tipo de investigación

Existen dos tipos de enfoques en la investigación: enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para describir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. **(Hernández y Fernández Baptista) (2006)**.

La presente investigación es cuantitativa ya que se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico a fin de determinar el efecto del control interno en la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

3.1.2 Nivel de investigación

Es descriptiva, por la elaboración y aplicación de un cuestionario estructurado, para poder determinar las características de las variables, su experiencia financiera, su experiencia comercial y manejo empresarial.

Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren.

3.1.3 Procedimientos de contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis se utilizó la prueba Chi-Cuadrado.

Esta es una prueba no Paramétrica y sirvió para probar si dos variables cualitativas están relacionadas o son independientes.

Pasos para probar una hipótesis mediante la tabla Chi-Cuadrado:

1. Formular la hipótesis nula (H_0):

Es el enunciado que se desea demostrar.

2. Formular la hipótesis alternante (H_1):

Representa el planteamiento alternativo a la hipótesis nula.

3. Fijar el nivel de significación (α),

Es la probabilidad de rechazar una hipótesis siendo verdadera; tiene un rango de variación del $5\% \leq \alpha \leq 10$, y está asociada al valor de la tabla Chi-Cuadrado.

Este valor también se denomina punto crítico (X^2_t), específicamente el valor de la distribución es $X^2_{t(k-1), (r-1) gl.}$ y se ubica en la tabla Chi-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo, tal como se indica en el gráfico; si X^2_c es $\geq X^2_t$ se rechazará la hipótesis nula.

Cabe precisar que al usar el software estadístico SPSS, este valor lo proporciona automáticamente el software en la prueba de contraste.

4. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_{\Gamma} = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas

e_i = Valor esperado, obtenido mediante las encuestas

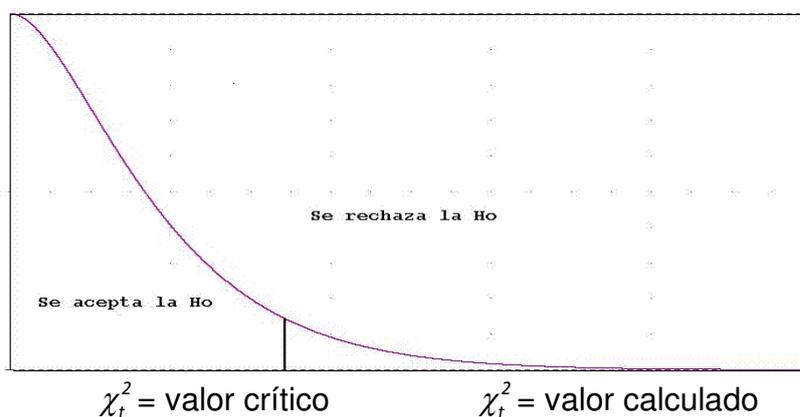
X^2_c = Es el valor del estadístico que se obtiene calculando con datos de la muestra que se obtienen en las encuestas y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla Chi-Cuadrado, según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso 3, es decir con el valor de la Chi-Cuadrado de la tabla (X^2_c = valor del estadístico obtenido en la Tabla Chi-Cuadrado).

K = filas, r = columnas, gl = grados de libertad

También se debe precisar que este valor se obtiene automáticamente usando el software estadístico SPSS.

Toma de decisiones

Se compara los valores de la prueba con los valores de la tabla para aceptar o rechazar la hipótesis nula.



3.2 Población y muestra

3.2.1 Población (N)

La población estuvo conformada por 56 personas entre hombres y mujeres que laboran en áreas de las gerencias comercial, operaciones y administración de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla. Los elementos de investigación fueron los trabajadores administrativos y operativos de las diversas empresas:

Tabla 01: Distribución de la Población (N)

Empresas	Sexo		Población (N)
	M	F	
1. UNIMAR S. A.	9	4	13
2. FARGO LINE	9	4	13
3. IMUPESA	7	3	10
4. LIMA S. A.	7	3	10
5. ALCONSA	7	3	10
Total	39	17	56

Fuente: Gerencia de Rentas Municipales del distrito de Ventanilla
Elaboración Propia.

3.2.2 Muestra

La muestra fue determinada mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple para variables cualitativas que se basa en técnicas de encuesta y entrevista, teniendo la siguiente expresión matemática:

$$n = \frac{(p * q) * Z^2 * N}{\epsilon^2 (N - 1) + (p * q) Z^2}$$

Donde:

n = Muestra por determinar

N = Total de elementos que conforman la población

p = Proporción de profesionales hombres que trabajan en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, para el presente estudio se considera $p = 0.7$

q = Proporción de profesionales mujeres que trabajan en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, para el presente estudio se considera $p = 0.3$

z = Valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la tabla normal estándar; siendo el rango de variación ($90\% \leq \text{confianza} \leq 99\%$). Para el caso del presente proyecto se tiene una confianza de 95%, equivalente al valor de $z = 1.96$.

ϵ = Error permisible en trabajo de investigación.

El rango de variación está ($1\% \leq \epsilon \leq 10\%$) para el caso del presente trabajo se considera un error del 6%.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(0.7 \times 0.3) \times (1.96)^2 \times (56)}{(0.06)^2 (56 - 1) + (0.7 \times 0.3) (1.96)^2}$$

$$n = 45$$

Con este valor se calcula el factor de distribución muestral (fdm), que me permite determinar el cuadro de distribución de la muestra $(fdm) = n/N$, reemplazando tenemos $(fdm) = n/N = 45 / 56 = 0.803$.

Tabla 02: Distribución de la muestra

Empresas	Sexo		Población (N)	muestra (n)
	M	F		
1. UNIMAR S. A.	10	4	14	11
2. FARGO LINE	9	4	13	10
3. IMUPESA	8	3	11	9
4. LIMA S. A.	7	3	10	8
5. ALCONSA	5	3	8	7
Total	39	17	56	45

Fuente: Gerencia de Rentas Municipales del distrito de Ventanilla
Elaboración Propia.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son aquellas que permiten obtener todos los datos necesarios para realizar la investigación del problema que está en estudio mediante la utilización de instrumentos que se diseñarán de acuerdo a la técnica a seguir.

Es de gran importancia utilizar los instrumentos correctos para asegurarse de obtener la información relevante a fin de solucionar correctamente el problema mediante el estudio de los datos verdaderamente relevantes.

Para la presente investigación se utilizó el método directo ya que al tratarse de un proyecto factible con diseño de campo resulta imprescindible la presencia de los investigadores en la fuente primaria a fin de garantizar la obtención de todos aquellos datos de importancia para la resolución efectiva del problema.

3.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Los métodos de investigación empleados en el proceso de investigación son:

El método descriptivo, estadístico, de análisis - síntesis, entre otros, que conforme con el desarrollo de la investigación se den indistintamente.

Con respecto a las técnicas de investigación, se aplicó encuestas, caracterizadas por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario como instrumento de investigación, que se aplicaron al personal administrativo y operativo que laboran en las diversas áreas de la gerencia comercial, de operaciones y administración y finanzas de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

3.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Existen varios tipos de validación, la Validez de Contenido y la Validez de Constructo. la validación de contenido es mediante el juicio de expertos; otro tipo de validez y considerada la más importante es la validez de constructo, en el cual se empleará herramientas estadísticas, siendo la técnica el análisis factorial, en nuestra investigación se empleará el análisis de confiabilidad y el estadístico que se usará es el Alpha de Cronbach. En el análisis de confiabilidad se utilizará para determinar si el instrumento que estamos empleando cumple con el objetivo de la investigación.

a. Validez

La validación de los instrumentos de la presente investigación se realizará en base al marco teórico de la categoría de “validez de contenido”, utilizando el procedimiento de juicio de expertos calificados de la especialidad de Contabilidad, que determinarán la adecuación de los ítems de los respectivos instrumentos.

b. Confiabilidad de las encuestas

Los instrumentos elaborados (encuestas) fueron consultados al personal operativo y administrativo de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla con la finalidad de comprobar la calidad de la información en relación a los objetivos planteados en nuestra investigación.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

La información se tabuló a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa computacional SPSS Statistics v.21 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%, utilizando la Prueba estadística No Paramétrica Ji Cuadrado, que se utiliza para técnicas de encuesta en variables cualitativas.

3.5 Aspectos éticos

La investigación ha sido elaborada considerando el Código de Ética y tendrá como finalidad proponer alternativas para la aplicación adecuada tanto del Control Interno como de su mejora en la Rentabilidad con relación al desecho de materiales de trincado dejado por los clientes en las actividades de importación en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, asimismo, se tendrá en cuenta que no se transgredan las normas éticas establecidas para tal efecto.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. De la encuesta

A continuación se presenta el resultado de las encuestas realizadas a 45 personas que laboran en áreas administrativas y operativas de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla las cuales han sido procesadas en el programa SPSS, versión 21 (Anexo Nro. 03); los que se presentan en tablas estadísticas.

1. En la empresa se implementan controles para captar, seleccionar y almacenar los materiales que dejan los clientes en las importaciones y que se recuperan para futuros los servicios de trincado de cargas.

Tabla N° 01

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	1	2.22	2%
2. De acuerdo	4	8.89	9%
3. Neutral	15	33.33	33%
4. En desacuerdo	17	37.78	38%
5. Totalmente en desacuerdo	8	17.78	18%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "En la empresa se implementan controles para captar, seleccionar y almacenar los materiales que dejan los clientes en las importaciones y recuperar para futuros servicios de trincados", el 2.22% manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 8.89% manifestó que si se implementan controles para captar, seleccionar y almacenar los materiales que dejan los clientes, el 33.33% manifestó su posición neutral, el 37.78% manifestó que no se implementan controles para captar, seleccionar y almacenar los materiales que dejan los clientes y el 17,78% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

2. Existe una supervisión y control eficiente al momento de recibir los materiales que se utilizan para sujetar las cargas.

Tabla N° 02

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	3	6.67	7%
3. Neutral	17	37.78	38%
4. En desacuerdo	19	42.22	42%
5. Totalmente en desacuerdo	6	13.33	13%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si “Existe una supervisión y control eficiente al momento de recibir los materiales que se utilizan para sujetar las cargas”, el 6.67% manifestó que si se supervisa y controla la recepción de los materiales que se usan para los trincados, el 37.78% manifestó su posición neutral, el 42.22% manifestó que no se supervisa ni controla la recepción de los materiales que se usan para los trincados y el 13.33% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

3. Los trabajos de trincado son supervisados en forma permanente a fin que sean ejecutados de acuerdo al “Código de Sujeción” de la Organización Marítima Internacional.

Tabla N° 03

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	1	2.22	2%
2. De acuerdo	6	13.33	13%
3. Neutral	11	24.44	25%
4. En desacuerdo	19	42.22	42%
5. Totalmente en desacuerdo	8	17.79	18%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "Los trabajos de trincado son supervisados en forma permanente a fin que sean ejecutados de acuerdo al Código de Sujeción de la Organización Marítima Internacional (OMI)", el 2.22% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 13.33% manifestó que si se supervisan los trincados para que sean ejecutados de acuerdo a las normas de la OMI, el 24.44% manifestó su posición neutral, el 42.22% manifestó que no se supervisan los trincados para que sean ejecutados de acuerdo a las normas de la OMI y el 17.79% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

4. En la empresa existen procedimientos para tomar medidas correctivas en caso de reclamos del cliente por deficiencias en los trabajos de trincado.

Tabla Nº 04

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	4	8.89	9%
3. Neutral	12	26.67	27%
4. En desacuerdo	19	42.22	42%
5. Totalmente en desacuerdo	10	22.22	22%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "En la empresa existen procedimientos para tomar medidas correctivas en caso de reclamos del cliente por deficiencias en los trincados", el 8.89% manifestó que si existen procedimientos para tomar medidas correctivas por deficiencias de trabajos de trincado, el 26.67% manifestó su posición neutral, el 42.22% manifestó que no existen procedimientos para tomar medidas correctivas por deficiencias de trabajos de trincado y el 22.22% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

5. Las ordenes de trabajo emitido por los servicios de trincado son controlados por la empresa.

Tabla Nº 05

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	1	2.21	2%
2. De acuerdo	8	17.78	18%
3. Neutral	3	6.67	7%
4. En desacuerdo	16	35.56	35%
5. Totalmente en desacuerdo	17	37.78	38%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "Las ordenes de trabajo emitidos por los servicios de trincado son controlados por la empresa", el 2.21% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 17.78% manifestó que si se controlan las ordenes de trabajo que se emiten por los servicios de trincado, el 6.67% manifestó su posición neutral, el 35.56% manifestó que no se controlan las ordenes de trabajo que se emiten por los servicios de trincado y el 37.78% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

6. Los trabajadores ejecutan los trincados de cargas aplicando las normas y procedimientos establecidos por el "Código de Sujeción" de la Organización Marítima Internacional (OMI).

Tabla Nº 06

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	1	2.22	2%
2. De acuerdo	8	17.78	18%
3. Neutral	13	28.89	29%
4. En desacuerdo	18	40.00	40%
5. Totalmente en desacuerdo	5	11.11	11%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "Los trabajadores ejecutan los trincados de cargas aplicando las normas y procedimientos establecidos por el "Código de Sujeción" de la OMI", el 2.22% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 17.78% manifestó que los trabajadores si ejecutan los trincados de acuerdo a las normas establecidas por la OMI, el 28.89% manifestó su posición neutral, el 40.00% manifestó que los trabajadores no ejecutan los trincados de acuerdo a las normas establecidas por la OMI y el 11.11% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

7. La empresa efectúa programas de capacitación sobre temas de trincado de cargas a los trabajadores.

Tabla Nº 07

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	2	4.45	5%
2. De acuerdo	11	24.44	24%
3. Neutral	14	31.11	31%
4. En desacuerdo	11	24.44	24%
5. Totalmente en desacuerdo	7	15.56	16%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "La empresa efectúa programas de capacitación sobre temas de trincado de cargas a los trabajadores", el 4.45% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 24.44% manifestó que si se efectúan programas de capacitación sobre temas de trincado a los trabajadores, el 31.11% manifestó su posición neutral, el 24.44% manifestó que la empresa no efectúa programas de capacitación sobre temas de trincado a los trabajadores y el 15.56% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

8. En la empresa se aplican procedimientos para el correcto uso de los materiales que se recuperan para las tareas de trincado de cargas.

Tabla N° 08

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	3	6.67	7%
2. De acuerdo	7	15.55	15%
3. Neutral	8	17.78	18%
4. En desacuerdo	24	53.33	53%
5. Totalmente en desacuerdo	3	6.67	7%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "En la empresa se aplican procedimientos para el correcto uso de los materiales que se recuperan para los trincados de cargas", el 6.67% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 15.55% manifestó que si se aplican procedimientos para usar materiales recuperados en los trincados de cargas, el 17.78% manifestó su posición neutral, el 53.33% manifestó que no se aplican procedimientos para usar materiales recuperados en los trincados de cargas y el 6.67% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

9. La honestidad y la ética prevalecen en las políticas de trabajo establecidas por la empresa para el trato con los clientes.

Tabla N° 09

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	1	2.22	2%
2. De acuerdo	11	24.44	24%
3. Neutral	19	42.22	42%
4. En desacuerdo	12	26.67	27%
5. Totalmente en desacuerdo	2	4.45	5%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "La honestidad y la ética prevalecen en las políticas de trabajo establecidas por la empresa para el trato con los clientes", el 2.22% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 24.44% manifestó la honestidad y la ética si prevalecen en las políticas de trabajo establecidas por la empresa para el trato con los clientes , el 42.22% manifestó su posición neutral, el 26.67% manifestó la honestidad y la ética no prevalecen en las políticas de trabajo establecidas por la empresa para el trato con los clientes y el 4.45% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

10. La aplicación de Metodologías de Trabajo es muy importante para corregir las deficiencias operativas.

Tabla Nº 10

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	17	37.79	38%
2. De acuerdo	9	20.00	20%
3. Neutral	11	24.44	24%
4. En desacuerdo	6	13.33	13%
5. Totalmente en desacuerdo	2	4.44	5%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "La aplicación de metodologías de trabajo es muy importante para corregir las deficiencias operativas", el 37.79% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 20.00% manifestó que la aplicación de metodologías de trabajo si es importante para corregir deficiencias operativas , el 24.44% manifestó su posición neutral, el 13.33% de los encuestados manifestó que la aplicación de metodologías de trabajo no es importante para la corrección de deficiencias operativas y el 4.44% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

11. La empresa implementa políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de nuevos trabajadores.

Tabla N° 11

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	1	2.22	2%
2. De acuerdo	9	20.00	20%
3. Neutral	27	60.00	60%
4. En desacuerdo	7	15.56	16%
5. Totalmente en desacuerdo	1	2.22	2%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "La empresa implementa políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de nuevos trabajadores", el 2.22% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 20.00% manifestó que la empresa si implementa políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de nuevos trabajadores, el 60.00% manifestó su posición neutral, el 15.56% manifestó que la empresa no implementa políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de nuevos trabajadores y el 2.22% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

12. Para realizar con eficiencia los trabajos de trincado de cargas es necesario seleccionar personal idóneo y calificado.

Tabla N° 12

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	6	13.33	13%
2. De acuerdo	12	26.67	27%
3. Neutral	15	33.33	33%
4. En desacuerdo	10	22.22	22%
5. Totalmente en desacuerdo	2	4.45	5%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "Para realizar con eficiencia los trabajos de trincado de cargas es necesario seleccionar personal idóneo y calificado", el 13.33% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 26.67% manifestó que para realizar con eficiencia los trabajos de trincado de cargas si es necesario seleccionar personal idóneo y calificado, el 33.33% manifestó su posición neutral, el 22.22% manifestó que para realizar con eficiencia los trabajos de trincado de cargas no es necesario seleccionar personal idóneo y calificado y el 4.45% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

13. La entrevista personal que realiza la empresa para la selección de nuevos trabajadores es la más adecuada.

Tabla Nº 13

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	3	6.67	7%
2. De acuerdo	10	22.22	22%
3. Neutral	25	55.55	56%
4. En desacuerdo	5	11.11	11%
5. Totalmente en desacuerdo	2	4.44	4%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "La entrevista personal que realiza la empresa para la selección de nuevos trabajadores es la más adecuada", el 6.67% manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 22.22% manifestó que la entrevista personal que se realiza para la selección de nuevos trabajadores si es la más adecuada, el 55.55% manifestó su posición neutral, el 11.11% manifestó que la entrevista personal que se realiza para la selección de nuevos trabajadores no es la más adecuada y el 4.44% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

14. Para el proceso de selección la empresa tiene en consideración el conocimiento y la experiencia profesional del trabajador.

Tabla Nº 14

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	6	13.33	13%
2. De acuerdo	8	17.78	18%
3. Neutral	19	42.22	42%
4. En desacuerdo	11	24.45	25%
5. Totalmente en desacuerdo	1	2.22	2%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si en el "Proceso de selección la empresa tiene en consideración el conocimiento y la experiencia profesional del trabajador", el 13.33% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 17.78% de los encuestados manifestó que la empresa si considera el conocimiento y la experiencia para el proceso de selección de trabajadores, el 42.22% manifestó su posición neutral, el 24.45% manifestó que la empresa no considera el conocimiento y la experiencia para el proceso de selección de trabajadores y el 2.22% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

15. En el proceso de selección la empresa informa a los trabajadores sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos.

Tabla Nº 15

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	12	26.67	27%
3. Neutral	19	42.22	42%
4. En desacuerdo	12	26.67	27%
5. Totalmente en desacuerdo	2	4.44	4%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si en el "Proceso de selección la empresa informa a los trabajadores sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos", el 26.67% manifestó que en el proceso de selección si se informa al trabajador de sus responsabilidades, el 42.22% manifestó su posición neutral, el 26.67% manifestó que en el proceso de selección no se informa al trabajador sus responsabilidades y el 4.44% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

16. La publicación de Directivas o Guías de trabajo que norman el uso del "Material Recuperado" para el trincado de cargas, optimizaría su mejor control a fin de determinar su efecto en la rentabilidad de la empresa.

Tabla Nº 16

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	23	51.11	51%
2. De acuerdo	6	13.34	14%
3. Neutral	9	20.00	20%
4. En desacuerdo	6	13.33	13%
5. Totalmente en desacuerdo	1	2.22	2%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si la "Publicación de directivas o guías de trabajo que norman el uso del "material recuperado" para trincar cargas, optimizaría su mejor control y determinar su efecto en la rentabilidad de la empresa", el 51.11% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 13.34% manifestó que la publicación de directivas que norman el uso del material recuperado si optimizaría su mejor control, el 20.00% manifestó su posición neutral, el 13.33% manifestó que la publicación de directivas que norman el uso del material recuperado no optimizaría su mejor control y el 2.22% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

17. En la empresa existen Directivas y Publicaciones que norman el uso de “material recuperado” para el trincado de cargas a fin de ahorrar costos y generar más rentabilidad para la empresa.

Tabla Nº 17

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	1	2.22	2%
2. De acuerdo	1	2.22	2%
3. Neutral	6	13.33	13%
4. En desacuerdo	24	53.34	54%
5. Totalmente en desacuerdo	13	28.89	29%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si “En la empresa existen directivas y publicaciones que norman el uso de material recuperado para el trincado de cargas a fin de ahorrar costos y generar más rentabilidad a la empresa”, el 2.22% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 2.22% manifestó que si existen directivas que norman el uso de material recuperado, el 13.33% manifestó su posición neutral, el 53.34% manifestó que en la empresa no existen directivas que normen el uso de material recuperado y el 28.89% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

18. En la empresa existen “Guías de Trabajo” que indican los pasos y procedimientos para usar “material recuperado” en el trincado de cargas.

Tabla Nº 18

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	1	2.22	2%
3. Neutral	1	2.22	2%
4. En desacuerdo	28	62.22	62%
5. Totalmente en desacuerdo	15	33.34	34%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si “En la empresa existen guías de trabajo que indican los pasos y procedimientos para usar material recuperado en el trincado de cargas”, el 2.22% manifestó que si existen guías de trabajo para el uso de materiales recuperados, el 2.22% manifestó su posición neutral, el 62.22% de los encuestados manifestó que en la empresa no existen guías de trabajo para el uso de materiales recuperados y el 33.34% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

19. La carencia de Directivas que normen la captación y uso de “materiales recuperados” para la trinka de cargas limita su mejor control, a fin de ahorrar costos y generar mayor rentabilidad económica para la empresa.

Tabla Nº 19

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	28	62.22	62%
2. De acuerdo	5	11.11	11%
3. Neutral	9	20.00	20%
4. En desacuerdo	1	2.22	2%
5. Totalmente en desacuerdo	2	4.45	5%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si “La carencia de directivas que normen la captación y uso de materiales recuperados para los trincados limita su mejor control a fin de ahorrar costos y generar más rentabilidad económica para la empresa”, el 62.22% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 11.11% manifestó estar de acuerdo con el enunciado, el 20.00% manifestó su posición neutral, el 2.22% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo con el enunciado y el 4.45% manifestó estar totalmente en desacuerdo con lo enunciado.

20. La carencia de “Guías de Trabajo” que indiquen los pasos y procedimientos para el uso de “Material Recuperado” en el trincado de cargas es una limitación que redundaría en su mejor control y formalización.

Tabla Nº 20

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	26	57.78	58%
2. De acuerdo	11	24.44	24%
3. Neutral	5	11.11	11%
4. En desacuerdo	1	2.22	2%
5. Totalmente en desacuerdo	2	4.45	5%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si “La carencia de guías de trabajo que indiquen pasos y procedimientos para el uso de material recuperado en los trincados limita su mejor control y formalización”, el 57.78% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 24.44% manifestó que la carencia de guías de trabajo para el uso de material recuperado en los trincados si limita su mejor control y formalización, el 11.11% manifestó su posición neutral, el 2.22% manifestó que la carencia de guías de trabajo para el uso de material recuperado en los trincados no limita su mejor control y formalización y el 4.45% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

21. El objetivo de la empresa es de establecer controles internos adecuados para salvaguardar los activos.

Tabla Nº 21

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	1	2.22	2%
3. Neutral	28	62.22	62%
4. En desacuerdo	9	20.00	20%
5. Totalmente en desacuerdo	7	15.56	16%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "El objetivo de la empresa es de establecer controles internos adecuados para salvaguardar los activos", el 2.22% de los encuestados manifestó que la empresa si establece controles internos para salvaguardar activos, el 62.22% manifestó su posición neutral, el 20.00% manifestó que la empresa no establece controles internos para salvaguardar activos y el 15.56% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

22. En la empresa se realizan conteos físicos periódicos de los materiales que se adquieren para el trincado de cargas y se concilian con los registros establecidos.

Tabla Nº 22

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	0	0.00	0%
3. Neutral	18	40.00	40%
4. En desacuerdo	21	46.67	47%
5. Totalmente en desacuerdo	6	13.33	13%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "En la empresa se realizan conteos físicos periódicos de los materiales que se adquieren para el trincado de cargas y se concilian con los registros establecidos", el 40.00% de los encuestados manifestó su posición neutral, el 46.67% manifestó que en la en la empresa no se realizan conteos físicos del material que se adquiere para el trincado de cargas y que tampoco se concilian con los registros establecidos y el 13.33% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

23. La empresa tiene formatos establecidos para controlar y valor los materiales que se recuperan para el trincado de cargas.

Tabla N° 23

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	2	4.45	5%
2. De acuerdo	6	13.33	13%
3. Neutral	6	13.33	13%
4. En desacuerdo	14	31.11	31%
5. Totalmente en desacuerdo	17	37.78	38%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "La empresa tiene formatos establecidos para controlar y valor los materiales que se recuperan para el trincado de cargas", el 4.45% manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 13.33% manifestó que la empresa si tienen formatos establecidos para controlar y valor los materiales recuperados para el trincado de cargas , el 13.33% manifestó su posición neutral, el 31.11% manifestó que la empresa no tiene formatos establecidos para controlar y valor los materiales recuperados para trincar cargas y el 37.78% manifestó estar en totalmente en desacuerdo con el enunciado.

24. En la empresa existen Informes referentes al control y uso de los materiales que se recuperan para el trincado de cargas.

Tabla N° 24

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	3	6.67	7%
2. De acuerdo	7	15.55	15%
3. Neutral	9	20.00	20%
4. En desacuerdo	12	26.67	27%
5. Totalmente en desacuerdo	14	31.11	31%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "En la empresa existen Informes referentes al control y uso de los materiales que se recuperan para el trincado de cargas", el 6.67% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 15.55% manifestó que si existen Informes para el control y uso de los materiales recuperados para trincar cargas, el 20.00% manifestó su posición neutral, el 26.67% manifestó que no existen Informes para el control y uso de los materiales recuperados para trincar cargas y el 31.11% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

25. Las actividades de la auditoría interna son efectivas referente al control por el uso de los "materiales recuperados" para el trincado de cargas.

Tabla Nº 25

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	2	4.44	4%
3. Neutral	6	13.33	13%
4. En desacuerdo	25	55.56	56%
5. Totalmente en desacuerdo	12	26.67	27%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta que si "Las actividades de la auditoría interna son efectivas referente al control por el uso de los materiales recuperados para el trincado de cargas", el 4.44% de los encuestados manifestó que si son efectivas las actividades de auditoría interna para controlar y usar los materiales recuperados para trincar cargas, el 13.33% manifestó su posición neutral, el 55.56% de los encuestados manifestó que no son efectivas las actividades de auditoría interna para controlar y usar los materiales recuperados para el trincado de cargas y el 26.67% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

26. Los canales de comunicación con los clientes son eficientes para brindar un óptimo servicio de trincado de cargas.

Tabla Nº 26

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	11	24.44	24%
3. Neutral	17	37.78	38%
4. En desacuerdo	15	33.33	33%
5. Totalmente en desacuerdo	2	4.45	5%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "Los canales de comunicación con los clientes son eficientes para brindar un óptimo servicio de trincado de cargas", el 24.44% manifestó que si es eficiente la comunicación con los clientes para el buen servicio de trincado, el 37.78% manifestó su posición neutral, el 33.33% manifestó que no es eficiente la comunicación con los clientes para un buen servicio de trincado y el 4.45% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

27. En la empresa existen políticas definidas para que el personal pueda desempeñar con eficiencia sus funciones.

Tabla Nº 27

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	6	13.33	13%
3. Neutral	25	55.56	56%
4. En desacuerdo	12	26.67	27%
5. Totalmente en desacuerdo	2	4.44	4%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "En la empresa existen políticas definidas para que el personal pueda desempeñar con eficiencia sus funciones", el 13.33% de los encuestados manifestó que si existen políticas para que el personal desempeñe con eficiencia sus funciones, el 55.56% manifestó su posición neutral, el 26.67% manifestó que no existen políticas para que el personal desempeñe con eficiencia sus funciones y el 4.44% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

28. En la empresa se realiza mediciones laborales a fin de determinar la eficiencia operativa de sus trabajadores.

Tabla Nº 28

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	11	24.45	25%
3. Neutral	19	42.22	42%
4. En desacuerdo	14	31.11	31%
5. Totalmente en desacuerdo	1	2.22	2%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "En la empresa se realiza mediciones laborales a fin de determinar la eficiencia operativa de sus trabajadores", el 24.45% manifestó que si se realizan mediciones laborales para determinar la eficiencia operativa de sus trabajadores , el 42.22% manifestó su posición neutral, el 31.11% manifestó que la empresa no realiza mediciones laborales que no le permiten determinar la eficiencia operativa de sus trabajadores y el 2.22% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

29. Las tareas de trincado de cargas son trabajos especiales que requieren de mucha técnica, habilidad y destreza para ejecutarlos.

Tabla Nº 29

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	9	20.00	20%
2. De acuerdo	10	22.22	22%
3. Neutral	10	22.22	22%
4. En desacuerdo	13	28.89	29%
5. Totalmente en desacuerdo	3	6.67	7%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "Las tareas de trincado de cargas son trabajos especiales que requieren de mucha técnica, habilidad y destreza para ejecutarlos", el 20.00% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 22.22% manifestó que los trabajos de trincado si son especiales y se requiere de técnica y habilidad para ejecutarlos , el 22.22% manifestó su posición neutral, el 28.89% manifestó que los trabajos de trincado no son especiales que no se requiere de técnica y habilidad para ejecutarlos y el 6.67% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

30. La empresa cuenta con equipos y materiales necesarios para que el trincado de cargas se realice de manera eficiente.

Tabla Nº 30

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	16	35.55	35%
3. Neutral	17	37.78	38%
4. En desacuerdo	8	17.78	18%
5. Totalmente en desacuerdo	4	8.89	9%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "La empresa cuenta con equipos y materiales necesarios para que el trincado de cargas se realice de manera eficiente", el 35.55% manifestó que la empresa si cuenta con equipos y materiales para que los trincados se realicen eficientemente , el 37.78% manifestó su posición neutral, el 17.78% manifestó que la empresa no cuenta con equipos y materiales para que los trincados se realicen eficientemente y el 8.89% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

31. La empresa establece controles internos adecuados de los materiales de trincado para ahorrar costos operativos.

Tabla Nº 31

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	9	20.00	20%
3. Neutral	22	48.89	49%
4. En desacuerdo	12	26.67	27%
5. Totalmente en desacuerdo	2	4.44	4%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "La empresa establece controles internos adecuados de los materiales de trincado para ahorrar costos operativos", el 20.00% de los encuestados manifestó que si se establecen controles internos de los materiales de trincado para ahorrar costos operativos, el 48.89% manifestó su posición neutral, el 26.67% manifestó que la empresa no establece controles internos de los materiales de trincado para ahorrar costos operativos y el 4.44% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

32. La empresa debe brindar un servicio oportuno a los clientes a fin de ahorrar horas/hombre, horas/maquina y maquina/hombre.

Tabla Nº 32

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	19	42.22	42%
3. Neutral	17	37.78	38%
4. En desacuerdo	6	13.33	13%
5. Totalmente en desacuerdo	3	6.67	7%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "La empresa da un servicio oportuno a los clientes para ahorrar horas/hombre, horas/maquina y maquina/hombre", el 42.22% manifestó que si se da el servicio oportuno a los clientes para ahorrar costos, el 37.78% manifestó su posición neutral, el 13.33% manifestó que la empresa no da un servicio oportuno a los clientes con la finalidad de ahorrar costos y el 6.67% manifestó estar totalmente en desacuerdo con lo enunciado.

33. En la empresa existen políticas para la captación, selección y uso de "materiales recuperados" para los trincados de cargas con la finalidad de ahorrar costos.

Tabla Nº 33

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	1	2.22	2%
2. De acuerdo	6	13.33	13%
3. Neutral	15	33.34	34%
4. En desacuerdo	15	33.33	33%
5. Totalmente en desacuerdo	8	17.78	18%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "En la empresa existen políticas para la captación, selección y uso de materiales recuperados para los trincados de cargas con la finalidad de ahorrar costos", el 2.22% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 13.33% manifestó que si existen políticas para la captación, selección y uso de materiales recuperados para trincados a fin de ahorrar costos , el 33.34% manifestó su posición neutral, el 33.33% manifestó que no existen políticas para la captación, selección y uso de materiales recuperados para los trincados y el 17.78% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

34. Las mejores inversiones no solo reducen costos operativos, sino que disminuyen el consumo de energía, reducen gastos administrativos y rebajan los costos por el uso de nuevas tecnologías.

Tabla N° 34

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	26	57.78	58%
2. De acuerdo	6	13.33	13%
3. Neutral	1	2.22	2%
4. En desacuerdo	8	17.78	18%
5. Totalmente en desacuerdo	4	8.89	9%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "Las mejores inversiones no solo reducen costos operativos, sino que disminuyen el consumo de energía, reducen gastos administrativos y rebajan los costos por el uso de nuevas tecnologías", el 57.78% de los encuestados manifestó estar en totalmente de acuerdo con el enunciado, el 13.33% manifestó que las inversiones si reducen costos operativos, consumo de energía, gastos administrativos y los costos por el uso de nuevas tecnologías, el 2.22% manifestó su posición neutral, el 17.78% manifestó que las inversiones no reducen costos operativos, consumo de energía, gastos administrativos y costos por nuevas tecnologías y el 8.89% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

35. Para ahorrar costos y generar mayor rentabilidad es importante aplicar estrategias para fomentar la selección y uso de materiales “reciclados” o “recuperados” con la finalidad de evitar gastos innecesarios.

Tabla Nº 35

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	27	60.00	60%
2. De acuerdo	6	13.33	13%
3. Neutral	0	0.00	0%
4. En desacuerdo	8	17.78	18%
5. Totalmente en desacuerdo	4	8.89	9%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si “Para ahorrar costos y generar mayor rentabilidad es importante aplicar estrategias para fomentar la selección y uso de materiales recuperados y evitar gastos innecesarios”, el 60.00% manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 13.33% manifestó que si es importante aplicar estrategias para fomentar la selección y uso de materiales recuperados para evitar gastos innecesarios, el 17.78% manifestó que no es importante aplicar estrategias para fomentar la selección y uso de materiales recuperados para evitar gastos innecesarios y el 8.89% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

36. La empresa ha identificado los recursos humanos y materiales necesarios a fin de alcanzar los objetivos propuestos.

Tabla Nº 36

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
2. De acuerdo	4	8.89	9%
3. Neutral	21	46.67	47%
4. En desacuerdo	14	31.11	31%
5. Totalmente en desacuerdo	6	13.33	13%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "La empresa ha identificado los recursos humanos y materiales necesarios para alcanzar los objetivos", el 8.89% de los encuestados manifestó que si se han identificado los recursos humanos y materiales para alcanzar los objetivos, el 46.67% manifestó su posición neutral, el 31.11% manifestó que la empresa no ha identificado los recursos humanos y materiales para alcanzar los objetivos y el 13.33% manifestó estar en totalmente en desacuerdo con lo enunciado.

37. Esta normado el uso de material recuperado en los trincados de cargas a fin de ahorrar costos y alcanzar los objetivos propuestos.

Tabla Nº 37

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	1	2.22	2%
2. De acuerdo	4	8.89	9%
3. Neutral	10	22.22	22%
4. En desacuerdo	23	51.11	51%
5. Totalmente en desacuerdo	7	15.56	16%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si en la empresa "Esta normado el uso de material recuperado en los trabajos de trincado de cargas con la finalidad de ahorrar costos y alcanzar los objetivos propuestos", el 2.22% de los encuestados manifestó estar totalmente acuerdo con el enunciado, el 8.89% manifestó que si esta normado el uso de material recuperado en los trincados de cargas para ahorrar costos y alcanzar los objetivos propuestos, el 22.22% manifestó su posición neutral, el 51.11% manifestó que no está normado el uso de material recuperado en los trincados a fin de ahorrar costos y alcanzar los objetivos propuestos y el 15.56% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

38. El uso de material recuperado para los servicios de trincado de cargas permite alcanzar los objetivos propuestos al ahorrar costos operativos.

Tabla Nº 38

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	15	33.33	33%
2. De acuerdo	14	31.11	31%
3. Neutral	11	24.45	25%
4. En desacuerdo	4	8.89	9%
5. Totalmente en desacuerdo	1	2.22	2%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "El uso de material recuperado para los servicios de trincado de cargas permite alcanzar los objetivos propuestos al ahorrar costos operativos", el 33.33% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 31.11% manifestó que el uso de material recuperado para los trincados de cargas si permite alcanzar los objetivos propuestos al ahorrar costos , el 24.45% manifestó su posición neutral, el 8.89% manifestó que el uso de material recuperado para los trincados de cargas no permite alcanzar los objetivos propuestos ni ahorrar costos y el 2.22% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

39. Es objetivo de la empresa establecer controles internos adecuados para optimizar el uso de "material recuperado" en los trincados a fin de reducir costos y generar mayor rentabilidad económica.

Tabla Nº 39

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	14	31.11	31%
2. De acuerdo	2	4.45	5%
3. Neutral	19	42.22	42%
4. En desacuerdo	6	13.33	13%
5. Totalmente en desacuerdo	4	8.89	9%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta si "Es objetivo de la empresa, establecer controles internos adecuados para optimizar el uso de los materiales recuperados en los trincados para reducir costos y generar mayor rentabilidad económica", el 31.11% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 4.45% manifestó que si es objetivo de la empresa, de establecer controles internos adecuados para optimizar el uso de los materiales recuperados para reducir costos y generar mayor rentabilidad, el 42.22% manifestó su posición neutral, el 13.33% manifestó que no es objetivo de la empresa, establecer controles internos adecuados para optimizar el uso de los materiales recuperados para reducir costos y generar mayor rentabilidad y el 8.89% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

40. La empresa informa a los trabajadores sus funciones, responsabilidades y las expectativas laborales para alcanzar los objetivos propuestos.

Tabla Nº 40

Alternativas	Frecuencia	% Decimal	% Entero
1. Totalmente de acuerdo	1	2.22	2%
2. De acuerdo	13	28.89	29%
3. Neutral	15	33.33	33%
4. En desacuerdo	13	28.89	29%
5. Totalmente en desacuerdo	3	6.67	7%
TOTAL	45	100	100%

Interpretación:

A la pregunta que si "La empresa informa a los trabajadores sus responsabilidades y funciones y lo que se espera de ellos para el logro de los objetivos", el 2.22% manifestó estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 28.89% manifestó que la empresa si informa a los trabajadores sus responsabilidades y funciones para el logro de los objetivos, el 33.33% de los encuestados manifestó su posición neutral, el 28.89% manifestó que la empresa no informa a los trabajadores sus responsabilidades y funciones para el logro de los objetivos y el 6.67% manifestó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado.

4.2. Del contraste de hipótesis

4.2.1 Primera Hipótesis

La implementación de la supervisión operativa permite salvaguardar los activos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

Contraste de hipótesis

1. **Hipótesis nula (H_0):** La implementación de la supervisión operativa no permite salvaguardar los activos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.
2. **Hipótesis Alternante (H_1):** La implementación de la supervisión operativa si permite salvaguardar los activos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.
3. **Nivel de significación**

$$\alpha = 5\%, X^2_{(5-1),(5-1) \text{ gl.}} = 26.296$$

4. Prueba estadística:

$$X^2_c = \sum \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

$$X^2_c = 28,137$$

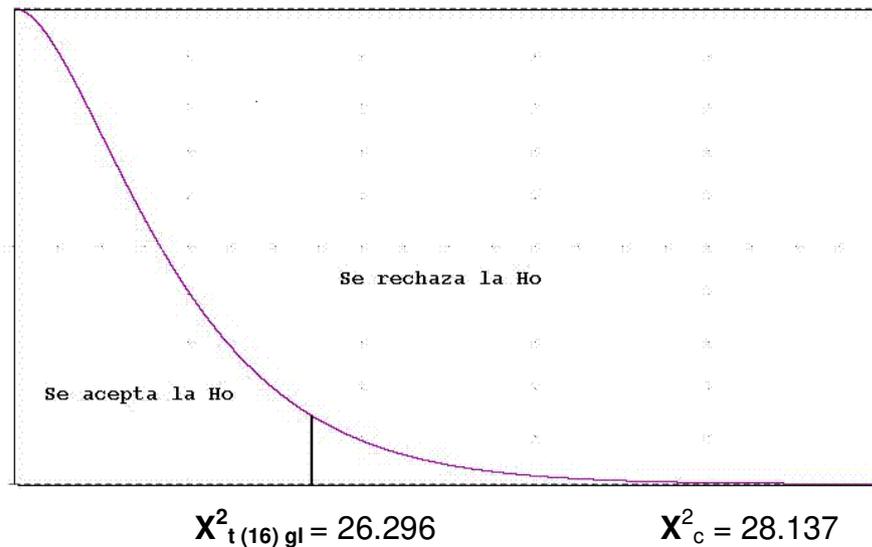
Donde:

o_i = Valor observado producto de las encuestas

e_i = Valor esperado, calculado en base al valor observado

X^2_c = Valor estadístico calculado con los datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS, dicho valor se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia Nro. 01.

5. **Decisión:** Hipótesis Nula (H_0), se rechaza y se acepta la hipótesis alternante



Interpretación:

Como se puede apreciar el valor de la prueba estadística Chi Cuadrado ($X^2 = 28.137$) cae en la zona de rechazo, entonces podemos concluir que a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternante, concluyendo que la implementación de la "Supervisión Operativa" si permite "Salvaguardar los Activos" de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla; dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba no Paramétrica Chi - Cuadrado procesada en el Software estadístico SPSS versión 17, para lo cual se adjuntan los resultados en el cuadro de contingencia 01.

TABLA DE CONTINGENCIA Nro. 01

1. En la empresa se implementan controles para captar, seleccionar y almacenar los materiales que dejan los clientes en las importaciones y que se recuperan para futuros los servicios de trincado de cargas. *Versus* 23. La empresa tiene formatos establecidos para controlar y valorar los materiales que se recuperan para el trincado de cargas.

			23. La empresa tiene formatos establecidos para controlar y valorar los materiales que se recuperan para el trincado de cargas.					Total
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
1. En la empresa se implementan controles para captar, seleccionar y almacenar los materiales que dejan los clientes en las importaciones y que se recuperan para futuros los servicios de trincado de cargas.	Totalmente en desacuerdo	f	0	0	3	3	2	8
		%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	4,4%	17,8%
	En desacuerdo	f	1	0	1	5	10	17
		%	2,2%	0,0%	2,2%	11,1%	22,2%	37,8%
	Neutral	f	0	3	2	5	5	15
		%	0,0%	6,7%	4,4%	11,1%	11,1%	33,3%
	De acuerdo	f	1	2	0	1	0	4
		%	2,2%	4,4%	0,0%	2,2%	0,0%	8,9%
	Totalmente de acuerdo	f	0	1	0	0	0	1
		%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%
Total	f	2	6	6	14	17	45	
	%	4,4%	13,3%	13,3%	31,1%	37,8%	100,0%	

Resultado de la Prueba Ji Cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,137	16	,030
Razón de verosimilitudes	27,097	16	,040
Asociación lineal por lineal	6,220	1	,013
N de casos válidos	45		

4.2.2 Segunda Hipótesis

La utilización de una “Metodología de Trabajo” incide en la “Eficiencia Operativa” de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

Contraste de hipótesis

- 1 Hipótesis nula (H_0):** La utilización de una metodología de trabajo, no incide en la eficiencia operativa de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.
- 2 Hipótesis Alternante (H_1):** La utilización de una metodología de trabajo, si incide en la eficiencia operativa de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

3 Nivel de significación

$$\alpha = 5\%, X^2_{t(4-1), (5-1) gl.} = 21.026$$

4 Prueba estadística:

$$X^2_c = \sum \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

$$X^2_c = 23,045$$

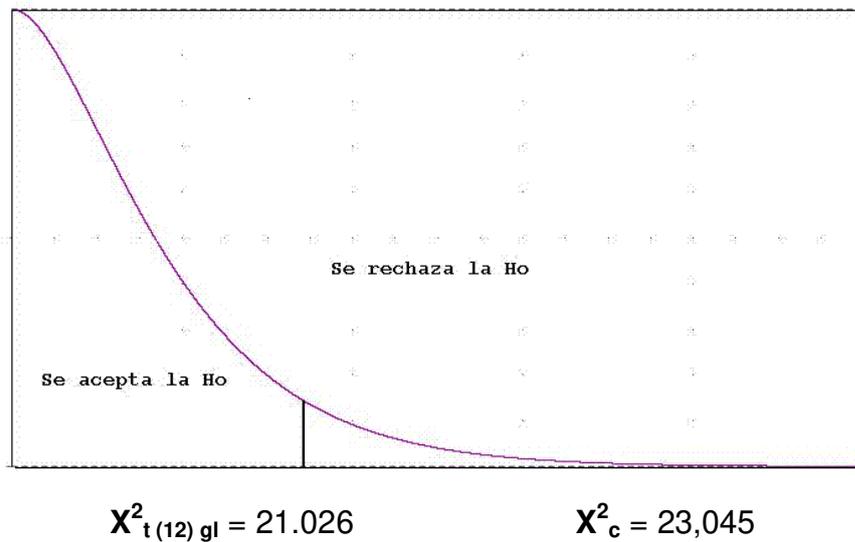
Donde:

O_i = Valor observado producto de las encuestas

e_i = Valor esperado, calculado en base al valor observado

X^2_c = Valor estadístico calculado con los datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS, dicho valor se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia Nro. 01.

5. Decisión: Hipótesis Nula (H_0), se rechaza y se acepta la hipótesis alternante



Interpretación:

Como se puede apreciar el valor de la prueba estadística Chi Cuadrado ($X^2 = 23,045$) cae en la zona de rechazo, entonces podemos concluir que a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternante, concluyendo que la utilización de una “Metodología de Trabajo”, si incide en la “Eficiencia Operativa” de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla; dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba no Paramétrica Chi - Cuadrado procesada en el Software estadístico SPSS versión 17, para lo cual se adjuntan los resultados en el cuadro de contingencia 02.

TABLA DE CONTINGENCIA Nro. 02

10. La aplicación de Metodologías de Trabajo es muy importante para corregir las deficiencias operativas. * Versus* **28** En la empresa se realiza mediciones laborales a fin de determinar la eficiencia operativa de sus trabajadores.

		28. En la empresa se realizan mediciones laborales a fin de determinar la eficiencia operativa de sus trabajadores.					Total
		De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
10. La aplicación de Metodologías de Trabajo es muy importante para corregir las deficiencias operativas.	Totalmente en desacuerdo	f	0	1	1	0	2
		%	0,0%	2,2%	2,2%	0,0%	4,4%
	En desacuerdo	f	0	5	1	0	6
		%	0,0%	11,1%	2,2%	0,0%	13,3%
	Neutral	f	0	3	7	1	11
		%	0,0%	6,7%	15,6%	2,2%	24,4%
	De acuerdo	f	2	5	2	0	9
		%	4,4%	11,1%	4,4%	0,0%	20,0%
	Totalmente de acuerdo	f	9	5	3	0	17
		%	20,0%	11,1%	6,7%	0,0%	37,8%
Total		f	11	19	14	1	45
		%	24,4%	42,2%	31,1%	2,2%	100,0%

Resultado de la Prueba Ji Cuadrado

		Valor	gl
Chi-cuadrado de Pearson	23,045	12	,027
Razón de verosimilitudes	24,961	12	,015
Asociación lineal por lineal	8,069	1	,005
N de casos válidos	45		

4.2.3 Tercera Hipótesis

La adecuada “Selección de Personal Calificado” incide en el “Ahorro de los Costos Operativos” en las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

Contraste de hipótesis

- 1 Hipótesis nula (H_0):** La adecuada selección de personal calificado no incide en el ahorro de los costos operativos en las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.
- 2 Hipótesis Alternante (H_1):** La adecuada selección de personal calificado si incide en el ahorro de los costos operativos en las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

3. Nivel de significación

$$\alpha = 5\%, X^2_{t(5-1), (5-1) \text{ gl.}} = 26.296$$

4. Prueba estadística:

$$X^2_c = \sum \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

$$X^2_c = 49,745$$

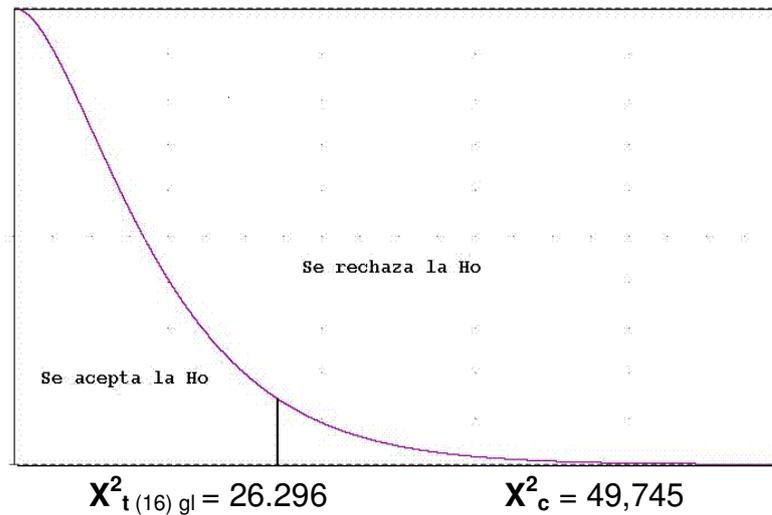
Donde:

O_i = Valor observado producto de las encuestas

e_i = Valor esperado, calculado en base al valor observado

X^2_c = Valor estadístico calculado con los datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS, dicho valor se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia Nro. 01.

5. Decisión: Hipótesis Nula (H_0), se rechaza y se acepta la hipótesis alternante



Interpretación:

Como se puede apreciar el valor de la prueba estadística Chi Cuadrado ($X^2 = 49,745$) cae en la zona de rechazo, entonces podemos concluir que a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternante, concluyendo que la adecuada "Selección de Personal Calificado" si incide en el "Ahorro de los Costos Operativos" en las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla; dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba no Paramétrica Chi - Cuadrado procesada en el Software estadístico SPSS versión 17, para lo cual se adjuntan los resultados en el cuadro de contingencia 03.

TABLA DE CONTINGENCIA Nro. 03

13. La entrevista personal que realiza la empresa para la selección de nuevos trabajadores es la más adecuada * Versus* **34.** Las mejores inversiones no solo reducen costos operativos, sino que disminuyen el consumo de energía, reducen gastos administrativos y rebajan los costos por el uso de nuevas tecnologías.

			34. Las mejores inversiones no solo reducen costos operativos, sino que disminuyen el consumo de energía, reducen gastos administrativos y rebajan los costos por el uso de nuevas tecnologías.					
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
13. La entrevista personal que realiza la empresa para la selección de nuevos trabajadores es la más adecuada	Totalmente en desacuerdo	f	0	0	1	1	0	2
		%	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%	0,0%	4,4%
	En desacuerdo	f	1	0	0	1	3	5
		%	2,2%	0,0%	0,0%	2,2%	6,7%	11,1%
	Neutral	f	13	5	0	6	1	25
		%	28,9%	11,1%	0,0%	13,3%	2,2%	55,6%
	De acuerdo	f	9	1	0	0	0	10
		%	20,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%
Totalmente de acuerdo	f	3	0	0	0	0	3	
	%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	
Total		f	26	6	1	8	4	45
		%	57,8%	13,3%	2,2%	17,8%	8,9%	100,0%

Resultado de la Prueba Ji Cuadrado

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,745 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	31,880	16	,010
Asociación lineal por lineal	13,552	1	,000
N de casos válidos	45		

4.2.3 Cuarta Hipótesis

La publicación de “Directivas o Guías de Trabajo” que norman el uso de material recuperado, contribuyen a lograr los “Objetivos Propuestos” de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.

Contraste de hipótesis

1. **Hipótesis nula (H_0):** La publicación de directivas o guías de trabajo que norman el uso de material recuperado, no contribuyen a lograr los objetivos propuestos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.
2. **Hipótesis Alternante (H_1):** La publicación de directivas o guías de trabajo que norman el uso de material recuperado, si contribuyen a lograr los objetivos propuestos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.
3. **Nivel de significación** $\alpha = 5\%$, $X^2_{t(5-1),(5-1) gl.} = 26.296$

4. **Prueba estadística:**

$$X_c^2 = \sum \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

$$X_c^2 = 80.150$$

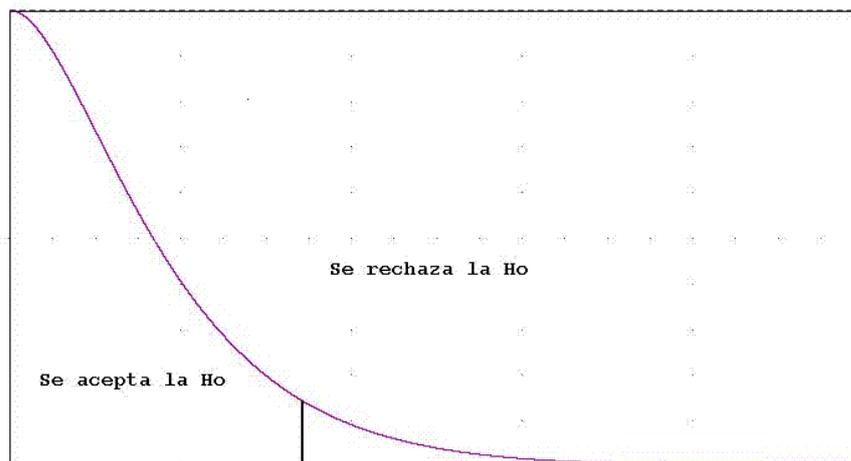
Donde:

O_i = Valor observado producto de las encuestas

e_i = Valor esperado, calculado en base al valor observado

X_c^2 = Valor estadístico calculado con los datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS, dicho valor se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia Nro. 04.

5. **Decisión: La Hipótesis Nula (H_0), se rechaza y se acepta la hipótesis alternante**



$$\chi^2_{t(k-1)(r-1)gl} = 26.296 \quad \chi^2_c = 80.150$$

Interpretación:

Como se puede apreciar el valor de la prueba estadística Chi Cuadrado ($\chi^2 = 80,150$) cae en la zona de rechazo, entonces podemos concluir que a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternante, concluyendo que la publicación de “Directivas o Guías de Trabajo” que norman el uso de material recuperado, si contribuyen a lograr los “Objetivos Propuestos” de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla; dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba no Paramétrica Chi – Cuadrado procesada en el Software estadístico SPSS versión 17, para lo cual se adjuntan los resultados en el cuadro de contingencia 04.

TABLA DE CONTINGENCIA Nro. 04

19. La carencia de Directivas que normen la captación y uso de “materiales recuperados” para la trinka de cargas limita su mejor control, a fin de ahorrar costos y generar mayor rentabilidad económica a la empresa. * Versus* **38.** El uso de material recuperado en los servicios de trincado de cargas permite alcanzar los objetivos propuestos al ahorrar costos operativos.

		38. El uso de material recuperado para los servicios de trincado de cargas permite alcanzar los objetivos propuestos al ahorrar costos operativos.						
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
19. La carencia de Directivas que normen la captación y uso de “materiales recuperados” para la trinka de cargas limita su mejor control, a fin de ahorrar costos y generar mayor rentabilidad económica a la empresa.	Totalmente en desacuerdo	f	0	0	2	0	0	2
		%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%	4,4%
	En desacuerdo	f	0	0	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%
	Neutral	f	0	0	6	3	0	9
		%	0,0%	0,0%	13,3%	6,7%	0,0%	20,0%
	De acuerdo	f	1	2	1	1	0	5
		%	2,2%	4,4%	2,2%	2,2%	0,0%	11,1%
	Totalmente de acuerdo	f	14	12	2	0	0	28
		%	31,1%	26,7%	4,4%	0,0%	0,0%	62,2%
	Total	f	15	14	11	4	1	45
		%	33,3%	31,1%	24,4%	8,9%	2,2%	100,0%

Resultado de la Prueba Ji Cuadrado

Estadístico	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	80,150	16	,000
Razón de verosimilitudes	48,542	16	,000
Asociación lineal por lineal	22,264	1	,000
N de casos válidos	45		

4.3. Caso Práctico

Las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, inician con mayor énfasis sus operaciones en el Perú a partir del año 1975, brindando servicios logísticos orientados al comercio internacional peruano, buscando ganar la confianza de sus clientes a través de años de trabajo, tanto en líneas navieras como agentes de carga en importaciones y exportaciones, orientados a brindar un servicio eficiente y con tarifas competitivas.

Para alcanzar sus objetivos deben estar comprometidos en la búsqueda de soluciones que mejoren la eficiencia operativa y administrativa de sus servicios, que se traduzcan en procesos logísticos simples y económicos.

Por lo tanto deben contar con la tecnología adecuada, equipos y personal calificado que mejoren constantemente los procesos administrativos y operativos, con la finalidad de ofrecer un servicio eficiente, oportuno y seguro para satisfacción de sus clientes.

Aspectos organizacionales

Generalmente las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla están organizadas de acuerdo a la siguiente estructura:

Accionistas: que son personas naturales que deciden la marcha de las empresas a través de las juntas directivas, teniendo como finalidad principal la obtención óptima de resultados.

El Directorio: generalmente son los mismos socios los conformantes de este ente, es el órgano ejecutor de las decisiones de la junta de accionistas.

Gerencia General: es el ente encargado de ejecutar las decisiones del directorio y es responsable de velar por el óptimo control y manejo de las empresas.

Gerencia Comercial: es el ente encargado de planificar los servicios a nivel nacional e internacional, hacer estudios de mercado, proponer a las gerencias las tarifas de

los servicios, descuentos y la calificación de los clientes según sus niveles de compromiso,

Gerencia de Planificación y Desarrollo: es el ente logístico encargado de velar el mantenimiento y operatividad de los equipos y maquinarias de las empresas, con la finalidad de brindar un servicio oportuno e eficiente a sus clientes.

Gerencia de Operaciones: es el ente encargado de ejecutar los servicios aduaneros en las actividades de importación e exportación, deben disponer del capital humano (personal calificado) y los recursos materiales (infraestructura, equipos y maquinarias) necesarios para cumplir con sus funciones, con las normas de seguridad establecidas para los trabajos portuarios.

Servicios

El giro comercial de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla es la prestación de servicios aduaneros como: terminal de almacenamiento, depósito almacenero, depósito de contenedores vacíos, estiba, desestiba, manipuleo y trincado de cargas.

El presente trabajo de investigación “El control Interno y su efecto en la Rentabilidad de las actividades de exportación en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla” está relacionado a los servicios de “Trincado de cargas y determina de que forma la optimización de recursos puede generar mayor rentabilidad financiera para las empresas.

De manera general las empresas aduaneras efectúan la prestación de servicios de “Trincado de cargas” mediante las “**órdenes de servicio**” que son documentos con numeración correlativa que contienen los siguientes datos:

- El número y la fecha de la emisión de la orden de servicio
- El nombre del cliente
- La duración del servicio (horas/hombre) y (horas maquina)
- La relación y el costo de los materiales comprados para atender el servicio
- El detalle del trabajo: indica el tipo y peso de carga que se ha trincado.

		ORDEN DE SERVICIO			
Orden de Servicio O/S:			Fecha:		
Cliente:					
Hora inicio:		Hora termino:		Horas:	
N°	Conceptos	Medida	Unid. Med.	Cantidad	
1	Maniobra Especial		Hr.	-	
2	Maniobra Especial - llenado		Hr.	-	
3	Maniobra Especial - despacho		Hr.	-	
INSUMOS					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
_____ Coordinador de Maniobras			_____ Asistente de Operaciones		
Costo de orden de servicio					
Cant.	Unidad	Material		Precio Unit.	Total
Costo total de la Orden de trabajo					-
Detalle del trabajo realizado.					

Procedimientos para la emisión y cobranza de las “ordenes de servicio”

1. A solicitud del cliente la gerencia comercial de la empresa aduanera le remite para su aceptación o desacuerdo el presupuesto inicial del servicio.
2. Si el costo del servicio es aceptado por el cliente la gerencia comercial envía la información a la gerencia de operaciones para que ejecute el servicio de trincado.
3. La gerencia de operaciones solicita al área de compras la adquisición del material necesario para atender el servicio.
4. El área de compras entrega el material a la gerencia de operaciones para que ejecute el servicio de trincado mediante una “orden de servicio”.
5. Con la orden emitida, la supervisión elabora la “hoja de liquidación”, donde se agregan otros conceptos (horas maquina, horas hombre y el margen de ganancia) para determinar el costo total general del servicio.

Determinación de la ganancia y rentabilidad por el uso de Material comprado en los servicios de trincado

El porcentaje de rentabilidad por el uso de materiales comprados es el margen de ganancia que establece cada empresa sobre el costo de los materiales comprados.

Ejemplo (1):

Cuál es la ganancia y rentabilidad que se genera por la atención de un servicio de trincado si se compraron materiales por S/. 100.00 para la atención del mismo.
(Margen de ganancia de 30%)

Demostración:

- Costo de los materiales comprados.....	S/. 100.00
(Gasto incurrido por la empresa)	
- Margen de ganancia (30%).....	<u>30.00</u>
- Total a cobrar por insumos (sin IGV).....	130.00
	=====

Ganancia:

Ingresos por servicios prestados.....	S/. 130.00
(-) Costo de ventas.....	<u>(100.00)</u>
Utilidad	30.00
	=====

Rentabilidad:

Para hallar esta rentabilidad debemos dividir la utilidad o la ganancia obtenida entre la inversión y al resultado multiplicarlo por 100 para expresarlo en términos porcentuales:

Formula:

$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad o Ganancia}}{\text{Inversión}} \times 100$
--

$$\text{Rentabilidad} = (30 / 100) \times 100$$

Rentabilidad = 30%

Por el uso de materiales comprados en los servicios de trincado las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla obtienen una rentabilidad de 30%

Caso práctico Nro. 01

El mes de junio 2015 la empresa aduanera "Lima S. A." realizó 06 servicios de trincado con material comprado de acuerdo al siguiente cuadro demostrativo:

Fecha	Nro. Orden servicio	CLIENTE	Costo del material
03 Junio 15	O/T 251	Transportes Impex	S/. 303.80
10 Junio 15	O/T 252	Textiles Punto	S/. 402.89
11 Junio 15	O/T 253	Ejército Peruano	S/. 389.08
18 Junio 15	O/T 254	Fundación Latina SAC	S/. 207.78
24 Junio 15	O/T 255	Corporación Lindley	S/. 242.48
26 Junio 15	O/T 256	Corporación Beagle	S/. 207.54
Gasto total incurrido por la compra de material de trincado para la atención de las O/S			S/. 1,753.57

Si el costo total de los materiales que se utilizaron para atender las (06) ordenes de servicio es de S/. 1,753.57

Determinar la ganancia y la rentabilidad mensual que se genera por el uso de material comprado en los servicios de trincado. (Margen de ganancia de 30%).

Demostración:

- Costo de los materiales comprados.....	S/. 1,753.57
(Gasto incurrido por la empresa)	
(+) Margen de ganancia (30%).....	<u>526.07</u>
- Total a cobrar por insumos (sin IGV).....	S/. 2,279.64
	=====

Ganancia:

Ingresos por servicios prestados.....	S/. 2,279.64
(-) Costo de ventas.....	<u>(1,753.57)</u>
Utilidad.....	S/. 526.07
	=====

Rentabilidad: $(526.07/1,753.57) \times 100$

Rentabilidad = 30%

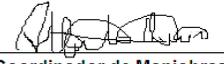
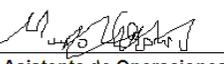
Conclusión

Por el uso de materiales comprados en los servicios de trincado la empresa aduanera ha obtenido una rentabilidad de 30%

ORDENES DE SERVICIO Y HOJAS DE LIQUIDACION EMITIDAS EN JUNIO 2015 POR LA EMPRESA ADUANERA

Orden de Servicio Nro. 251

Hoja de Liquidación de la Orden de Servicio Nro. 251

	ORDEN DE SERVICIO			
Orden de Servicio O/S: 251		Fecha: 03 Jun. 15		
Cliente: TRANSPORTES IMPEX				
Inicio: 1400 Hrs.	Termino: 1500 Hrs.	Horas: 02		
N*	Conceptos	Medida	Unid. Med.	Cantidad
1	Maniobra Especial		Hr.	1
2	Maniobra Especial - llenado		Hr.	1
3	Maniobra Especial - despacho		Hr.	-
INSUMOS				
1	Triplay de madera 1.32 x 0.67 x 0.05 mts	-	Unid.	1
2	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50	-	Unid.	3
3	Rachet Sujeción (solo) 1.5 Ton. R		Unid.	2
4	Faja Poliester de 2" 5.000 Lbs R		Mts.	24
5				
6				
7				
8				
9				
10				
 Coordinador de Maniobras Alberto QUIROZ Orejuela				
 Asistente de Operaciones Maria OSORIO Vargas				
Costo de orden de servicio Nro. 251				
Cant.	Unidad	Material	Precio Unit.	Total
1	Unid.	Triplay de madera de 1.32 x 0.67 x 0.05 Mts.	45.31	45.31
3	Unid.	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50 Mts.	14.16	42.49
2	Unid.	Rachet Sujeción (solo) 1.5 Ton. R	48.00	96.00
24	Mts.	Faja Poliester de 2" 5.000 Lbs R	5.00	120.00
Costo de la orden de servicio				303.80
<u>Detalle del trabajo realizado.</u>				
Trincado de cargas fragiles (esparragos) en contenedor de 20 Pies				

HOJA DE LIQUIDACION DE SERVICIO PRESTADO							
CLIENTE: Transportes IMPEX					Fecha: 03 Jun. 15		
CONCEPTOS	Fecha	Unidad de Medida	Precio Unitario Dollares	Cant.	Dollares	Soles	
Posicionamiento de Contenedor	03 Jun. 15	Hora	35.00	1	35.00	105.00	
Mano de obra: trabajos Especiales	03 Jun. 15	Hora	50.00	1	50.00	150.00	
Maniobra especial para Llenado	03 Jun. 15	Hora	50.00	1	50.00	150.00	
Maniobra especial para Despacho							
					135.00	405.00	
Insumos.-							
1	Triplay de Madera						
	1.32 x 0.67 x 0.05 Mts.		15.10	1	15.10	45.31	
2	Puntal de Madera						
	1.40 x 0.50 x 0.50 Mts.		4.72	3	14.17	42.50	
3	Rachet Sujeción (solo)						
	De 1.5 Ton. R		10.67	3	32.00	96.00	
4	Faja Poliester de 2"						
	De 5.000 Lbs R		13.33	3	40.00	120.00	
					Total	101.27	303.80
					Ganancia 30%	30.38	91.14
					Total Insumos	131.65	394.94
					Total General	266.65	799.94

Ganancia y rentabilidad de la O/S Nro. 251:

- Costo de los materiales comprados..... S/. 303.80
(Gasto incurrido por la empresa)
 - (+) Margen de ganancia (30%) 91.14
 - Total a cobrar por insumos (sin IGV)..... S/. 394.94
- =====

Ganancia..... S/. 91.14

Rentabilidad..... 30% (91.14 / 303.80) x 100

Orden de Servicio Nro. 253

		ORDEN DE SERVICIO		
Orden de Servicio O/S: 253		Fecha: 11 Jun. 15		
Cliente: EJERCITO PERUANO				
Inicio: 1400 Hrs.		Termino: 1500 Hrs.		
		Horas: 01		
N°	Conceptos	Medida	Unid. Med.	Cantidad
1	Maniobra Especial		Hr.	1
2	Maniobra Especial - Llenado		Hr.	-
3	Maniobra Especial - despacho		Hr.	-
INSUMOS				
1	Rachet y faja Polipropileno 3 mts. 1 Ton.	-	Unid.	4
2	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50	-	Unid.	3
3	Triplay de madera 1.32 x 0.67 x 0.05 mts.	-	Unid.	2
4	Puntal de madera de 30 x 8 x 8 Cm.	-	Unid.	12
5				
6				
7				
8				
9				
10				
 Coordinador de Maniobras Alberto QUIROZ Orejuela		 Asistente de Operaciones Maria OSORIO Vargas		
Costo de orden de servicio Nro. 253				
Cant.	Unidad	Material	Precio Unit	Total
4	Unid.	Rachet y faja Polipropileno 3 mts. 1 Ton.	40.00	160.00
3	Unid.	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50	14.16	42.48
2	Unid.	Triplay de madera 1.32 x 0.67 x 0.05 mts.	45.30	90.60
12	Unid.	Puntal de madera de 30 x 8 x 8 Cm.	8.00	96.00
Costo de la Orden de servicio			389.08	
Detalle del trabajo realizado.-				
Trincado de cargas con embalajes de madera en contenedor de 20 pies				

Hoja de Liquidación de la Orden de Servicio Nro. 253

HOJA DE LIQUIDACION DE SERVICIO PRESTADO						
CLIENTE: EJERCITO PERUANO					Fecha: 11 Jun. 15	
Conceptos	Fecha	Unidad de Medida	Precio Unitario Dolares	Cant.	Dollares	Soles
Posicionamiento de Contenedor	11 Jun. 15		35.00	1	35.00	105.00
Mano de obra: trabajos Especiales	11 Jun. 15		50.00	1	50.00	150.00
Maniobra especial para Llenado						
Maniobra especial para Despacho						
					85.00	255.00
Insumos.-						
1	Rachet y faja Polipropileno					
	3 mts. 1 Ton. R	Unid.	13.33	4	53.33	160.00
2	Puntal de Madera					
	1.40 x 0.50 x 0.50 Mts.	Unid.	4.72	3	14.16	42.48
3	Triplay de Madera					
	De 1.32 x 0.67 x 0.05 mts.	Unid.	15.10	2	30.20	90.60
4	Puntal de Madera					
	De 30 x 8 x 8 Cm.	Unid.	2.67	12	32.00	96.00
					Total	129.69
					Ganancia 30%	38.91
					Total Insumos	168.60
					Total General	253.60
						760.80

Ganancia y rentabilidad de la O/S Nro. 253:

- Costo de los materiales recuperados.....	S/. 389.08
(Gasto incurrido por la empresa)	
(+) Margen de ganancia (30%)	<u>116.72</u>
- Total a cobrar por insumos (sin IGV).....	505.80
	=====
Ganancia.....	S/. 116.72
Rentabilidad.....	30% (116.72 / 389.08) x 100

Orden de Servicio Nro. 255

		ORDEN DE SERVICIO		
Orden de Servicio O/S: 255		Fecha: 24 Jun. 15		
Cliente: CORPORACION LINDLEY				
Inicio: 1700 Hrs.	Termino: 1800 Hrs.	Horas: 01		
N*	Conceptos	Medida	Unid. Med.	Cantidad
1	Maniobra Especial		Hr.	1
2	Maniobra Especial - llenado		Hr.	-
3	Maniobra Especial - despacho		Hr.	-
INSUMOS				
1	Rachet y faja Polipropileno de 3 mts. 1	-	Unid.	5
2	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50	-	Unid.	3
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

 Coordinador de Maniobras Alberto QUIROZ Orejuela		 Asistenta de Operaciones Maria OSORIO Vargas		
Costo de orden de servicio Nro. 255				
Cant.	Unidad	Material	Precio Unit	Total
5	Unid.	Rachet y faja polipropileno 3 mts. 1 Ton.	40.00	200.00
3	Unid.	Puntal de madera 1.40 x 0.50 x 0.50	14.16	42.48
Costo total de la Orden de servicio				242.48
Detalle del trabajo realizado.-				
Trincado maquinarias empaletadas en Contenedor OT de 20 Pies				

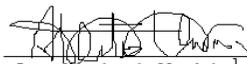
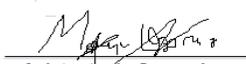
Hoja de Liquidación de la Orden de Servicio Nro. 255

HOJA DE LIQUIDACION DE SERVICIO PRESTADO						
CLIENTE: CORPORACION LINDLEY					Fecha: 24 Jun. 15	
Conceptos	Fecha	Unidad de Medida	Precio Unitario Dollares	Cant.	Dollares	Soles
Posicionamiento de Contenedor	24 Jun. 15		35.00	1	35.00	105.00
Mano de obra: trabajos Especiales	24 Jun. 15		50.00	1	50.00	150.00
Maniobra especial para Llenado						
Maniobra especial para Despacho						
					85.00	255.00
Insumos.-						
1	Rachet y faja Polipropileno					
	3 mts. 1 Ton. R	Unid.	13.33	5	66.67	200.00
2	Puntal de Madera					
	1.40 x 0.50 x 0.50 Mts.	Unid.	4.72	3	14.16	42.48
					Total	80.83
					Ganancia 30%	24.25
					Total Insumos	105.07
					Total General	190.07
						570.22

Ganancia y rentabilidad de la O/S Nro. 255:

- Costo de los materiales recuperados..... S/. 242.48
(Gasto incurrido por la empresa)
(+) Margen de ganancia (30%) 72.74
- Total a cobrar por insumos (sin IGV)..... 315.22
=====
- Ganancia..... S/. 72.74**
- Rentabilidad..... 30% (72.74 / 242.48) x 100**

Orden de Servicio Nro. 256

		ORDEN DE SERVICIO		
Orden de Servicio O/S: 256		Fecha: 26 Jun. 15		
Cliente: CORPORACION BEAGLEE				
Inicio: 1700 Hrs.		Termino: 1800 Hrs.		Horas: 01
N°	Conceptos	Medida	Unid. Med.	Cantidad
1	Posicionamiento del Contenedor		Unid	-
2	Maniobra Especial		Hr.	1
3	Maniobra Especial - llenado		Hr.	-
4	Maniobra Especial - despacho		Hr.	-
INSUMOS				
1	Rachet y faja Polipropileno de 3 mts. 1	-	Unid.	2
2	Cable de Acero Galvanizado 1/4"	-	Mts.	12
3	Tensor Acero de 3/8" (Ojo - Gancho)		Unid.	2
4	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50		Unid.	3
5				
6				
7				
8				
9				
10				
 Coordinador de Maniobras Alberto QUIROZ Orejuela		 Asistente de Operaciones Maria OSORIO Vargas		
Costo de orden de servicio Nro. 256				
Cant.	Unidad	Material	Precio Unit	Total
2	Unid.	Rachet y faja polipropileno 3 mts. 1 Ton.	40.00	80.00
12	Mts.	Cable de Acero Galvanizado 1/4"	4.25	51.00
2	Unid.	Tensor Acero de 3/8" (Ojo - Gancho)	17.03	34.06
3	Unid.	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50	14.16	42.48
Costo total de la orden de servicio				207.54
Detalle del trabajo realizado.-				
Trincado de 14 paletas con 56 Bidones en Contenedor 40 Pies				

Hoja de Liquidación de la Orden de Servicio Nro. 256

HOJA DE LIQUIDACION DE SERVICIO PRESTADO						
CLIENTE: CORPORACION BEAGLEE					Fecha: 26 Jun. 15	
Conceptos	Fecha	Unidad de Medida	Precio Unitario Dolares	Cant.	Dolares	Soles
Posicionamiento de Contenedor	26 Jun. 15	Hora	35.00	1	35.00	105.00
Mano de obra: trabajos Especiales	26 Jun. 15	Hora	50.00	1	50.00	150.00
Maniobra especial para Llenado						
Maniobra especial para Despacho						
					85.00	255.00
Insumos.-						
1	Rachet y faja Polipropileno					
	3 mts. 1 Ton. R		Unid.	13.33	2	26.67
2	Cable Acero Galvanizado					
	1/4" de Diametro		Mts.	1.42	12	17.00
3	Tensor de Acero					
	3/8" (Ojo - Gancho)		Unid.	5.68	2	11.35
4	Puntal de Madera					
	1.40 x 0.50 x 0.50 Mts.		Unid.	4.72	3	14.16
					Total	69.18
					Ganancia 30%	20.75
					Total Insumos	89.93
					Total General	174.93
					207.54	524.80

Ganancia y rentabilidad de la O/S Nro. 256:

- Costo de los materiales recuperados..... S/. 207.54
(Gasto incurrido por la empresa)
- (+) Margen de ganancia (30%) 62.26
- Total a cobrar por insumos (sin IGV)..... 269.80
=====

Ganancia..... S/. 62.26

Rentabilidad..... 30% (62.26 / 207.54) x 100

Uso de material recuperado en los servicios de trincado

Si las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, con una “eficiente supervisión operativa”, aplicación de “metodologías de trabajo”, adecuada “selección de personal calificado” y publicación de “directivas o guías de trabajo”, hubiesen tenido la política de captar los materiales de trincado que dejan los clientes en las importaciones, para ser utilizados en las actividades de exportación, les hubiesen originado ahorro de costos, incremento de utilidades y mayor rentabilidad en sus actividades comerciales.

Ejemplo (1):

Cuál es la ganancia y rentabilidad que se genera por la atención de un servicio de trincado si los materiales que se utilizaron son “recuperados” y la valuación de su costo es de S/. 100.00 (Margen de ganancia de 30%)

Demostración:

- Costo de los materiales recuperados..... S/. 100.00
(Gasto no incurrido por la empresa)
- Margen de ganancia (30%)..... 30.00
- Total a cobrar por uso de insumos (sin IGV)..... 130.00
=====

Ganancia:

- Ingresos por servicios prestados..... S/. 130.00
- (-) Costo de servicios..... (- 0 -)
- Utilidad**..... **130.00**
=====

Rentabilidad:

$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad o Ganancia}}{\text{Inversión}} \times 100$
--

Rentabilidad = $\frac{130}{100} \times 100$

Rentabilidad = **130%**

Conclusión

Por el uso de materiales no comprados la empresa aduanera ha obtenido una rentabilidad de 130%

Caso práctico Nro. 02

En este caso se considera que en la empresa aduanera “Lima S. A” si tuvieron la política de captar y utilizar materiales dejados por los clientes para atender los servicios de trincado con la finalidad de ahorrar costos y obtener más ganancia y rentabilidad.

Fecha	Nro. Orden servicio	C L I E N T E	Valuación del material recuperado
03 Junio 15	O/T 251	Transportes Impex	S/. 303.80
10 Junio 15	O/T 252	Textiles Punto	402.89
11 Junio 15	O/T 253	Ejército Peruano	. 389.08
18 Junio 15	O/T 254	Fundación Latina SAC	. 207.78
24 Junio 15	O/T 255	Corporación Lindley	. 242.48
26 Junio 15	O/T 256	Corporación Beagle	207.54
Gasto total no incurrido por uso material recuperado			S/. 1,753.57

Si la valuación del costo total de los materiales que utilizaron para atender las (06) ordenes de servicio es de S/. 1,753.57

Determinar la ganancia y la rentabilidad mensual que se genera por el uso de material no comprado en los servicios de trincado. (Margen de ganancia de 30%).

Demostración:

- Costo de los materiales recuperados..... S/. 1,753.57
(Gasto no incurrido por la empresa)
- (+) Margen de ganancia (30%)..... 526.07
- Total a cobrar por insumos (sin IGV)..... S/. 2,279.64
=====

Ganancia:

- Ingresos por servicios prestados..... S/. 2,279.64
- (-) Costo de ventas..... (- 0 -)
- Utilidad**..... S/. **2,279.64**
=====

Rentabilidad: $(2,279.64 / 1,753.57) \times 100$

Rentabilidad = 130%

Conclusión

Por el uso de materiales no comprados en los servicios de trincado la empresa aduanera “Lima S. A.” ha obtenido una rentabilidad de 130%

ORDENES DE SERVICIO Y HOJAS DE LIQUIDACION EMITIDAS EN JUNIO 2015 POR LA EMPRESA ADUANERA

Orden de Servicio Nro. 251

	ORDEN DE SERVICIO					
Orden de Servicio O/S: 251		Fecha: 03 Jun. 15				
Cliente: TRANSPORTES IMPEX						
Inicio: 1400 Hrs.	Termino: 1500 Hrs.	Horas: 02				
N*	Conceptos	Medida	Unid. Med.	Cantidad	(R)	(C)
1	Maniobra Especial		Hr.	1		
2	Maniobra Especial - llenado		Hr.	1		
3	Maniobra Especial - despacho		Hr.	-		
INSUMOS						
1	Triplay de madera 1.32 x 0.67 x 0.05 mts	-	Unid.	1	1	-
2	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50	-	Unid.	3	3	-
3	Rachet Sujeción (solo) 1.5 Ton. R		Unid.	2	2	-
4	Faja Poliester de 2" 5.000 Lbs R		Mts.	24	24	
5						
6						
7						
8						
9						
10						


 Coordinador de Maniobras
 Alberto QUIROZ Orejuela


 Asistente de Operaciones
 Maria OSORIO Vargas

Costo de orden de servicio Nro. 251

Cant.	Unidad	Material	Precio Unit.	Total
1	Unid.	Triplay de madera de 1.32 x 0.67 x 0.05 Mts.	45.31	45.31
3	Unid.	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50 Mts.	14.16	42.49
2	Unid.	Rachet Sujeción (solo) 1.5 Ton. R	48.00	96.00
24	Mts.	Faja Poliester de 2" 5.000 Lbs R	5.00	120.00
Costo de la orden de servicio				303.80

Detalle del trabajo realizado.

Trincado de cargas fragiles (esparragos) en contenedor de 20 Pies

Hoja de Liquidación de la Orden de Servicio Nro. 251

HOJA DE LIQUIDACION DE SERVICIO PRESTADO							
CLIENTE: Transportes IMPEX				Fecha: 03 Jun. 15			
CONCEPTOS	Fecha	Unidad de Medida	Precio Unitario Dolares	Cant.	Dollares	Soles	
Posicionamiento de Contenedor	03 Jun. 15	Hora	35.00	1	35.00	105.00	
Mano de obra: trabajos Especiales	03 Jun. 15	Hora	50.00	1	50.00	150.00	
Maniobra especial para Llenado	03 Jun. 15	Hora	50.00	1	50.00	150.00	
Maniobra especial para Despacho							
					135.00	405.00	
Insumos.-							
1	Triplay de Madera						
	1.32 x 0.67 x 0.05 Mts.	Unid	15.10	1	15.10	45.31	
2	Puntal de Madera						
	1.40 x 0.50 x 0.50 Mts.	Unid	4.72	3	14.17	42.50	
3	Rachet Sujeción (solo)						
	De 1.5 Ton. R	Unid	10.67	3	32.00	96.00	
4	Faja Poliester de 2"						
	De 5.000 Lbs R	Mts.	13.33	3	40.00	120.00	
					Total	101.27	303.80
					Ganancia 30%	30.38	91.14
					Total Insumos	131.65	394.94
					Total General	266.65	799.94

Rentabilidad por uso de material recuperado O/S Nro. 251:

- Costo de los materiales recuperados..... S/. 303.80
(Gasto no incurrido por la empresa)
- (+) Margen de ganancia (30%)..... 91.14
- Total a cobrar por insumos (sin IGV)..... 394.94
=====

Ganancia..... S/. 394.94

Rentabilidad..... 130% (394.94 / 303.80) x 100

Orden de Servicio Nro. 252

		ORDEN DE SERVICIO				
Orden de Servicio O/S: 252		Fecha: 10 Jun. 15				
Cliente: TEXTILES PUNTO						
Inicio: 1400 Hrs.		Termino: 1600 Hrs.				
Horas: 02						
N°	Conceptos	Medida	Unid. Med.	Cantidad	(R)	(C)
1	Maniobra Especial		Hr.	1		
2	Maniobra Especial - llenado		Hr.	1		
3	Maniobra Especial - despacho		Hr.	-		
INSUMOS						
1	Faja Poliester de 2" 5.000 Lbs R	2"	Mts.	25	25	-
2	Rachet Sujeción (solo) 1.5 Ton. R	-	Unid.	5	5	-
3	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50		Unid.	4	4	
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

 Coordinador de Maniobras Alberto QUIROZ Orejuela	 Asistenta de Operaciones Maria OSORIO Vargas
--	--

Costo de Orden de servicio Nro. 252

Cant.	Unidad	Material	Precio Unit.	Total
25	Mts.	Faja Poliester de 2" 5.000 Lbs R	4.25	106.25
5	Unid.	Rachet Sujeción (solo) 1.5 Ton. R	48.00	240.00
4	Unid.	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50	14.16	56.64
Costo de la Orden de servicio				402.89

Detalle del trabajo realizado.

Trincado de Maquinas industriales en Contenedor de 40 Pies
--

Hoja de Liquidación de la Orden de Servicio Nro. 252

HOJA DE LIQUIDACION DE SERVICIO PRESTADO							
CLIENTE: TEXTILES PUNTO					Fecha: 10 Jun. 15		
CONCEPTOS	Fecha	Unidad de Medida	Precio Unitario Dolares	Cant.	Dolares	Soles	
Posicionamiento de Contenedor	10 Jun. 15	Hora	35.00	1	35.00	105.00	
Mano de obra: trabajos Especiales	10 Jun. 15	Hora	50.00	1	50.00	150.00	
Maniobra especial para Llenado	10 Jun. 15	Hora	117.21	1	117.21	351.63	
Maniobra especial para Despacho							
					202.21	606.63	
Insumos.-							
1	Faja Poliester						
	2" 5.000 Lbs R.	Mts.	1.42	25	35.42	106.25	
2	Rachet Sujeción (solo)						
	1.5 Ton R.	Mts.	16.00	5	80.00	240.00	
3	Puntal de Madera						
	1.40 x 0.50 x 0.50 Mts.	Mts.	4.72	4	18.88	56.64	
					Total	134.30	402.89
					Ganancia 30%	40.29	120.87
					Total Insumos	174.59	523.76
					Total General	376.80	1,130.39

Rentabilidad por uso de material recuperado O/S Nro. 252:

- Costo de los materiales recuperados..... S/. 402.89
(Gasto no incurrido por la empresa)
- (+) Margen de ganancia (30%) 120.87
- Total a cobrar por insumos (sin IGV)..... 523.76
=====

Ganancia..... S/. 523.76

Rentabilidad..... 130% (523.76 / 402.89) x 100

Orden de Servicio Nro. 253

		ORDEN DE SERVICIO		
Orden de Servicio O/S: 253		Fecha: 11 Jun. 15		
Cliente: EJERCITO PERUANO				
Inicio: 1400 Hrs.		Termino: 1500 Hrs.		
		Horas: 01		
N*	Conceptos	Medida	Unid. Med.	Cantidad
1	Maniobra Especial		Hr.	1
2	Maniobra Especial - Llenado		Hr.	-
3	Maniobra Especial - despacho		Hr.	-
INSUMOS				
1	Rachet y faja Polipropileno 3 mts. 1 Ton.	-	Unid.	4
2	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50	-	Unid.	3
3	Triplay de madera 1.32 x 0.67 x 0.05 mts.	-	Unid.	2
4	Puntal de madera de 30 x 8 x 8 Cm.	-	Unid.	12
5				
6				
7				
8				
9				
10				


 Coordinador de Maniobras
 Alberto QUIROZ Orejuela


 Asistente de Operaciones
 Maria OSORIO Vargas

Costo de orden de servicio Nro. 253

Cant.	Unidad	Material	Precio Unit	Total
4	Unid.	Rachet y faja Polipropileno 3 mts. 1 Ton.	40.00	160.00
3	Unid.	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50	14.16	42.48
2	Unid.	Triplay de madera 1.32 x 0.67 x 0.05 mts.	45.30	90.60
12	Unid.	Puntal de madera de 30 x 8 x 8 Cm.	8.00	96.00

Costo de la Orden de servicio 389.08

Detalle del trabajo realizado.-

Trincado de cargas con embalajes de madera en contenedor de 20 pies

Hoja de Liquidación de la Orden de Servicio Nro. 253

HOJA DE LIQUIDACION DE SERVICIO PRESTADO						
CLIENTE: EJERCITO PERUANO					Fecha: 11 Jun. 15	
Conceptos	Fecha	Unidad de Medida	Precio Unitario Dollares	Cant.	Dollares	Soles
Posicionamiento de Contenedor	11 Jun. 15		35.00	1	35.00	105.00
Mano de obra: trabajos Especiales	11 Jun. 15		50.00	1	50.00	150.00
Maniobra especial para Llenado						
Maniobra especial para Despacho						
					85.00	255.00
Insumos.-						
1	Rachet y faja Polipropileno 3 mts. 1 Ton. R	Unid.	13.33	4	53.33	160.00
2	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50 Mts.	Unid.	4.72	3	14.16	42.48
3	Triplay de Madera De 1.32 x 0.67 x 0.05 mts.	Unid.	15.10	2	30.20	90.60
4	Puntal de Madera De 30 x 8 x 8 Cm.	Unid.	2.67	12	32.00	96.00
					Total	129.69
					Ganancia 30%	38.91
					Total Insumos	168.60
					Total General	253.60
						760.80

Rentabilidad por uso de material recuperado O/S Nro. 253:

- Costo de los materiales recuperados..... S/. 389.08
(Gasto no incurrido por la empresa)
- (+) Margen de ganancia (30%) 116.72
- Total a cobrar por insumos (sin IGV)..... 505.80
=====

Ganancia..... S/. 389.08

Rentabilidad..... 130% (505.80 / 389.08) x 100

Orden de Servicio Nro. 256

		ORDEN DE SERVICIO				
Orden de Servicio O/S: 256		Fecha: 26 Jun. 15				
Cliente: CORPORACION BEAGLEE						
Inicio: 1700 Hrs.		Termino: 1800 Hrs.		Horas: 01		
N*	Conceptos	Medida	Unid. Med.	Cantidad		
1	Posicionamiento del Contenedor		Unid	-		
2	Maniobra Especial		Hr.	1		
3	Maniobra Especial - llenado		Hr.	-		
4	Maniobra Especial - despacho		Hr.	-		
INSUMOS						
1	Rachet y faja Polipropileno de 3 mts. 1	-	Unid.	2	(R)	(C)
2	Cable de Acero Galvanizado 1/4"	-	Mts.	12	12	-
3	Tensor Acero de 3/8" (Ojo - Gancho)		Unid.	2	2	
4	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50		Unid.	3	3	
5						
6						
7						
8						
9						
10						

			
Coordinador de Maniobras Alberto QUIROZ Orejuela		Asistenta de Operaciones Maria OSORIO Vargas	

Costo de orden de servicio Nro. 256

Cant.	Unidad	Material	Precio Unit	Total
2	Unid.	Rachet y faja polipropileno 3 mts. 1 Ton.	40.00	80.00
12	Mts.	Cable de Acero Galvanizado 1/4"	4.25	51.00
2	Unid.	Tensor Acero de 3/8" (Ojo - Gancho)	17.03	34.06
3	Unid.	Puntal de Madera 1.40 x 0.50 x 0.50	14.16	42.48
Costo total de la orden de servicio				207.54

Detalle del trabajo realizado.-

Trincado de 14 paletas con 56 Bidones en Contenedor 40 Pies

Hoja de Liquidación de la Orden de Servicio Nro. 256

HOJA DE LIQUIDACION DE SERVICIO PRESTADO							
CLIENTE: CORPORACION BEAGLEE					Fecha: 26 Jun. 15		
Conceptos	Fecha	Unidad de Medida	Precio Unitario Dollares	Cant.	Dollares	Soles	
Posicionamiento de Contenedor	26 Jun. 15	Hora	35.00	1	35.00	105.00	
Mano de obra: trabajos Especiales	26 Jun. 15	Hora	50.00	1	50.00	150.00	
Maniobra especial para Llenado							
Maniobra especial para Despacho							
					85.00	255.00	
Insumos.-							
1	Rachet y faja Polipropileno						
	3 mts. 1 Ton. R	Unid.	13.33	2	26.67	80.00	
2	Cable Acero Galvanizado						
	1/4" de Diametro	Mts.	1.42	12	17.00	51.00	
3	Tensor de Acero						
	3/8" (Ojo - Gancho)	Unid.	5.68	2	11.35	34.06	
4	Puntal de Madera						
	1.40 x 0.50 x 0.50 Mts.	Unid.	4.72	3	14.16	42.48	
					Total	69.18	207.54
					Ganancia 30%	20.75	62.26
					Total Insumos	89.93	269.80
					Total General	174.93	524.80

Rentabilidad por uso de material recuperado O/S Nro. 256:

- Costo de los materiales recuperados..... S/. 207.54
(Gasto no incurrido por la empresa)
- Margen de ganancia (30%) 62.26
- Total a cobrar por insumos (sin IGv)..... 269.80
=====

Ganancia.....S/. 269.80

Rentabilidad..... 130% (269.80 / 207.54) x 100

RESUMEN DEL CASO PRACTICO

Órdenes de servicio emitidas en Junio 2015

<u>Fecha</u>	<u>Nro. O/S</u>	<u>Cliente</u>	<u>Valuación del Material</u>
03 Junio 15	O/S 251	Transportes Impex	S/. 303.80
10 Junio 15	O/S 252	Textiles Punto	S/. 402.89
11 Junio 15	O/S 253	Ejército Peruano	S/. 389.08
18 Junio 15	O/S 254	Fundación Latina SAC	S/. 207.78
24 Junio 15	O/S 255	Corporación Lindley	S/. 242.48
26 Junio 15	O/S 256	Corporación Beagle	S/. <u>207.54</u>
		Valuación total de materiales usados	S/. 1,753.57

=====

Ganancia por uso de Materiales

Empresa Aduanera Lima S. A Estado de Resultados Integrales al 30.06.15

	Con Materiales Comprados	Con Materiales Recuperados
Ingresos por servicios	2,279.64 (01)	2,279.64
Costo de Venta	(1,753.57) (02)	(- -)
	-----	-----
Utilidad Operativa	526.07	2,279.64
Gastos Financieros	- -	- -
Gastos de Venta	- -	- -
Gastos Administrativos	- -	- -
	-----	-----
Utilidad	526.07	2,279.64
	=====	=====

(01) Pags. 81 y 90

(02) O/S Nros. 251 al 256

Rentabilidad por uso de Materiales

	Con Materiales Comprados	Con Materiales Recuperados
R = $\frac{\text{Ganancia}}{\text{Inversión}} \times 100$	526.07 ----- x 100	2,279.64 ----- x 100
	1,753.57	1,753.57
RENTABILIDAD	30%	130%

Conclusión Final:

Si con un eficiente control interno las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla captaran los materiales que dejan los clientes en las importaciones para ser utilizados en las actividades de exportación, obtendrían mayores ganancias y su rentabilidad se incrementaría en un 130%

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Es importante indicar que una buena administración de los recursos materiales que se recuperan para los servicios de trincado, pasa por una buena gestión del sistema de control interno, lo cual constituye un instrumento muy valioso que nos ayuda a maximizar la rentabilidad por la reducción de los gastos operativos.

Del caso práctico de las aduaneras, al efectuar la presente investigación se ha constatado que no tienen un eficiente sistema de control interno, pues en las actividades de “importación”, los materiales utilizados para sujetar las cargas eran desechados, cuando podían ser usados en las actividades de “exportación”, ahorrando costos y generando mayor rentabilidad.

Si las empresas aduaneras hubiesen implementado un buen sistema de Control Interno para captar los materiales de trincado con una buena política de selección de Mano de obra Calificada, eficiente Supervisión Operativa, aplicación de Metodología de Trabajo y publicación Directivas o Guías de Trabajo que normen su uso, no hubiese sido necesario comprar materiales de trincado para atender los servicios solicitados por los clientes y las ganancias hubiesen sido mayores.

En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla las actividades de prestación de servicios son el motor económico para su desarrollo, por tal motivo es importante optimizar los sistemas de control interno que les permitan aprovechar las oportunidades y obtener resultados beneficiosos de manera más eficiente y que las ganancias se reflejen en su rentabilidad.

5.2. Conclusiones

Luego del procesamiento, contrastación, interpretación y análisis de las hipótesis propuestas, se arriban a las siguientes conclusiones producto de la investigación:

1. En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se establece un sistema de “Control Interno” y no se implementa la “Supervisión Operativa” para “Salvaguardar sus Activos”, al no contar con los formatos establecidos para captar, seleccionar y valorar los materiales de trincado que dejan los clientes en las importaciones.
2. En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se aplican “Metodologías de Trabajo” y no se realizan mediciones laborales, con la finalidad de incidir en la “Eficiencias Operativa” y el buen desempeño de sus trabajadores.
3. En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se aplica una adecuada selección de “Personal Calificado” para los trabajos de trincado, lo cual no le permite “Ahorrar Costos Operativos” por las deficiencias laborales de los trabajadores al no aplicar nuevas tecnologías de trabajo.
4. En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se publican “Directivas o Guías de Trabajo” que normen el uso del material de trincado que dejan los clientes en las importaciones, esta carencia no le permiten ahorrar costos operativos con la finalidad de alcanzar los “Objetivos Propuestos”.

5.3. Recomendaciones

1. Establecer un “Control Interno” adecuado e implementar una “Supervisión Operativa” eficiente para captar, seleccionar y almacenar los materiales de trincado que dejan los clientes en las importaciones, a fin que las empresas aprovechen las oportunidades optimizando el uso de los materiales recuperados para obtener resultados más eficientes que se reflejen en la rentabilidad.
2. Implementar “Metodologías de Trabajo” para aplicar nuevas técnicas, asimismo realizar mediciones laborales para evaluar el rendimiento del trabajador para incidir en la “Eficiencia Operativa” con la finalidad de minimizar perdidas y maximizar la capacidad de los recursos materiales.
3. Implementar una adecuada “Selección de Personal Calificado” que permitan alcanzar la eficiencia operativa del trabajador, a fin de incidir en el “Ahorro de Costos Operativos” por la aplicación de nuevas tecnologías de trabajo.
4. Publicar “Directivas o Guías de Trabajo” que normen la captación, control y uso de los materiales que dejan los clientes en las importaciones, para ser usados en las actividades de exportación, con la finalidad de ahorrar costos operativos y generar más rentabilidad, ayudando alcanzar los “Objetivos Propuestos” de las empresas.

FUENTES DE INFORMACION

Bibliográficas

- **Bacón Charles (1966)** “Manual de Auditoría Interna”

UTEHA, México D.F. 1996 2da. Edición

- **Bernstein Leopoldo A. (1987)** “Análisis de los Estados Financieros”

Deusto. Bilbao. España. 24 cm. 299 p.

- **Bermúdez R. (2009)** “Auditoria para la gestión empresarial”

Las tunas. México

- **Cashin J. A. (1988)** “Manual de Auditoria” Editorial: OCEANO. México D.F.

- **Cepeda Gustavo (1998)** “Auditoría y Control Interno”

Santafé de Bogotá Colombia D. C. 1998

- **Chiavenato Idalberto, (2002)** “Administración de Recursos Humanos”

Edición 7. Ediciones Atlas Editora. Brasil

- **Coopers & Lybrand (2011)** “Los nuevos conceptos de Control Interno”
(Informe COSO)”

- **Eslava José de Jaime (2004)** “Principios de gestión financiera de la empresa”
ESIC. Editorial. España.

- **Mantilla Samuel Alberto (2003).** “Control Interno en base al Informe COSO”

Editorial: ECCO Ediciones. Bogotá, Colombia.

- **Montesinos V. (1993)** “Análisis de la Información Contable”

Editorial. España.

- **Myers Stewart C. y Brealey Richard A. (2007)** Principios de Finanzas Corporativas”. Novena edición Mc Graw - Hill, Londres. Inglaterra.

- **Norka Vilorio (2005)** “Factores que inciden en el sistema de Control Interno de una organización”. Actualidad Contable Faces. Vol. 8, núm. 11

- **Ortega Castro Alfonso (2008)** “Planeación Financiera Estratégica”

Editorial: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C. V. México, D.F.

- **Pérez F. Juan y Carballo Veiga (2001)** “Compitiendo para crear valor”

Alianza Editorial. Lengua castellano.

- **Salas Amat Oriol (2008)** “Análisis de Estados Financieros”

Edición 8. Formato Rustica. Editorial Gestión 2000. España.

- **Vásquez Jorge y Caniggia Norberto (2006)**

“La empresa, Procedimientos Básicos, Curso Gramas y Control Interno”
Editorial Macchi, Edición 2. Argentina.

Electrónicas

- WEB www.arqhys.com/construccion/supervision.html (2011) PwC
- WEB www.arqhys.com/construccion/supervision.html PwC (12-03-11)
- WEB <https://www.soyentrepreneur.com/reduce-los-gastos-operativos-de-tu-empresa.html> (09-2011). (ERA)
- WEB <http://www.gestiopolis.com/finanzas> (31-08-12) Informe COSO.
- WEB <http://genesis.uag.mx/edmedia/material/RH/selpersonal.pdf> (05-08-13)
- WEB <http://www.wiki-finanzas.com/index.phpseccion=Contenido&id=>(22-02-13)
- WEB <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/control-interno-segun-coso.htm> (07-10-13).
- WEB <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-mpresa/> (15-09-13)
- WEB <http://raimon.serrahima.com/la-rentabilidad-financiera-roe-concepto-y-calculo/>;(22-02-13)
- WEB <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/> (17- 09 -13) González A.
- WEB <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/control-interno-segun-coso.htm> (07-10-13)
- WEB <http://definicion.de/supervision> (20-06-14)
- WEB Equipo auditool-info@auditool.ogr (10-05-14)
- WEB <http://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/> (22-02-14)
- WEB <https://www-Todo Simple> (2014)
- WEB <http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/admoncomp/tema23.htm>)
- WEB <http://espanol.answers.yahoo.com/question/index.quid>)
- WEB <https://www.ehowenespanol.com/significado-eficacia-operativa>
- WEB <https://www.lortek.es/conten=225:-eficacia-operativa>)
- WEB <https://www.lortek.es/conten=225:-eficacia-operativa>. (Álvarez L.)
- WEB <http://www.alerta.com.mx/denuncias/cap7.htm>) Valores Grupo Alerta
- WEB <http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html>)
Fernández J.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: El Control Interno y su efecto en la Rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras.

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis general	Variables e indicadores	Metodología
<p>¿Cuál es el efecto que origina un sistema de control interno en la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>a) ¿De qué manera la supervisión operativa, permite salvaguardar los activos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla?</p> <p>b) ¿Cómo una metodología de trabajo incide en la eficiencia operativa de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla?</p> <p>c) ¿De qué manera la selección de personal calificado incide en el ahorro de los costos operativos de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla?</p> <p>d) ¿Cómo las directivas o guías de trabajo que norman el uso de material recuperado contribuyen a lograr los objetivos propuestos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla?</p>	<p>Determinar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.</p> <p>Objetivos secundarios</p> <p>a) Determinar si la supervisión operativa permite salvaguardar los activos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.</p> <p>b) Determinar si la metodología de trabajo incide en la eficiencia operativa de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.</p> <p>c) Determinar si la selección de personal calificado incide en el ahorro de los costos operativos en las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.</p> <p>d) Determinar si las directivas o guías de trabajo que norman el uso de material recuperado permiten corregir las deficiencias operativas así como lograr los objetivos propuestos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.</p>	<p>El establecimiento de un Control Interno ordenado determina el mejoramiento de la Rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>a) La implementación de la supervisión operativa permite salvaguardar los activos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.</p> <p>b) La utilización de una metodología de trabajo, incide en la eficiencia operativa de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.</p> <p>c) La adecuada selección de personal calificado incide en el ahorro de los costos operativos en las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.</p> <p>d) La publicación de directivas o guías de trabajo que norman el uso de material recuperado, contribuyen a lograr los objetivos propuestos de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.</p>	<p>X: Control Interno</p> <p>Indicadores</p> <p>a) Supervisión operativa b) Metodología de trabajo c) Selección de personal calificado d) Directivas o guías de trabajo</p> <p>Y: Rentabilidad</p> <p>Indicadores</p> <p>a) Salvaguardar los activos b) Eficiencia operativa c) Ahorro de costos operativos d) Objetivos propuestos</p>	<p>a) Diseño No experimental transversal</p> <p>b) Tipo Investigación aplicada</p> <p>c) Nivel Descriptivo Correccional</p> <p>d) Población (N) Conformada por 56 personas que laboran en diversas áreas de la gerencia comercial, de operaciones y la gerencia de administración y finanzas de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla.</p> <p>e) Muestra (N) Muestreo aleatorio simple formada por 45 encuestas</p> <p>f) Técnicas de recolección de datos Método Directo</p>

ANEXO N° 02

ENCUESTA

La presente técnica de investigación, tiene por finalidad recabar información importante para el estudio de "El Control Interno y su efecto en la Rentabilidad en las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla", por el uso de "Materiales Recuperados" para el trincado de cargas. Al respecto se presentan una serie de preguntas. Elija Ud. la alternativa que considere la más correcta, marcando con un aspa (X) la opción que mejor se adapte a su empresa.

Esta técnica es anónima, se agradece su colaboración en vista que será de mucha utilidad para la investigación que se viene realizando.

(TA) Totalmente de acuerdo

(A) De acuerdo

(N) Neutral.

(D) En desacuerdo

(TD) Totalmente en desacuerdo

PREGUNTAS		TA	A	N	D	TD
VARIABLE: CONTROL INTERNO						
Supervisión Operativa						
01	En la empresa se implementan controles para captar, seleccionar y almacenar los materiales que dejan los clientes en las importaciones y que se recuperan para futuros los servicios de trincado de cargas.					
02	Existe una supervisión y control eficiente al momento de recibir los materiales que se utilizan para sujetar las cargas.					
03	Los trabajos de trincado son supervisados en forma permanente a fin que sean ejecutados de acuerdo al "Código de Sujeción" de la OMI.					
04	En la empresa existen procedimientos para tomar medidas correctivas en caso de reclamos del cliente por deficiencias en los trabajos de trincado.					
05	Las ordenes de trabajo emitido por los servicios de trincado son controlados por la empresa.					

Metodología de Trabajo						
06	Los trabajadores ejecutan los trincados de cargas aplicando las normas y procedimientos establecidos por el "Código de Sujeción" de la OMI.					
07	La empresa efectúa programas de capacitación sobre temas de trincado de cargas a los trabajadores.					
08	En la empresa se aplica procedimientos para el correcto uso de los materiales que se recuperan para las tareas de trincado de cargas.					
09	La honestidad y la ética prevalecen en las políticas de trabajo establecidas por la empresa para el trato con los clientes.					
10	La aplicación de metodologías de trabajo es muy importante para corregir las deficiencias operativas.					

Selección de Personal Calificado						
11	La empresa implementa políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de nuevos trabajadores.					
12	Para realizar con eficiencia los trabajos de trincado de cargas es necesario seleccionar personal idóneo y calificado					
13	La entrevista personal que realiza la empresa para la selección de nuevos trabajadores es la más adecuada					
14	Para el proceso de selección la empresa tiene en consideración el conocimiento y la experiencia profesional del trabajador.					
15	En el proceso de selección la empresa informa a los trabajadores sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos					

Directivas o Guías de Trabajo						
16	La publicación de directivas o guías de trabajo que normen el uso del Material Recuperado para el trincado de cargas, optimizaría su mejor control a fin de determinar su efecto en la rentabilidad de la empresa.					
17	En la empresa existen directivas y publicaciones que norman el uso de "material recuperado" para el trincado de cargas a fin de ahorrar costos y generar más rentabilidad para la empresa.					
18	En la empresa existen guías de trabajo que indican los pasos y procedimientos para usar material recuperado en el trincado de cargas.					
19	La carencia de directivas que normen la captación y uso de "materiales recuperados" para la trinca de cargas limita su mejor control, a fin de ahorrar costos y generar mayor rentabilidad económica para la empresa.					
20	La carencia de guías de trabajo que indiquen los pasos y procedimientos para el uso de Material Recuperado en el trincado de cargas es una limitación que afecta su control y formalización.					

VARIABLE: RENTABILIDAD						
Salvaguardar los Activos						
21	El objetivo de la empresa es de establecer controles internos adecuados para salvaguardar los activos.					
22	En la empresa se realizan conteos físicos periódicos de los materiales que se adquieren para el trincado de cargas y se concilian con los registros establecidos.					
23	La empresa tiene formatos establecidos para controlar y valorar los materiales que se recuperan para el trincado de cargas.					
24	En la empresa existen Informes referentes al control y uso de los materiales que se recuperan para el trincado de cargas.					
25	Las actividades de la auditoría interna son efectivas referente al control por el uso de los "materiales recuperados" para el trincado de cargas.					

Eficiencia Operativa						
26	Los canales de comunicación con los clientes son eficientes para brindar un óptimo servicio de trincado de cargas.					
27	En la empresa existen políticas definidas para que el personal pueda desempeñar con eficiencia sus funciones.					
28	En la empresa se realiza mediciones laborales a fin de determinar la eficiencia operativa de sus trabajadores.					
29	Las tareas de trincado de cargas son trabajos especiales que requieren de mucha técnica, habilidad y destreza para ejecutarlos.					
30	La empresa cuenta con equipos y materiales necesarios para que el trincado de cargas se realice de manera eficiente.					

Ahorro de Costos Operativos						
31	La empresa establece controles internos adecuados de los materiales de trincado para ahorrar costos operativos.					
32	La empresa brinda un servicio oportuno a los clientes a fin de ahorrar horas/hombre, horas/maquina y maquina/hombre.					
33	En la empresa existen políticas para la captación, selección y uso de "materiales recuperados" para los trincados de cargas con la finalidad de ahorrar costos.					
34	Las mejores inversiones no solo reducen costos operativos, sino que disminuyen el consumo de energía, reducen gastos administrativos y rebajan los costos por el uso de nuevas tecnologías.					
35	Para ahorrar costos y generar mayor rentabilidad es importante aplicar estrategias para fomentar la selección y uso de materiales "reciclados" o "recuperados" con la finalidad de evitar gastos innecesarios.					

Objetivos Propuestos						
36	La empresa ha identificado los recursos humanos y materiales necesarios a fin de alcanzar los objetivos propuestos.					
37	Esta normado el uso de material recuperado en los trincados de cargas a fin de ahorrar costos y alcanzar los objetivos propuestos.					
38	El uso de material recuperado en los servicios de trincado de cargas permite alcanzar los objetivos propuestos al ahorrar costos operativos.					
39	Es objetivo de la empresa establecer controles internos adecuados para optimizar el uso de "material recuperado" en los trincados para reducir costos y generar mayor rentabilidad económica.					
40	La empresa informa al trabajador sus funciones, responsabilidades y las expectativas laborales para alcanzar los objetivos propuestos.					

ANEXO N° 03

Tabulación de 45 encuestados (P1 al P20 del Cuestionario)

n	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	3	2	4	1	3	4	2	2	2	4	2	2	3	3	2	4	4	2	2
2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	5	5	1	1
3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	5	5	1	1
4	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	5	5	1	1
5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	5	5	1	1
6	3	4	1	2	3	3	2	4	1	2	3	3	3	2	4	2	5	4	1	2
7	3	2	5	3	5	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	1	2
8	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1
9	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	5	5	1	1
10	2	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	5	5	1	1
11	3	3	5	5	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	5	5	1	1
12	5	4	4	5	4	4	3	4	4	1	3	3	3	2	3	1	4	4	1	1
13	4	3	4	5	5	4	3	4	3	1	3	2	3	3	4	1	3	3	1	1
14	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3
15	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	2
16	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2
17	4	4	3	4	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	4	1	4	4	1	1
18	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	5	1	1
19	4	4	5	4	4	3	3	4	4	1	3	3	4	5	4	3	4	5	1	1
20	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	4	1	1
21	5	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4
22	5	4	4	4	5	4	3	4	3	1	3	2	2	3	2	1	3	4	1	1
23	4	4	4	4	5	3	3	4	2	1	3	2	3	2	3	1	4	4	1	1
24	5	5	4	4	5	3	3	4	2	1	2	3	2	3	2	2	4	4	1	1
25	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3
26	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2
27	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3
28	3	4	5	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	2	2
29	3	3	5	3	5	5	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	2
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5
31	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	1	4	4	1	1
32	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	2	3	2	3	1	3	4	1	1
33	3	4	2	3	5	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	2
34	4	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5
35	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	2	3
36	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	1
37	3	3	4	3	5	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	1	3	4	1	1
38	4	3	4	5	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	4	1	4	4	1	1
39	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
40	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2
41	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	4	2	2
42	4	4	3	4	5	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	1	1	4	1	1
43	3	4	4	4	5	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	1	4	4	1	1
44	4	3	4	5	5	3	2	3	3	1	3	2	3	4	3	1	4	4	1	1
45	3	4	4	4	5	3	3	4	3	1	3	3	2	3	3	1	5	5	1	1

Tabulación de 45 encuestados (P21 al P40 del Cuestionario)

n	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
1	4	4	1	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	1	2	5	3	2	2	3
2	3	3	1	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	3	4	2	3	5
3	3	4	2	1	4	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	3	4	1	3	3
4	3	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	5	5	2	5	3
5	3	4	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	4	2	3	2
6	3	3	3	1	3	4	3	4	1	3	4	2	1	2	2	3	5	2	3	2
7	5	4	5	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	4	2	3	2
8	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	4	2	3	2
9	3	4	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	4	2	3	2
10	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	4	2	3	3
11	5	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	3	4	2	3	2
12	3	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	1	1	3	3	1	1	3
13	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	1	1	3
14	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	5	3	4	3	4	4
15	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4
16	3	3	5	4	5	4	4	3	1	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4
17	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	2	5	1	1	3	4	1	1	4
18	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	1	1	4	3	3	4	3
19	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	1	2	3	1	1	3
20	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	1	1	2	2	1	1	3
21	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4
22	4	3	4	5	5	4	3	2	3	2	5	2	5	1	1	2	5	1	1	2
23	3	4	5	5	4	2	3	2	1	2	3	2	4	1	1	5	4	1	1	3
24	2	3	5	5	5	3	3	3	2	3	3	2	4	1	1	3	4	1	1	2
25	4	5	5	4	5	3	4	3	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5
26	3	4	3	3	3	4	3	4	1	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5
27	4	3	4	5	4	5	5	4	1	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3
28	3	4	4	4	5	4	3	3	1	3	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4
29	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4	2	2	4	4	2	3	3
30	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	5	3
31	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2
32	3	3	4	3	5	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	4
33	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
34	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3
35	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4
36	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	1	1	5	1	1	3	2
37	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	1	1	3	3	3	1	1
38	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	5	1	1	5	4	1	1	4
39	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4
40	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4
41	5	5	5	5	5	4	3	4	2	2	3	5	5	1	1	5	4	1	1	4
42	3	3	4	5	5	3	4	4	4	2	3	3	2	1	1	4	3	1	1	2
43	4	4	5	5	5	3	2	3	4	3	3	2	5	1	1	3	4	2	1	2
44	3	3	5	5	4	2	3	2	2	2	2	3	4	1	1	3	2	1	4	3
45	5	5	4	3	5	3	4	3	3	3	5	4	4	1	1	3	2	1	1	2

ANEXO N° 04

Tabulación de Frecuencias por la encuesta realizada

	P R E G U N T A S	P1	P2	P3	P4	P5	(n)
01	En la empresa se implementan controles para captar, seleccionar y almacenar los materiales que dejan los clientes en las importaciones y que se recuperan para futuros los servicios de trincado de cargas.	1	4	15	17	8	45
02	Existe una supervisión y control eficiente al momento de recibir los materiales que se utilizan para sujetar las cargas.	-	3	17	19	6	45
03	Los trabajos de trincado son supervisados en forma permanente a fin que sean ejecutados de acuerdo al "Código de Sujeción" de la OMI.	1	6	11	19	8	45
04	En la empresa existen procedimientos para tomar medidas correctivas por reclamos del cliente por deficiencias en los trabajos de trincado.	-	4	12	19	10	45
05	Las ordenes de servicio emitidos por los trabajos de trincado son controlados por la empresa.	1	8	3	16	17	45
06	Los trabajadores ejecutan los trincados de cargas aplicando las normas y procedimientos establecidos por el "Código de Sujeción" de la OMI.	1	8	13	18	5	45
07	La empresa efectúa programas de capacitación sobre temas de trincado de cargas a los trabajadores.	2	11	14	11	7	45
08	En la empresa se aplica procedimientos para el correcto uso de los materiales que se recuperan para las tareas de trincado de cargas.	3	7	8	24	3	45
09	La honestidad y la ética prevalecen en las políticas de trabajo establecidas por la empresa para el trato con los clientes..	1	11	19	12	2	45
10	La aplicación de metodologías de trabajo es muy importante para corregir las deficiencias operativas.	17	9	11	6	2	45
11	La empresa implementa políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de nuevos trabajadores.	1	9	27	7	1	45
12	Para realizar con eficiencia los trabajos de trincado de cargas es necesario seleccionar personal idóneo y calificado.	6	12	15	10	2	45
13	La entrevista personal que realiza la empresa para la selección de nuevos trabajadores es la más adecuada	3	10	25	5	2	45
14	Para el proceso de selección la empresa tiene en consideración el conocimiento y la experiencia profesional del trabajador.	6	8	19	11	1	45
15	En el proceso de selección la empresa informa a los trabajadores sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos	-	12	19	12	2	45
16	La publicación de directivas o guías de trabajo que normen el uso del "Material Recuperado" para el trincado de cargas, optimizaría su mejor control a fin de determinar su efecto en la rentabilidad de la empresa.	23	6	9	6	1	45
17	En la empresa existen directivas y publicaciones que norman el uso de "material recuperado" para el trincado de cargas a fin de ahorrar costos y generar más rentabilidad para la empresa.	1	1	6	24	13	45
18	En la empresa existen guías de trabajo que indican los pasos y procedimientos para usar "material recuperado" en el trincado de cargas	-	1	1	28	15	45
19	La carencia de directivas que normen la captación y uso de "materiales recuperados" para la trinca de cargas limita su mejor control, a fin de ahorrar costos y generar mayor rentabilidad económica a la empresa.	28	5	9	1	2	45
20	La carencia de guías de trabajo que indiquen pasos y procedimientos para usar "Material Recuperado" en los trincados es una limitación que redundaría en su mejor control y formalización.	26	11	5	1	2	45

Tabulación de Frecuencias por encuesta realizada

	PREGUNTAS	P1	P2	P3	P4	P5	(n)
21	El objetivo de la empresa es de establecer controles internos adecuados para salvaguardar los activos.	-	1	28	9	7	45
22	En la empresa se realizan conteos físicos periódicos de los materiales que se adquieren para el trincado de cargas y se concilian con los registros establecidos.	-	-	18	21	6	45
23	La empresa tiene formatos establecidos para controlar y valorar los materiales que se recuperan para el trincado de cargas.	2	6	6	14	17	45
24	En la empresa existen Informes referentes al control y uso de los materiales que se recuperan para el trincado de cargas.	3	7	9	12	14	45
25	Las actividades de la auditoría interna son efectivas, referente al control por el uso de los "materiales recuperados" para el trincado de cargas.	-	2	6	25	12	45
26	Los canales de comunicación con los clientes son eficientes para brindar un óptimo servicio de trincado de cargas.	-	11	17	15	2	45
27	En la empresa existen políticas definidas para que el personal pueda desempeñar con eficiencia sus funciones.	-	6	25	12	2	45
28	En la empresa se realiza mediciones laborales a fin de determinar la eficiencia operativa de sus trabajadores.	-	11	19	14	1	45
29	Las tareas de trincado de cargas son trabajos especiales que requieren de mucha técnica, habilidad y destreza para ejecutarlos.	9	10	10	13	3	45
30	La empresa cuenta con equipos y materiales necesarios para que el trincado de cargas se realice de manera eficiente.	-	16	17	8	4	45
31	La empresa establece controles internos adecuados de los materiales de trincado para ahorrar costos operativos.	-	9	22	12	2	45
32	La empresa da un servicio oportuno a los clientes para ahorrar horas/hombre, horas/maquina y maquina/hombre.	-	19	17	6	3	45
33	En la empresa existen políticas para la captación, selección y uso de "materiales recuperados" para los trincados de cargas con la finalidad de ahorrar costos.	1	6	15	15	8	45
34	Las mejores inversiones no solo reducen costos operativos, sino que disminuyen el consumo de energía, reducen gastos administrativos y rebajan los costos por el uso de nuevas tecnologías.	26	6	1	8	4	45
35	Para ahorrar costos y generar mayor rentabilidad es importante aplicar estrategias para fomentar la selección y uso de materiales "reciclados" o "recuperados" con la finalidad de evitar gastos innecesarios.	27	6	-	8	4	45
36	La empresa ha identificado los recursos humanos y materiales necesarios a fin de alcanzar los objetivos propuestos.	-	4	21	14	6	45
37	Esta normado el uso de material recuperado en trincados de cargas a fin de ahorrar costos y alcanzar los objetivos propuestos.	1	4	10	23	7	45
38	El uso de material recuperado para los servicios de trincado de cargas permite alcanzar los objetivos propuestos al ahorrar costos operativos.	15	14	11	4	1	45
39	Es objetivo de la empresa establecer controles internos adecuados para optimizar el uso de "material recuperado" en los trincados a fin de reducir costos y generar mayor rentabilidad económica.	14	2	19	6	4	45
40	La empresa informa a los trabajadores sus funciones, responsabilidades y las expectativas laborales para alcanzar los objetivos propuestos.	1	13	15	13	3	45

ANEXO N° 05

Formato de la orden de trabajo para atender los servicios de trincados en las actividades de exportación

	ORDEN DE TRABAJO																									
Orden de Servicio O/S:		Fecha:																								
Cliente:																										
Hora inicio:	Hora termino:	Horas:																								
N°	Conceptos	Medida	Unid. Med.	Cantidad																						
1	Maniobra Especial		Hr.																							
2	Maniobra Especial - llenado		Hr.																							
3	Maniobra Especial - despacho		Hr.																							
	<u>INSUMOS</u>				(R)	(C)																				
1																										
2																										
3																										
4																										
5																										
6																										
7																										
8																										
9																										
10																										
11																										
12																										
<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 20px;"> <div style="text-align: center; width: 40%;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Coordinador de Maniobras</p> </div> <div style="text-align: center; width: 40%;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Asistente de Operaciones</p> </div> </div> <p style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"><u>Costo de orden de trabajo</u></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Cant.</th> <th style="width: 10%;">Unidad</th> <th style="width: 50%;">Material</th> <th style="width: 15%;">Precio Unit.</th> <th style="width: 15%;">Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">Costo total de la Orden de trabajo <input style="width: 50px;" type="text"/></p> <p><u>Detalle del trabajo realizado.</u></p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>							Cant.	Unidad	Material	Precio Unit.	Total															
Cant.	Unidad	Material	Precio Unit.	Total																						

ANEXO N° 06

Materiales de trincado que utilizan las empresas aduaneras para los servicios de trincado en las actividades de exportación

Maniobras Especiales



Tema.-
"Trincaje de Cargas"



Autor.-
Abelardo QUISPE Orellano
Especialista profesional en Maniobras
E-Mail: abelardokiss2007@hotmail.com



Elementos para trincar cargas

El Cable.-

- Es el conjunto de alambres y cordones enrollados uniformemente alrededor de un alma.



ROLLO DE CABLE DE ACERO



Elementos para trincar cargas

El Grillete.-

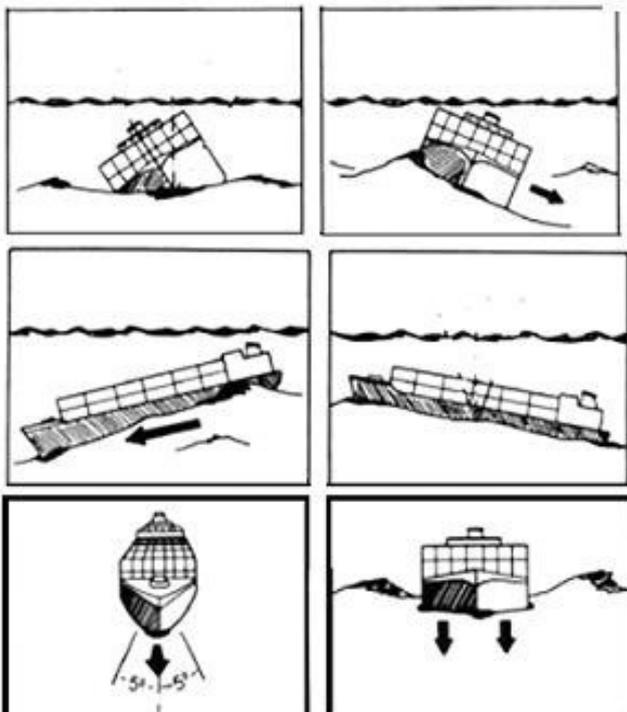
- Es un eslabón de acero de forma ovalada que se cierra mediante un tornillo o pasador.



Grillete tipo "Lyra"



Grillete tipo "U"



Materiales de trincado que utilizan las empresas aduaneras para los servicios de trincado en las actividades de exportación

ELEMENTOS PARA TRINCAR CARGAS

La Grapa.-

Es un elemento de acero en forma de "U" con mordaza y rosca que se utiliza para unir y apretar los cables de acero.



LA GRAPA



Aplicación de la "Grapa" para la unión de cables

Forma de instalar la grapa en el Cable:



La cadena.-

Es el conjunto de eslabones de acero entrelazados entre si muy utilizado en las trincas y se tensionan con "Rachets" de sujeción.



Cadena de acero



Cadena de eslabón largo



ELEMENTOS PARA TRINCAR CARGAS

El Ratchet y la faja de sujeción.-

- Son cintas sintéticas fabricadas con fibras químicas (Poliéster y polipropileno)
- Las fajas en los trincados se ajustan con el Ratchet como elemento complementario de sujeción.



Ratchet Solo de 2" de 1.5 Ton. resistencia



Elementos para trincar cargas

El Tensor.-

- Es un tubo metálico roscado interiormente y con dos ojales en los extremos que en los trincados se utiliza para ajustar cables o cadenas.



Tensor "Ojo - Ojo"

Tensor "Ojo - Gancho"



Ajuste del "Tensor" en la trínca de una maquinaria



Aplicación del Tensor Ojo - Ojo

Materiales de trincado que utilizan las empresas aduaneras para los servicios de trincado en las actividades de exportación

El Puntal de madera-

Es otro elemento que en los trincados tiene diversas aplicaciones, sirve soporte, de cuña, apuntalamiento, apoyo, etc.



Trincando con Puntales de madera



¿Cómo se identifica si la madera ha sido fumigada?

Cuando presenta el sello y código de la entidad que lo fumigó químicamente.



Trincando de maquinarias con cables para exportación



Trincando de camión



Trincando de maquinarias



Trincando de cargas especiales con fajas de polipropileno



Trincando con cadenas sin



Trincando con cadenas y ratchet



Aplicación de cadenas, cables, tensores para trincar el tractor Druga



Aplicación de la cadena y ratchet para trincar la carga especial



Uso de la cadena para trincados



Uso de la madera para trincados



**Recursos materiales que utilizan las empresas aduaneras
Para atender los servicios de trincado en las actividades de exportación**

