



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Sistema de gestión integrado y su influencia en la rentabilidad de las empresas aduaneras, Callao 2018”

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

AUTORA:

Ramirez Noriega, Juliana Aracelly

ASESORA:

Mg. Gamarra Orellana, Nora Isabel

LINEA DE INVESTIGACION:

Finanzas

CALLAO – PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0017-2018-DPI /UCV/DA-EP-CON-FL-C

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado en la modalidad de Desarrollo de Proyecto de Investigación.

Presentado por Don: RAMIREZ NORIEGA, JULIANA ARACELLY.

Cuyo Título es:

“SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS ADUANERAS, CALLAO 2018”.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
16	DIECISEIS	APROBADO POR UNANIMIDAD

DESAPROBADO 00-10 PUNTOS ()
 APROBAR POR MAYORIA 11-13 PUNTOS ()
 APROBADO POR UNANIMIDAD 14-17 PUNTOS (X)
 APROBADO POR EXCELENCIA 18-20 PUNTOS ()

Lima, 09 DE JULIO DE 2018

PRESIDENTE : DR. LEON ESPINOZA LESSNER

FIRMA

SECRETARIO : MGTR. SÁNCHEZ SÁNCHEZ, JAIME ABEL

FIRMA

VOCAL : MGTR. GAMARRA ORELLANA NORA ISABEL

FIRMA

Nota: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Callao, 18 de diciembre de 2018



Mgtr. Nora Isabel Gamarra Orellana

UCV-Filial Callao

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada especialmente a Dios, quien fue el único que pudo darme las fuerzas necesarias para seguir adelante en este camino y quien hizo todo lo posible para llegar a cumplir esta meta. A mi mamá, quien con sabiduría, fortaleza y comprensión me guió durante todo este proceso. A mi padre, que gracias a su esfuerzo y trabajo arduo logró dejarme la mejor herencia, mi profesión. Hoy gracias a ellos y a su motivación es que he podido alcanzar mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Empezaré agradeciendo a Dios, mi papá, quien ya tenía destinado llenarme de bendiciones durante toda mi vida universitaria. Agradezco a mi madre Carmen Rosa Noriega Chiozzi y a mi padre Clemente Ramirez Ávila, quienes con su esfuerzo constante, su apoyo moral y económico, estuvieron motivándome a diario por verme convertida en una profesional. Su ayuda ha sido fundamental, gracias por estar incluso en los momentos más difíciles. Asimismo, agradezco a todos mis formadores, quienes me transmitieron sus conocimientos durante mi proceso académico, y en especial, agradezco a mi asesora Nora por su entrega y dedicación para ayudarme en el desarrollo de mi tesis y poder obtener una titulación profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, RAMIREZ NORIEGA JULIANA ARACELLY con DNI N° 70349203, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Callao, 14 de Diciembre del 2018



RAMIREZ NORIEGA, JULIANA ARACELLY

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Sistema de gestión integrado y su influencia en la rentabilidad de las empresas aduaneras, Callao 2018”, la cual contiene los siguientes capítulos: Introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos. Asimismo, se plantea el objetivo general de “Demostrar la influencia de un sistema de gestión integrado en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

PÁGINAS PRELIMINARES.....	2
ÍNDICE.....	9
RESUMEN.....	9

ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2. TRABAJO PREVIOS	11
1.3. TEORÍA RELACIONADAS AL TEMA	16
1.3.1. VARIABLE: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	16
1.3.2. VARIABLE: RENTABILIDAD	18
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.4.1. PROBLEMA GENERAL	20
1.4.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	20
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	20
1.6. HIPOTESIS	21
1.6.1. HIPOTESIS GENERAL	21
1.6.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS	21
1.7. OBJETIVO	21
1.7.1. OBJETIVO GENERAL.....	21
1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
II. METODO	22
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	22
2.1.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	22
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	23
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	25
2.3.1 POBLACIÓN	25
2.3.2 MUESTRA	25
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y CONFIABILIDAD	26
2.4.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
2.4.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
2.4.3 VALIDEZ	28
2.4.4 CONFIABILIDAD	28
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	29
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	29
III. RESULTADOS	29

3.1	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	30
3.2	PRUEBA DE INFLUENCIA	30
3.2.1	HIPÓTESIS GENERAL	30
3.2.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	33
3.2.3	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	35
IV.	DISCUSIÓN	38
4.1	DISCUSIÓN – HIPÓTESIS GENERAL	38
4.2	DISCUSIÓN – HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	39
4.3	DISCUSIÓN – HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	40
V.	CONCLUSIONES	42
VI.	RECOMENDACIONES	43
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
VIII.	ANEXOS	49

RESUMEN

El actual trabajo de investigación tiene como objetivo general demostrar la influencia de un sistema de gestión integrado en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, de tipo aplicada, y diseño no experimental transversal. Como instrumento de medición se realizó un cuestionario, el cual fue elaborado por 16 preguntas en escala de Likert, posteriormente, se procedió a analizarlo mediante el software estadístico SPSS, Statistic Visor versión 20.0 para Windows, logrando medir el nivel de confiabilidad de las preguntas a través del Alfa de Cronbach. Asimismo, se utilizó la prueba estadística de Pearson, para saber el porcentaje de influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente y luego se aplicó la prueba de anova. Finalmente, se concluyó la investigación obteniendo resultados significativos que demostraron que un sistema de gestión integrado influye en un 73.7% en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018.

Palabras claves: Sistema de gestión integrado y Rentabilidad

ABSTRACT

The current research work has as a general objective to demonstrate the influence of an integrated management system on the profitability of the Callao 2018 customs companies. The focus of this research was quantitative, applied type, and transversal non-experimental design. As a measuring instrument a questionnaire was carried out, which was elaborated by 16 questions on a Likert scale, later, we proceeded to analyze it using the statistical software SPSS, Statistic Viewer version 20.0 for Windows, managing to measure the reliability level of the questions to through Cronbach's Alpha. Likewise, Pearson's statistical test was used to know the percentage of influence of the independent variable on the dependent variable, followed by the anova test. Finally, the investigation was concluded obtaining significant results that showed that an integrated management system influences 73.7% in the profitability of the Callao 2018 customs companies.

Key words: Integrated management system and Profitability.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad, la competencia en el mercado aduanero se está haciendo cada vez más complicada, la gran cantidad de agencias de aduanas que están apareciendo debido al incremento del comercio exterior en el país es asombrosa; según el Instituto Peruano de Economía, en el 2017 Perú consiguió ubicarse como el país de la Alianza del Pacífico con mayor crecimiento de exportaciones con una tasa del 22,6 %, por lo que logró estar por encima de Colombia (19 %), Chile (9,9 %) y México (4,4 %). Es por ello que en los últimos años, la demanda de operadores involucrados en el proceso de traslado de bienes desde el punto de origen en el país exportador hasta el punto de destino del país importador, agencias de aduanas, a nivel mundial ha estado sujeta a importantes variaciones asociadas a la creciente preocupación por el control, seguridad y calidad en que se brindan estos servicios.

La tendencia actual del mercado internacional es la de imponer exigencias asociadas al desarrollo de los ya mencionados servicios de calidad y a la vez darle seguridad a los clientes para evitar delitos más comunes tales como el lavado de dinero, el narcotráfico, el contrabando, entre otros.

Las empresas aduaneras en el Perú, son conscientes que al realizar una mejora en el servicio de comercialización, les permitirá aumentar la confianza y satisfacción de los contratistas y de esta manera puedan mantenerse como empresas destacadas dentro de su rubro y así aumentar sus ingresos.

La contratación de servicios orientados al comercio exterior está cobrando importancia como actividad económica y mejor aún si se realiza en condiciones estipuladas por las leyes para así poder brindar mayor confianza a los contratistas.

Para poder alcanzar estos requerimientos se necesita la implementación de herramientas y métodos que faciliten no solo una adecuada gestión sino que dentro de esta pueda facilitar también la realización de tareas, ayude a mejorar la calidad de vida laboral y sobretodo que permita brindar servicios de calidad a bajos costos; todo ello a fin de beneficiar y simplificar los procesos para alcanzar la esperada mejora continua. Permitiendo así a las empresas proporcionar la confianza de que

los servicios que brinda satisfacen los requisitos establecidos de calidad y aseguran la protección del consumidor, constituyendo ello un factor clave para la fidelidad de este, un crecimiento constante para la empresa y un incremento de su rentabilidad.

1.2. TRABAJO PREVIOS

Sánchez J. y Sánchez Y. (2012) en su tesis: *Evaluación del impacto financiero generado por la aplicación de un sistema de gestión medioambiental basado en la norma ISO 14001:2004 en la empresa Sittca S.A.S.* en la ciudad de Cartagena; el presente trabajo trata sobre la evaluación financiera del impacto de la implementación de la norma ISO 14001:2004 en la empresa SITTCA S.A.S, la cual inició su proceso de certificación al momento de crearse para el año 2008 y se certificó en el año 2009. Por tanto el estudio abarca los años 2008 a 2011 con el objetivo de entender los comportamientos financieros obtenidos posteriores a la certificación.

Se presenta el planteamiento del estudio y posteriormente el desarrollo de los objetivos requeridos para la evaluación iniciando con el análisis del entorno económico de la empresa y las proyecciones que tiene, la visualización de su estructura interna, las cuentas comprometidas en el proceso de implementación para el cálculo de los costos y el análisis de los ingresos conforme a las empresas que exigen la certificación en la prestación de los servicios que brinda la entidad. Se procede al análisis financiero basado en el balance general y el estado de resultados, se analizan las cuentas de forma vertical y horizontal entre periodos, se realizan cálculos de razones financieras y la evaluación de las utilidades reales del ciclo operativo por medio del flujo de caja libre, Por último se calcula el valor agregado de la empresa para cada año y se compara con un escenario sin certificación para identificar el beneficio real de la misma.

En general se resume que la implementación de la norma ISO 14001:2004 no sólo sirvió para mejorar el estado de competitividad de la empresa en el sector, sino que fue una estrategia necesaria para el desarrollo de sus ciclos operativos y por ende el impulso de sus resultados positivos en los estados financieros.

En mi opinión, esta investigación sirvió para demostrar que la implementación de una norma ISO14001:2004 un sistema de gestión orientado a la protección del medio ambiente, sirvió para aumentar la competitividad de la empresa SITTCA SAS y esto conlleva a generar mayores utilidades para las mismas las cuales se vieron reflejada al final de cada periodo

Mejía, O. (2015), en artículo de reflexión con fines de grado: *Importancia de la implementación de un Sistema de Gestión Integral en las empresas Colombianas*; trata de explicar la importancia que está teniendo el implementar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad (HSEQ), ya que debido a los diferentes tratados de libre comercio que está firmando Colombia con el mundo, hace que las exigencias empresariales sean de carácter global. Se desarrolla la investigación y se concluye que un Sistema de Gestión Integral es importante ya que trae consigo altos niveles de satisfacción en los cliente, aumento en la demanda de los productos y/o servicios, se logre exportar más, se mejore la producción de las empresas, se disminuyan los gastos, se tomen decisiones de la forma más racional posible, se logre asertividad en la comunicación interna y sobre todo se mejoren las condiciones laborales del talento humano.

En esta investigación podemos concluir que un sistema de gestión integrado de calidad va a impactar positivamente a una organización ya que al brindar un producto o servicio de calidad se logra una satisfacción del cliente y por ende una fidelización del mismo lo cual generara mayores ingresos.

Bernal A. y Saavedra L. (2017) en su tesis: *los sistemas integrados de gestión como elemento diferenciador de las organizaciones empresariales*; los constantes avances del mundo han hecho de las empresas, entidades en continuo crecimiento y desarrollo con el fin de posicionarse en nuevos escenarios hacia diferentes mercados. Hoy en día nos enfocamos en la importancia de la competitividad y la efectividad; estos aspectos se concentran en diferentes parámetros como lo son los tiempos de entrega, las cantidades de producción, la calidad de los productos y/o servicios y por ende la satisfacción de sus clientes. La competitividad es entendida como la habilidad de una empresa para mantener un desarrollo constante, en cuanto a capacidad de diseñar, producir y comercializar bienes y servicios. Es por este

motivo que cada día son más las entidades que buscan cumplir con todos los requisitos que el mercado les exige para mantener su competitividad, razón por la cual ha crecido el interés por implementar dentro de ellas diferentes sistemas de gestión que les permitan una mayor organización internamente, para así poder mostrar resultados externamente.

A partir de la revisión y la lectura de diferentes investigaciones que se han consultado a lo largo de la elaboración del presente trabajo, se hizo una definición y descripción de cada uno de los sistemas de gestión que se propusieron como eje temático del mismo. A la vez se realizó un acercamiento a las normas que rigen dichos sistemas y se dieron a conocer los principales requisitos que éstas exigen para su implantación dentro del ámbito empresarial.

Posterior a esto, se elaborará un marco referencial donde se toman como punto de análisis la empresa Qualá y sus sistemas de gestión y la investigación realizada por la Universidad de Manizales sobre los efectos de la implementación de los SIG en un sector empresarial del Valle de Aburrá.

Finalmente, por medio de una socialización con los estudiantes de II, III y V semestre de administración de empresas, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – Regional Soacha, se darán a conocer los principales puntos y aportes obtenidos con relación al trabajo desarrollado. Luego se aplicará una encuesta a 50 personas asistentes al evento, donde se evidenciará la pertinencia y la validez de la información transmitida; dicha reunión será soportada con un folleto, el cual complementará la interpretación de la temática a tratar.

Después de realizar el ejercicio planteado dentro del presente trabajo, se evidenció un alto nivel de interés y aceptación por parte de los estudiantes que participaron en la capacitación y encuesta aplicada, logrando el objetivo de dar a conocer el tema propuesto para medir la aceptación del mismo y contemplar la posibilidad de incluirlo dentro del plan de estudios de la carrera de Administración de empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Tomando como referencia esta investigación podemos decir que actualmente la implementación de un sistema integrado de gestión es un tema fundamental dentro de las organizaciones ya que mejora los procesos y procedimientos dentro

de las mismas, mejorando la calidad en sus productos y servicios y aumentando la productividad, compromiso y responsabilidad; y siempre desencadenando finalmente en una irremediable satisfacción del cliente y por supuesto en una reducción de costos y logro de objetivos empresariales.

Benavides, G. (2013) en su artículo: *Ética empresarial y sistemas integrados de gestión: organizaciones pioneras certificadas en Bogotá, D.C.*, el propósito de esta investigación es el de establecer la relación que existe entre los componentes que constituyen la ética empresarial, construidos desde la teoría formal, y los posibles componentes que en la realidad se asumen en la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión (normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001), mediante la identificación de estos componentes, su aplicación y los resultados obtenidos en las organizaciones pioneras en este proceso, ubicadas en el Distrito Capital de la ciudad de Bogotá. En el estudio participan nueve directivos que se desempeñan en el área administrativa o de gestión en calidad. Como instrumento de recolección de información se utiliza la entrevista semiestructurada, y se aborda la categorización como método de análisis. Entre los hallazgos se evidencia que las organizaciones implementan los sistemas integrados de gestión por las ventajas competitivas que se derivan de la certificación: rentabilidad, reputación y permanencia en el mercado. También se consideran aspectos como la calidad del producto, el cumplimiento de requisitos y la solidaridad; sin embargo, otros aspectos se perciben subvalorados, subutilizados o están ausentes.

Finalmente, la investigación muestra que la esencia filosófica de los términos ética, empresa y sistemas integrados de gestión, se desdibujan en el proceso.

Estos resultados de la investigación nos dicen que la aplicación de sistemas integrados de gestión trae consigo ventajas competitivas frente a las demás organizaciones ya que por ejemplo se mejora la calidad de nuestro servicio o producto, lo cual nos genera una permanencia en el mercado, además de ello se mejoran nuestros procesos y como conjunto de todo ello se obtiene una mayor rentabilidad y reconocimiento empresarial.

Dávila, M. (2017) en su tesis: *Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017*, describe de qué manera se puede dar solución a la problemática existente en la empresa GM Fiori Industrial, tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad que permita reducir la producción defectuosa e incrementar la rentabilidad de la empresa.

La investigación empleó el sintagma holístico y enfoque mixto, de tipo proyectivo y con un diseño transversal. Se recolectaron datos cualitativos y cuantitativos para luego ser analizados. Para la investigación Cuantitativa se realizó un registro de información de la empresa la cual estaba compuesta por el análisis de los estados financieros (Estado de Situación y Estado de resultados) y ratios financieros. Para el análisis cualitativo se realizó una encuesta que constaba de 8 preguntas abiertas, las cuales se usaron para cruzar información entre los indicadores financieros e indicadores de calidad. Ambos análisis permitieron realizar la triangulación de la información y así se pudo obtener una idea clara de la situación de la empresa.

Finalmente, se concluyó que la mejor manera de reducir la producción defectuosa e incrementar la rentabilidad sería la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, esto por ser una herramienta clave en el crecimiento de la empresa.

Ruiz, K. y Rivera, J. (2015), en sus tesis: *Análisis de rentabilidad de la Asociación de cooperativas de pequeños productores de café de Nicaragua – cafénica correspondiente a los periodos del 2012 al 2013*; nos refiere al estudio de las finanzas corporativas implementando razones financieras basándose en una empresa comercial llamada Cafénica, el cual se abordara a través de un caso práctico la problemática de la empresa en sus estados financieros en los años correspondientes a los periodos 2012 al 2013.

En la realización del trabajo investigativo de seminario de graduación, encontramos que la asociación Cafénica presento en sus estados financieros para el periodo 2012 un déficit tanto en el patrimonio como en el estado de resultado, esto significa que los egresos fueron más altos que los ingresos que obtuvo la empresa

para ese periodo. El presente trabajo investigativo tiene el objetivo de realizar un análisis financiero a los estados financieros de la Asociación de cooperativas de pequeños productores de café de Nicaragua Cafénica para los periodos 2012 al 2013, implementando las razones financieras, evaluando las razones de liquidez, la razón de solvencia y un análisis de rentabilidad.

Cafénica presento en sus estados financieros para el periodo 2012 un déficit tanto en el balance general el cual se reflejó en el patrimonio un déficit acumulado, como en el estado de resultado, esto significa que los egresos fueron más altos que los ingresos que obtuvo la empresa para ese periodo, esto debido a que la empresa tiene una mala gestión financiera en el análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones. La falta de viabilidad se produce cuando los gastos superan los ingresos de manera permanente, esto quiere decir que la empresa tiene pérdidas, lo que provoca una situación difícil de mantener a medio plazo.

Dada esta investigación y desde mi punto de vista puedo llegar a concluir que a rentabilidad se va a obtener siempre y cuando los ingresos de una empresa superen a los egresos de la misma durante un determinado periodo, y en el caso de Cafénica en el análisis de sus estados financieros hubo una mala gestión en las inversiones o una mala toma de decisiones lo cual llevo a la misma a que sus egresos superaran a sus ingresos y generar así una rentabilidad deficiente.

1.3. TEORÍA RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1. VARIABLE: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Lo que nos dice Gutiérrez, I. (2017) es que un sistema de gestión es una metodología que me ayudará a visualizar y administrar mejor mi empresa, área o procesos bajo mi cargo y, por lo tanto, a lograr mejores resultados a través de acciones y toma de decisiones basadas en datos y hechos.

Pues en otras palabras un sistema de gestión es una herramienta que ayudara a las empresas a tener una visión más completa de todos los procesos que ocurren en las diferentes áreas y poder optimizarlos a tal punto que se

pueda mejorar la productividad y a la vez para así detectar y evitar fallas o errores que puedan ocurrir y tomar decisiones al respecto.

Otro concepto que nos da Karapetrovic, S. y Willborn, W. (1998) es que un sistema integrado de gestión es un conjunto de procesos interconectados que comparten los mismos recursos (humanos, materiales, infraestructura, información, y recursos financieros) para lograr los objetivos relacionados con la satisfacción de una amplia variedad de grupos de interés (—stakeholders). Un sistema integrado de gestión queda, por tanto, caracterizado por la pérdida de identidad de los subsistemas.

De ello podemos deducir que un sistema de gestión integrado es la unión de procesos que se encuentran interrelacionados con el fin de llegar a un objetivo en común y satisfacer los grupos de interés tanto internos como externos.

Mientras que para Pojasek, R. (2006) un sistema integrado de gestión es uno que combina sistemas de gestión usando un enfoque orientado al empleado, una visión basada en los procesos y un enfoque de sistemas, que hacen posible poner todas las prácticas de gestión normalizadas que correspondan en un solo sistema (pp. 89-97)

Se puede decir entonces que un sistema de gestión integrado es la unión de varios sistemas de gestión enfocados en la optimización de procesos internos a fin de unificar todos estos sistemas en uno solo.

La integración de los sistemas de gestión puede definirse como «ensamblar diferentes sistemas de gestión funcionales en un sistema de gestión integrado y más efectivo...» (Beckmerhagen et al., 2003). La idea esencial que lleva a las empresas a querer integrar los sistemas de gestión es la búsqueda de sinergias entre ellos. Estas sinergias provienen de principios comunes de los sistemas, de una estructura similar en los estándares y de la existencia de requerimientos similares (Fresner y Engelhardt, 2004; Griffith y Bhutto, 2008; Labodová, 2004)

Con estos últimos conceptos e incluyendo también a los anteriores, se puede llegar a la conclusión que un sistema integrado de gestión es una

herramienta fundamental que ayudara a unificar los distintos sistemas de gestión que existen en una organización, lo que traerá consigo mejoras a nivel económico y competitivo ya que además de optimizar procesos, ahorrar recursos y prevenir fallas que puedan incurrir en costos innecesarios; también nos dará reconocimiento y posicionamiento a nivel internacional ya que con estos sistemas se podrá otorgar confianza, calidad, protección y seguridad al cliente en temas relacionados al comercio exterior servicios o productos serán de calidad y brindados bajo normas de seguridad.

1.3.2. VARIABLE: RENTABILIDAD

Según Zamora, A. (2008) menciona que la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

La rentabilidad es el resultado de un buen manejo en las inversiones que hemos o vamos a realizar, la efectividad con la que se puede llegar a manejar las ventas y la medición de los costos y gastos a fin de tener mayores utilidades o ganancias.

Para Sánchez, A. (1994), la rentabilidad tiene como objetivo medir la eficacia de la empresa en la utilización de sus inversiones...(p.161); en pocas palabras lo que quiere decir es que la rentabilidad llega a ser la ganancia que se obtiene de un dinero invertido.

Según Díaz, M. (2012), entenderemos por Rentabilidad “la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de

dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades”; lo que dice Díaz es que la rentabilidad es el logro económico obtenido después de un uso adecuado de los recursos puestos a disposición de una determinada empresa.

Sánchez, J. (2002), Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori.

La rentabilidad es el resultado de la movilización de ciertos recursos o capitales comparado con el rendimiento obtenido después de ello.

Walter Schupnik (1970) expresa que “La rentabilidad no es otra cosa que el resultado del proceso productivo. Si este resultado es positivo, la empresa gana dinero (utilidad) y ha cumplido su objetivo. Si este resultado es negativo, el producto en cuestión está dando pérdida por lo que es necesario revisar las estrategias y en caso de que no se pueda implementar ningún correctivo, el producto debe ser discontinuado...”

En conclusión la rentabilidad se genera siempre y cuando el proceso productivo sea positivo y la empresa generara utilidad, de lo contrario se incurrirá en pérdidas es decir la actividad económica no es rentable.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo un sistema de gestión integrado influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018?

1.4.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo un sistema de gestión de calidad influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018?

¿Cómo un sistema de gestión de control y seguridad BASC influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La calidad y seguridad son dos elementos fundamentales que toda empresa debe tomar en cuenta al momento de ofrecer un producto o servicio, ya que el cliente es nuestra principal herramienta de publicidad y será este quien califique nuestra organización ante los demás.

Partiendo de este punto y enfocándonos en el ámbito de las empresas aduaneras, hoy en día la demanda de exportaciones e importaciones es cada vez mayor es por ello que la competencia ha ido incrementando a tal punto que se tiene que estar en una innovación constante para fidelizar al cliente.

Esta investigación tiene como finalidad demostrar a las empresas aduaneras como poder obtener una ventaja competitiva una de la otra, y por ende lograr la tan esperada rentabilidad y generar cada vez mayores utilidades; además se escogió como objeto de estudio a las empresas aduaneras debido a que estas tienen la necesidad de contar con un sistema que le permita tener control de sus actividades y optimizar sus procesos, además por ser empresas enfocadas en el comercio exterior requieren de una óptima seguridad para sus clientes las cuales la obtendrán con ciertas certificaciones.

La gestión de calidad y el BASC son dos sistemas que unidos conforman un sistema integrado de gestión que mediante el cumplimiento de sus procesos y

normativas ayudara a la empresa a posicionarse tanto nacional como internacionalmente, quizás muchos se cuestionaran el por qué pero el obtener certificaciones de estos dos sistemas brinda al cliente y al futuro cliente confianza para empezar a ser un consumidor o un futuro consumidor; dado que tiene la certeza que la calidad que brinda dicha empresa certificada es veraz y la seguridad y control con la que se maneja también debido a que han pasado por una serie de pruebas por parte de entidades superiores y han cumplido exitosamente con todos los estándares y reglamentos exigidos.

Y entonces he ahí donde se consigue la fidelización del cliente, el posicionamiento, la mejora continua, la ventaja competitiva y otros factores que unidos traen consigo no solo reconocimiento empresarial sino también utilidades masivas y crecimiento económico, y el servicio es cada vez más rentable.

1.6. HIPOTESIS

1.6.1. HIPOTESIS GENERAL

Un sistema de gestión integrado influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

1.6.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

Un sistema de gestión de calidad influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

Un sistema de gestión de control y seguridad BASC influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

1.7. OBJETIVO

1.7.1. OBJETIVO GENERAL

Demostrar la influencia de un sistema de gestión integrado en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Demostrar la influencia de un sistema de gestión de calidad en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

Demostrar la influencia de un sistema de gestión de control y seguridad BASC en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

II. METODO

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es No Experimental ya que según Carrasco, S. (2006) “Son cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71)

En síntesis, en el diseño de investigación no experimental el investigador solo tiene la potestad de observar el fenómeno tal y cual es mas no tiene ningún control sobre las variables por ende no puede existir ninguna manipulación intencional.

2.1.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de enfoque Cuantitativo ya que se utiliza 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. (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2006, p.15).

En conclusión, el enfoque cuantitativo es un método que Estudia las conductas humanas y los comportamientos de una muestra de la población basado en la recolección de información y datos a traves de una medición numérica y análisis estadístico.

2.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de estudio utilizado en esta investigación es CORRELACIONAL,

así como lo menciona Hernandez, et al (2003), “la investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (p.121)

En mi criterio, la investigación correlacional es un tipo de estudio que busca evaluar la relación que existe entre dos o más factores con el fin de conocer el comportamiento de un factor conociendo el de otro.

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Sistema de gestión integrado	Según Karapetrovic, S. y Willborn, W. (1998) es que un sistema integrado de gestión es un conjunto de procesos interconectados que comparten los mismos recursos (humanos, materiales, infraestructura, información, y recursos financieros) para lograr los objetivos relacionados con la satisfacción de una amplia variedad de grupos de interés (—stakeholders). Un sistema integrado de gestión queda, por tanto, caracterizado por la pérdida de identidad de los subsistemas (p.204).	Procesos	Mejora Continua	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Indiferente 4=En desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo
			Procedimientos	
			Enfoque al cliente	
			Productividad	
		Grupos de interés	Medición de tiempos	
			Supervisión	
			Acciones correctivas	
			Acciones preventivas	
Rentabilidad	Según Zamora, A. (2008): “La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. (p. 57)	Efectividad	Riesgo	
			Objetivos	
			Eficiencia	
			Resultados	
		Utilidades	Gastos	
			Uso de recursos	
			Costos	
			Ingresos	

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 POBLACIÓN

Según Tamayo, M. (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (p. 180)

En esta investigación la población se encuentra constituida por 159 agencias de aduanas, según el reporte del listado de empresas de aduanas que cuentan con licencia de funcionamiento emitido por la Municipalidad del Callao.

La población, podemos concluir, que es el total de unidades de análisis ya sean estas individuos, objetos o medidas que se toman para el estudio de un determinado fenómeno en un momento dado.

2.3.2 MUESTRA

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población. De la población es conveniente extraer muestras representativas del universo. Se debe definir en el plan y, justificar, los universos en estudio, el tamaño de la muestra, el método a utilizar y el proceso de selección de las unidades de análisis. En realidad, pocas veces es posible medir a la población por lo que obtendremos o seleccionaremos y, desde luego, esperamos que este subgrupo sea un reflejo fiel de la población. (Behar,D. 2008, p. 51)

En mi opinión, la muestra es una parte de la población, aquella que será realmente objeto de estudio en la investigación, y para la cual se debe tener en cuenta criterios tales como los de inclusión y exclusión.

Para la estimación de la muestra se utilizó la fórmula correspondiente:

$$n = \frac{Z^2(p)(q)}{(d)^2}$$

Dónde:

Muestra (n)	
Nivel de confianza (Z)	95% (1.96)
Población (N)	159
Probabilidad de éxito (p)	95%
Probabilidad de fracaso (q)	5%
Precisión (d)	5%
	$\frac{(159)(1.96)^2(0.05)(0.95)}{(0.05)^2(159-1) + (1.96)^2(0.05)(0.95)}$
	= 50

El total de muestra para la presente investigación está conformado por 50 empresas aduaneras, de las cuales se tomará a una persona por empresa para ser encuestada.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y CONFIABILIDAD

2.4.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se empleó para la recolección de datos en la investigación es la encuesta, ya que permite recoger información a través de respuestas dadas por los encuestados de acuerdo a preguntas preparadas por el investigador.

Para Rodríguez Peñuelas (2008), “las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas [...]” (p.312).

Dado lo citado, la técnica desde mi perspectiva es un método que se utiliza para recoger información de un determinado fenómeno de estudio, la cual nos será útil para el desarrollo de una investigación.

2.4.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento que se empleó para la recolección de datos es el cuestionario, ya que permite medir y analizar cuál es la influencia entre las variables.

Arias, F. (2006), menciona que “las técnicas de investigación de datos son las distintas maneras, formas o procedimientos utilizados por el investigador para recopilar u obtener los datos o la información” (p.53).

Se puede concluir entonces que el cuestionario es una herramienta para la recolección de datos en el cual se realizan una serie de preguntas que serán respondidas por el público al cual se encuentra dirigido la investigación, es decir, la muestra.

El instrumento cuenta con 16 preguntas la cual se le realiza a los trabajadores de las 50 empresas aduaneras; 8 preguntas para la variable X (Sistema de Gestión Integrado) y 8 para la variable Y (Rentabilidad), el cuestionario está dirigido a los trabajadores de las empresa aduaneras del distrito del Callao

2.4.3 VALIDEZ

Según Hernández, R., Fernández, S. y Baptista, P. (2014) nos menciona que: “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.243).

El instrumento utilizado en el estudio fue sometido a juicio de expertos, de acuerdo a la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo - Filial Callao, los cuales fueron:

- a) Mg. CPC Rivera Valle Vilma
- b) Mg. CPC Velasco Taipe Marco Antonio
- c) Mg. CPC Sánchez Sánchez Jaime Abel

2.4.4 CONFIABILIDAD

Bernal (2016), indica que la confiabilidad de un instrumento o cuestionario refleja la valoración obtenida por varias personas durante la indagación de la misma (p. 247).

Basado en esto, la confiabilidad muestra que tan útiles o verídicos pueden llegar ser los resultados del instrumento luego de que este haya sido aplicado dos veces y si realmente mide lo que se esperaba medir.

Coficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach, ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS Statistic Visor, realizada a la muestra, que corresponde a 50 agencias de aduanas del distrito de Callao, con un total de 16 preguntas; lo que nos dio como resultado una fiabilidad del 0,888.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	16

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

En esta investigación, para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, Statistic Visor versión 20.0 para Windows, en el cual se cargará la base de datos obtenidos de la encuesta ejecutada para en primera instancia calcular el coeficiente de Alfa de Cron Bach y luego para el análisis de los datos nos permitirá obtener una serie de tablas y gráficos mediante los cuales junto con la prueba de hipótesis Rho de Pearson podremos observar la relación que existe entre las variables.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Para la realización del estudio se consideró los siguientes aspectos éticos:

- **Utilización de la información:** se respetó la identidad de cada persona involucrada en esta investigación, asimismo la información obtenida no fue utilizada para otros fines.
- **Valor social:** Las personas que participaron en este estudio, presentaron total disposición al momento de responder las preguntas del cuestionario, no fueron obligadas ni expuestas a peligro.
- **Validez científica:** Toda información que no sea propia, se encuentra debidamente citada con las fuentes correspondientes, de tal manera que no se ha alterado los datos del autor original, dando así una validez teórica correcta.

III. RESULTADOS

3.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Según los objetivos del estudio, la contrastación de hipótesis se llevó a cabo mediante la estadística inferencial de Pearson, prueba de Anova y la prueba de normalidad.

Al respecto, Hernández, Fernandez y Baptista (2014), señalan que el coeficiente de correlación de Pearson es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón (p. 304).

Con referencia a la prueba de Anova, Hernández et al. (2014), manifiestan que es la estadística adecuada para el análisis de grupos que difieren entre sí en referencia a sus medidas y varianzas, donde se aplica la prueba “t” para su respectivo análisis (p. 314).

TABLA N^a 1. Coeficiente de correlación de variables de Pearson

Coefficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

3.2 PRUEBA DE INFLUENCIA

3.2.1 HIPÓTESIS GENERAL

Para la realización de correlación de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

Hi: Un sistema de gestión integrado influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

H0: Un sistema de gestión integrado no influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

TABLA N° 2. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES - HIPÓTESIS GENERAL

		Correlaciones	
		SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	RENTABILIDAD
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 50	,737** ,000 50
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,737** ,000 50	1 50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo a lo observado en la tabla N°2, la prueba de estadística de Pearson muestra un resultado de 0,737, con lo cual podemos afirmar que existe una correlación positiva media entre la variables Sistema de Gestión Integrado y Rentabilidad, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

TABLA N° 3. PRUEBA DE COEFICIENTES SEGÚN LA VARIABLE INDEPENDIENTE “SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO” Y LA VARIABLE DEPENDIENTE “RENTABILIDAD”

Modelo	Coeficientes ^a							
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Correlaciones		
	B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semiparcial
(Constante)	,632	,174		3,638	,001			
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	,583	,095	,665	6,167	,000	,665	,665	,665

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

TAB

Interpretación:

Según Moreno (2008, p. 179) la tabla de coeficientes permite medir la correlación lineal, la cual en la tabla N° 3 para los datos obtenidos se ha alcanzado un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión (T= 6,167: $0.000 < 0.05$), deduciendo que se afirma la hipótesis de investigación y el 58.3% es el porcentaje de influencia por parte de los sistemas de gestión integrado en la rentabilidad en las empresas aduaneras del Callao.

LA N° 4. PRUEBA DE ANOVA SEGÚN LA VARIABLE INDEPENDIENTE “SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO” Y LA VARIABLE DEPENDIENTE “RENTABILIDAD”

ANOVA

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	25,768	3	8,589	23,728	,000
Dentro de grupos	16,652	46	,362		
Total	42,420	49			

Interpretación:

La tabla n°4 muestra el ANOVA definido por Hernández, Fernandez y Baptista (2014, p. 314), nos ofrece el estadístico F (23,728) obteniendo un nivel de significancia de 0,000, inferior a lo considerado de 0,05, demostrando así que sí existe relación lineal entre el Sistema de Gestión Integrado y la rentabilidad de las empresas aduaneras.

3.2.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Hipótesis de investigación específica (Hi) 1:

Un sistema de gestión de calidad influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

Hipótesis Nula (H0):

Un sistema de gestión de calidad no influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

Regla de decisión:

Sí; Valor $p > 0.05$, se acepta la H0.

Sí; Valor $p < 0.05$, se rechaza la H0 y se acepta la Hi

**TABLA N^o 5. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES -
HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

Correlaciones

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	RENTABILIDAD
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 50	,733** ,000 50
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,733** ,000 50	1 50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

De acuerdo a lo observado en la tabla N^o5, la prueba de estadística de Pearson muestra un resultado de 0,733, con lo cual podemos afirmar que existe una correlación positiva media entre la dimensión grupos de interés y la variable dependiente Rentabilidad, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

**TABLA N^o 6. PRUEBA DE COEFICIENTE SEGÚN
LA DIMENSIÓN “GRUPOS DE INTERÉS” Y LA
VARIABLE DEPENDIENTE “RENTABILIDAD”**

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Correlaciones		
	B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semiparcial
(Constante)	1,061	,432		2,456	,020			
GRUPOS DE INTERES	,676	,130	,683	5,205	,000	,683	,683	,683

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

Interpretación:

Según Moreno (2008, p. 179) la tabla de coeficientes permite medir la correlación lineal, la cual en la tabla N^a 6 para los datos obtenidos se ha alcanzado un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión ($T= 5,205: 0.000 < 0.05$), deduciendo que se afirma la hipótesis de investigación y el 67.6% es el porcentaje de influencia por parte de los grupos de interés en la rentabilidad en las empresas aduaneras del Callao.

TABLA N° 7. PRUEBA DE ANOVA SEGÚN LA DIMENSIÓN “GRUPOS DE INTERÉS” Y LA VARIABLE DEPENDIENTE “RENTABILIDAD”

ANOVA

GRUPOS DE INTERÉS

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	30,206	3	10,069	19,319	,000
Dentro de grupos	23,974	46	,521		
Total	54,180	49			

Interpretación:

La tabla n°7 muestra el ANOVA definido por Hernández, Fernandez y Baptista (2014, p. 314), nos ofrece el estadístico F (19,319) obteniendo un nivel de significancia de 0,000, inferior a lo considerado de 0,05, demostrando así que sí existe relación lineal entre la dimensión grupos de interés y la variable rentabilidad.

3.2.3 HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Hipótesis de investigación específica (Hi) 2:

Un sistema de gestión de control y seguridad BASC influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

Hipótesis Nula (H0):

Un sistema de gestión de control y seguridad BASC no influye en la

rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

Regla de decisión:

Sí; Valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 .

Sí; Valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

TABLA N° 8. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES - HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

		Correlaciones	
		SISTEMA DE GESTION DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	RENTABILIDAD
SISTEMA DE GESTION DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 50	,665** 50
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,665** 50	1 50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo a lo observado en la tabla N°5, la prueba de estadística de Pearson muestra un resultado de 0,665, con lo cual podemos afirmar que existe una correlación positiva media entre la dimensión procesos y la variable dependiente Rentabilidad, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

TABLA N° 9. PRUEBA DE COEFICIENTE SEGÚN LA DIMENSIÓN “PROCESOS” Y LA VARIABLE DEPENDIENTE “RENTABILIDAD”

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados	Coeficientes tipificados	t	Sig.	Correlaciones

	B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semiparcial
(Constante)	1,068	,338		3,160	,003			
PROCESOS	,590	,129	,552	4,588	,000	,552	,552	,552

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

Interpretación:

Según Moreno (2008, p. 179) la tabla de coeficientes permite medir la correlación lineal, la cual en la tabla N° 9 para los datos obtenidos se ha alcanzado un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión ($T= 4,588: 0.000 < 0.05$), deduciendo que se afirma la hipótesis de investigación y el 59% es el porcentaje de influencia por parte de los procesos en la rentabilidad en las empresas aduaneras del Callao.

TABLA N° 10. PRUEBA DE ANOVA SEGÚN LA DIMENSIÓN “PROCESOS” Y LA VARIABLE DEPENDIENTE “RENTABILIDAD”

ANOVA

PROCESOS

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	11,964	3	3,988	15,241	,000
Dentro de grupos	12,036	46	,262		
Total	24,000	49			

Interpretación:

La tabla n°10 muestra el ANOVA definido por Hernández, Fernandez y Baptista (2014, p. 314), obteniendo un nivel de significancia de 0,000, inferior a lo considerado de 0,05, de tal forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, demostrando que sí existe relación lineal entre los

procesos y la rentabilidad de las empresas aduaneras.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto a los resultados proporcionados con la investigación, se manifestó lo siguiente:

4.1 DISCUSIÓN – HIPÓTESIS GENERAL

Se propuso como objetivo general “Demostrar la influencia de un sistema de gestión integrado en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018”. Se hizo uso de la estadística inferencial de Pearson, proporcionando como resultado la existencia de correlación positiva media de 73.7% entre las variables de estudio y un nivel de significancia de 0.000, lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05, según lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 302). En consecuencia, se ha rechazado la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Comparando los resultados obtenidos en la implementación de un sistema de gestión integrado que aumente la rentabilidad en las empresas aduaneras Callao 2018 en la presente investigación con los estudios realizados por Bernal A. y Saavedra L. (2017) en su tesis “Los sistemas integrados de gestión como elemento diferenciador de las organizaciones empresariales”; tuvo como objetivo hacer un acercamiento a la historia, conocimiento y definición de cada uno de los sistemas de gestión que se desarrollan hoy en día: Calidad, Medio ambiente, Seguridad y salud ocupacional, así como a las normas que los rigen y a su vez conocer cómo éstos se pueden unificar en un SIG, para un mejor desempeño y funcionalidad de las empresas; de lo cual se concluyó que los sistemas de gestión son herramientas que contribuyen a la mejora de la productividad y la organización de las empresas cuando estas deciden implementarlos con un alto nivel de compromiso y responsabilidad, puesto que permiten una articulación de los procesos y procedimientos que dentro de cada uno de ellas existen; logrando mayor calidad en sus productos y servicios consiguiendo a su vez la satisfacción de sus clientes, lo que significa que la implementación de un sistema de gestión integrado influye positivamente en la rentabilidad de las empresas aduaneras.

Asimismo Gutiérrez, I. (2017) nos dice que un sistema de gestión es una metodología que me ayudará a visualizar y administrar mejor mi empresa, área o procesos bajo mi cargo y, por lo tanto, a lograr mejores resultados a través de acciones y toma de decisiones basadas en datos y hechos.

En la presente investigación se demostró por medio de los resultados estadísticos, tales como la correlación de Pearson, prueba de normalidad y ANOVA, que existe coincidencia con la teoría de los escritores, la cual, ha consignado un soporte teórico a mi tesis, ya que se ha encontrado coincidencias que demuestran con veracidad y un alto porcentaje de confiabilidad, que la implementación de un sistema de gestión integrado ayudará a obtener mejores resultados económicos a las empresas aduaneras.

4.2 DISCUSIÓN – HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Se propuso como objetivo específico “Demostrar la influencia de un sistema de gestión de calidad en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018”. Se hizo uso de la estadística inferencial de Pearson, proporcionando como resultado la existencia de correlación positiva muy fuerte de 73.3% entre la dimensión de la variable independiente (Grupos de Interés) y la variable dependiente (Rentabilidad), y un nivel de significancia de 0.000, lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05, según lo indicado por Hernández, Fernandez y Baptista (2014, p. 302). En consecuencia, se ha rechazado la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Comparando los resultados obtenidos en la implementación de un sistema de gestión de calidad que aumente la rentabilidad en las empresas aduaneras Callao 2018 en la presente investigación con los estudios realizados por Dávila, M. (2017) en su tesis titulada “Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017” tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad que permita reducir la producción defectuosa e incrementar la rentabilidad de la empresa; en el cual se concluyó que la mejor manera de reducir la producción defectuosa e incrementar la rentabilidad sería la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, esto por ser una herramienta clave en el crecimiento de la empresa, lo que significa que la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 influye positivamente y

mejora la rentabilidad de las empresas aduaneras.

Asimismo, Pojasek, R. (2006) nos indica que un sistema integrado de gestión es uno que combina sistemas de gestión usando un enfoque orientado al empleado, una visión basada en los procesos y un enfoque de sistemas, que hacen posible poner todas las prácticas de gestión normalizadas que correspondan en un solo sistema (pp. 89-97)

En la presente investigación se demostró por medio de los resultados estadísticos, tales como la correlación de Pearson, prueba de normalidad y ANOVA, que existe coincidencia con la teoría de los escritores, la cual, ha consignado un soporte teórico a mi tesis, ya que se ha encontrado coincidencias que demuestran con veracidad, que la implementación de un sistema de gestión de calidad influye de manera positiva en la mejora de procesos empresariales contribuyendo así a la obtención de resultados cada vez más favorables para las empresas aduaneras.

4.3 DISCUSIÓN – HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Se propuso como objetivo específico “Demostrar la influencia de un sistema de gestión de control y seguridad BASC en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018”. Se hizo uso de la estadística inferencial de Pearson, proporcionando como resultado la existencia de correlación positiva considerable de 66.5% entre la dimensión de la variable independiente (Procesos) y la variable dependiente (Rentabilidad), y un nivel de significancia de 0.00, lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05, según lo indicado por Hernández, Fernandez y Baptista (2014, p. 302). En consecuencia, se ha rechazado la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

De acuerdo con la investigación planteada por Mejía, O. (2015), en su artículo de reflexión con fines de grado: “Importancia de la implementación de un Sistema de Gestión Integral en las empresas Colombianas”; se comparan los resultados obtenidos de la implementación de un sistema de gestión de control y seguridad BASC que aumenten la rentabilidad de las empresas aduaneras; siendo el objetivo del autor explicar la importancia que está teniendo el implementar un Sistema Integrado de Gestión, ya que debido a los diferentes tratados de libre comercio que está firmando Colombia con el mundo, hace que las exigencias empresariales sean

de carácter global. Se desarrolla la investigación y se concluye que un Sistema de Gestión Integral es importante ya que trae consigo altos niveles de satisfacción en los clientes, aumento en la demanda de los productos y/o servicios, se logre exportar más, se mejore la producción de las empresas, se disminuyan los gastos, se tomen decisiones de la forma más racional posible, se logre asertividad en la comunicación interna y sobre todo se mejoren las condiciones laborales del talento humano; esto significa que la implementación de un sistema de gestión de control y seguridad BASC influye de manera positiva en la rentabilidad de las empresas aduaneras.

Asimismo, para Beckmerhagen et al., (2003), la integración de los sistemas de gestión puede definirse como «ensamblar diferentes sistemas de gestión funcionales en un sistema de gestión integrado y más efectivo...»

En la presente investigación se demostró por medio de los resultados estadísticos, tales como la correlación de Pearson, prueba de normalidad y ANOVA, que existe coincidencia con la teoría de los escritores, la cual, ha consignado un soporte teórico a mi tesis, ya que se ha encontrado coincidencias que demuestran con veracidad, que la implementación de un sistema de gestión de control y seguridad BASC influye de manera positiva en la rentabilidad de las empresas aduaneras.

V. CONCLUSIONES

Conforme a los objetivos trazados en la investigación, a la comprobación de hipótesis y a los resultados alcanzados, se llegó a las siguientes conclusiones:

- **Primera:** Se demostró que un Sistema de gestión integrado influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras, dado que se obtuvo resultados óptimos y se alcanzó un nivel de significancia inferior a 0.05, considerado como barrera. Se concluye así que un Sistema de gestión integrado es un instrumento muy importante a considerar en un 73,7% para un óptimo crecimiento de la rentabilidad de las empresas aduaneras.
- **Segunda:** Se demostró que el sistema de gestión de calidad influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras, dado que los resultados alcanzados en el estudio llegaron a un nivel de significancia inferior a 0.05, mediante lo cual podemos afirmar que un sistema de gestión de calidad es un factor relevante a considerar en un 73.3% para el incremento de la rentabilidad en las empresas aduaneras. Por lo tanto es necesario que las empresas aduaneras implementen un sistema de gestión de calidad para así poder mejorar la gestión de sus procesos, ofrecer niveles altos de satisfacción a sus clientes, reducir costos sin que la calidad se vea afectada, además de ello se logrará una ventaja competitiva y un reconocimiento a nivel mundial con la Certificación ISO, lo cual permitirá mejorar su imagen y credibilidad ante terceros.
- **Tercera:** Se demostró que el sistema de gestión de control y seguridad BASC influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras, dado que los resultados alcanzados en el estudio llegaron a un nivel de significancia inferior a 0.05, mediante lo cual podemos afirmar que un sistema de gestión de control y seguridad BASC es un factor relevante a considerar en un 66.5% para el incremento de la rentabilidad en las empresas aduaneras. Dado este resultado, podemos decir que la implementación del sistema BASC logrará incrementar la confianza en clientes y proveedores, logrando así obtener un nivel alto de satisfacción con ellos; además esta implementación permitirá a las empresas aduaneras tener una cadena logística segura, libre de lavado de dinero y/o activos, contrabando y narcotráfico.

VI. RECOMENDACIONES

- **Primera:** Se recomienda implementar un sistema de gestión integrado en las empresas aduaneras, para que de esta manera a nivel externo puedan acceder a certificaciones de reconocimiento internacional, lo cual promoverá la confianza y por ende la fidelización en los clientes, proveedores y otras partes interesadas, y a nivel interno permitirá mejorar el control de la empresa y sus procesos, para minimizar riesgos además de poder simplificar los sistemas y obtener documentación única a fin de evitar generar costos innecesarios. De esta manera si las empresas aduaneras deciden invertir en la implementación de un sistema de gestión integrado tendrían un incremento del 73.7% en su rentabilidad.
- **Segunda:** Es recomendable que las empresas aduaneras se enfoquen en la implementación de un sistema de calidad para su organización, pero para ello es necesario el compromiso de la alta dirección y de sus trabajadores, además de la implantación de programas de concienciación sobre el sistema de gestión de calidad en todas las áreas para que estos entiendan los beneficios que esta certificación brinda a la empresa, luego de ello será necesario evaluar el estado inicial de la empresa para poder identificar y describir los procesos que se necesitan para cumplir con los requisitos del estándar ISO 9001 o sistema de gestión de calidad.
- **Tercera:** Se recomienda que las empresas aduaneras, al ser un rubro internacional, implementen un sistema de control y seguridad BASC, rigiéndose así bajo normas y estándares que otorgan las organizaciones certificadoras; para esto se deberá cumplir con ciertos procesos orientados a llevar un mejor orden y supervisión sobre las actividades que se ejecutan, lo que a su vez permitirá obtener una visión más global de la situación en la que se encuentra la empresa, y los riesgos a los que esta puede estar expuesta.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación Introducción a la Metodología Científica*. Quinta Edición, Caracas: Editorial Episteme.

Beckmerhagen, I., Berg, H., Karapetrovic, S. y Willborn, W. (2003). Integration of management systems: focus on safety in the nuclear industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Recuperado de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02656710310456626>

Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Ediciones Shalom, Bolivia

Benavides, G. (2013, 29 de Enero). Ética empresarial y sistemas integrados de gestión: organizaciones pioneras certificadas en Bogotá, D.C. *Revista Universidad Santo Tomás*. Recuperado de: <http://revistas.usta.edu.co/index.php/signos/article/viewFile/2184/2290>

Bernal, A. y Saavedra, N. (2017). *Los sistemas integrados de gestión como elemento diferenciador de las organizaciones empresariales*. (Trabajo de grado para optar al título de administrador de empresas). Corporación universitaria minuto de Dios - Colombia. Recuperado de: http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5501/TA_BernalMarentesAngelaEsmeralda_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de: https://drive.google.com/file/d/0B_5sJ55jMLo6dzBZWm8wZ1JTOVE/view?usp=sharing

Dávila, M. (2017). *Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión empresarial). Univesidad Norbert Wiener – Perú. Recuperado

de:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1160/TITULO%20-%20D%C3%A1vila%20D%C3%A1vila%2c%20Marisel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>

Fresner, J. y Engelhardt, G. (2004, Agosto). Experiences with integrated management systems for two small companies in Austria. *Journal of Cleaner Production*. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652603001586>

Griffith, A. y Bhutto, K. (2008). Improving environmental performance through integrated management systems (IMS) in the UK. *Management of Environmental Quality*. Recuperado de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/14777830810894247>

Gutiérrez, I. (2017, 5 de Junio). ¿Qué es un sistema de gestión y para qué sirve?. Estrategia y gestión. Recuperado de: <https://www.calticconsultores.com.mx/estrategia-y-gestion/sistema-gestion-sirve/>

Hernández, R., Fernández, S. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Karapetrovic, S. y Willborn, W. (1998). The Integration of Quality Management and Environmental Management - A Review. *Tqm magazine*. Recuperado de: http://www.ipedr.com/vol75/03_ICQM2014-006.pdf
- Labodová, A. (2004). Implementing integrated management systems using a risk analysis based approach. *Journal of Cleaner Production*. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652603001574>
- Mejía, O. (2015). *Importancia de la implementación de un Sistema de Gestión Integral en las empresas Colombianas*. (Artículo de reflexión con fines de grado) Universidad de San Buenaventura – Cartagena. Recuperado de: http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4397/1/Importancia%20implementacion%20sistema%20gesti%C3%B3n_Oscar%20mej%C3%ADa%20C_2015.pdf
- Moreno, E. (2008). *Manual de uso spss*. 1.^a ed Madrid, España.
- Pojasek R. (2006, 28 de Diciembre). Is your integrated management system really integrated?. *Environmental Quality Management*. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/tqem.20124>
- Rodríguez Peñuelas (2008) *Material de Seminario de Tesis. (Guía Para Diseñar Proyectos de Investigación de Tesis)* del Doctorado en Estudios Fiscales de la FCA de la UAS.
- Ruiz K. y Rivera J. (2015). *Análisis de rentabilidad de la Asociación de cooperativas de pequeños productores de café de Nicaragua – cafénica correspondiente a los periodos del 2012 al 2013*. (Seminario de graduación para optar al título de licenciado(a) en banca y finanzas). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1239/1/8052.pdf>

Sanchez, A. (1994, Enero-Marzo). La rentabilidad económica y financiera de la gran empresa española. Análisis de los factores determinantes. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/44122.pdf>

Sánchez, J. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Recuperado de: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Sánchez J. y Sánchez Y. (2012). *Evaluación del impacto financiero generado por la aplicación de un sistema de gestión medioambiental basado en la norma ISO 14001:2004 en la empresa Sittca S.A.S. en la ciudad de Cartagena*. (Monografía presentada como requisito para Optar el título de Especialista en Finanzas). Universidad de Cartagena-Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2801/1/MONOGRAFIA%20DEFINITIVA%20ESP.%20FINANZAS.pdf>

Schupnik, W. (1970). *Rentabilidad y Productividad en Mercadeo*. Recuperado de: <http://www.librosdeluz.net/rentabilidad-y-productividad-en-mercadeo-walter-schupnik-libro-gratis/>

Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA176&lpg=PA176&dq=la+poblaci%C3%B3n+es+la+totalidad+de+un+fen%C3%B3meno+de+estudio,+incluye+la+totalidad+de+unidades+de+an%C3%A1lisis+que+integran+dicho+fen%C3%B3meno+y+que+debe+cuantificarse+para+un+determinado+estudio+integrando+un+conjunto+N+de+entidades+que+participan+de+una+determinada+caracter%C3%ADstica,+y+se+le+denomina+la+poblaci%C3%B3n+por+constituir+la+totalidad+del+fen%C3%B3meno+adscrito+a+una+investigaci%C3%B3n&source=bl&ots=Tr8B9j_6mL&sig=IVKWKssUmFS52BoSr6qmAsFAWFM&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiOi6aoq_rbAhXyuFkKHX_UCzIQ6AEITDAE#v=onepage&q=la

% 20poblaci% C3% B3n% 20es% 20la% 20totalidad% 20de% 20un% 20fen% C3% B3m
eno% 20de% 20estudio% 2C% 20incluye% 20la% 20totalidad% 20de% 20unidades% 20
de% 20an% C3% A1 lisis% 20que% 20integran% 20dicho% 20fen% C3% B3meno% 20y
% 20que% 20debe% 20cuantificarse% 20para% 20un% 20determinado% 20estudio% 2
0integrando% 20un% 20conjunto% 20N% 20de% 20entidades% 20que% 20participan
% 20de% 20una% 20determinada% 20caracter% C3% ADstica% 2C% 20y% 20se% 20le
% 20denomina% 20la% 20poblaci% C3% B3n% 20por% 20constituir% 20la% 20totalid
ad% 20de% 20el% 20fen% C3% B3meno% 20adscrito% 20a% 20una% 20investigaci% C3% B
3n&f=false

Zamora, A. (2011). *Rentabilidad y Ventaja Comparativa*. Editorial: EAE Editorial
Academia Española, ISBN 10

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS ADUANERAS, CALLAO, 2018"		
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<i>GENERAL</i> ¿Cómo un sistema de gestión integrado influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018?	<i>GENERAL</i> Demostrar la influencia de un sistema de gestión integrado en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018	<i>GENERAL</i> Un sistema de gestión integrado influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018
<i>ESPECIFICOS</i> ¿Cómo un sistema de gestión de calidad influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018?	<i>ESPECIFICOS</i> Demostrar la influencia de un sistema de gestión de calidad en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018	<i>ESPECIFICOS</i> Un sistema de gestión de calidad influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018
<i>ESPECIFICOS</i> ¿Cómo un sistema de gestión de control y seguridad BASC influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018?	<i>ESPECIFICOS</i> Demostrar la influencia de un sistema de gestión de control y seguridad BASC en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018	<i>ESPECIFICOS</i> Un sistema de gestión de control y seguridad BASC influye en la rentabilidad de las empresas aduaneras Callao 2018

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. CPC Vilma Rivera Valle

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Callao, promoción 2018 II, aula 109, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación es: "Sistema de gestión integrado y su influencia en la rentabilidad de las empresas aduaneras, Callao 2018"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Ramirez Noriega Juliana Aracelly

D.N.I: 70349203

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Sistema de gestión integrado

Según Karapetrovic, S. y Willborn, W. (1998) es que un sistema integrado de gestión es un conjunto de procesos interconectados que comparten los mismos recursos (humanos, materiales, infraestructura, información, y recursos financieros) para lograr los objetivos relacionados con la satisfacción de una amplia variedad de grupos de interés (—stakeholders!). Un sistema integrado de gestión queda, por tanto, caracterizado por la pérdida de identidad de los subsistemas (p.204).

Dimensiones de las variables

- **Dimensión 1**

Procesos: Según informa el diccionario de la Real Academia Española (RAE), este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesarias para concretar una operación artificial.

- **Dimensión 2**

Grupos de interés: Un grupo de interés es "cualquier grupo que, basándose en una o varias actitudes compartidas, lleva adelante ciertas reivindicaciones ante los demás grupos de la sociedad, para el establecimiento, el mantenimiento o la ampliación de formas de conducta que son inherentes a las actitudes compartidas" (D. Truman).

Variable 2: Rentabilidad

Según Zamora, A. (2008): "La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. (p. 57)

Dimensiones de las variables

- **Dimensión 1**

Efectividad:

Según Paulo Nunes, el término efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados.

- **Dimensión 2**

Utilidades:

"La utilidad se concibe como la cantidad de riqueza que se puede consumir sin que se disminuya el capital, o en otros términos, sin que se deteriore la situación económica inicial; la definición puede re-expresarse diciendo que la utilidad es la cantidad de riqueza generada en exceso de la riqueza correspondiente al patrimonio inicial" (Uribe Piedrahíta, 2006, 87).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variante: Sistema de gestión integrado

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
1. Procesos	1.1. Mejora Continua	1. ¿Considera usted que la organización asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica, controla y mejora?	1=Totalmente acuerdo 2=De acuerdo 3=Indiferente 4=En desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo
	1.2. Procedimientos	2. ¿Conoce usted todos los procedimientos del área donde se encuentra laborando?	
	1.3. Enfoque al cliente	3. ¿Considera usted que la alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo?	
	1.4. Productividad	4. ¿Considera usted que los resultados de su empresa se cumplen con eficiencia y eficacia a la vez?	
	2.1. Medición de tiempos	5. ¿Considera usted que su empresa le brinda al cliente un servicio en un plazo acorde o mejor que la competencia?	
2. Grupos de interés			

	2.2. Supervisión	6. ¿Existe un constante control en lo que respecta a cuan satisfechos se encuentran los grupos de interés (proveedores, clientes, entre otros)?	
	2.3. Acciones Correctivas	7. ¿Considera usted que se llevan a cabo acciones correctivas cuando no se alcanza los resultados planificados?	
	2.4. Acciones preventivas	8. ¿Considera usted que ante un error ya cometido se toman en cuenta acciones preventivas para no volver a cometerlo?	

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Rentabilidad

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
1. Efectividad	1.1. Riesgo	9. ¿Considera usted que existen medidas preventivas que eviten o minimicen los riesgos de su empresa?	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Indiferente 4=En desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo
	1.2. Objetivos	10. ¿Todos los miembros de la empresa se encuentran informados y comprometidos con los objetivos de la misma?	
	1.3. Calidad	11. ¿Considera usted que el servicio a su cliente se le brinda de una manera adecuada y bajo normas de calidad según el giro de su negocio?	
	1.4. Resultados	12. ¿Se toman en cuenta los resultados obtenidos en cada periodo a fin de mejorar la productividad?	
2. Utilidades	2.1. Gastos	13. ¿Antes de realizar algún gasto en su empresa se requiere de autorización de la alta dirección?	
	2.2. Uso de recursos	14. ¿El acceso a los recursos se encuentra autorizado por alguien en específico el cual realiza un control periódico de los mismos?	

2.3. Costos		15. ¿Existe alguna medición de costos tomando en cuenta el servicio que se brinda?	
2.4. Ingresos		16. ¿Existe una visión compartida por la organización a fin de maximizar sus ingresos?	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Sistema de gestión integrado y su influencia en la rentabilidad de las empresas aduaneras, Callao 2018"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevancia b ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: SISTEMA DE GESTION INTEGRADO								
DIMENSIÓN 1: PROCESOS								
1	¿Considera usted que la organización asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica, controla y mejora?	X		X		X		
2	¿Conoce usted todos los procedimientos del área donde se encuentra laborando?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo?	X		X		X		
4	¿Considera usted que los productividad de su empresa se cumplen con eficiencia y eficacia a la vez?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: GRUPOS DE INTERES								
5	¿Considera usted que su empresa le brinda al cliente un servicio en un plazo acorde o mejor que la competencia?	X		X		X		
6	¿Existe un constante control en lo que respecta a cuan satisfechos se encuentran los grupos de interés (proveedores, clientes, entre otros)?	X		X		X		
7	¿Considera usted que se llevan a cabo acciones correctivas cuando no se alcanza los resultados planificados?	X		X		X		

8	¿Considera usted que ante un error ya cometido se toman en cuenta acciones preventivas para no volver a cometerlo?	<input checked="" type="checkbox"/>							
	VARIABLE 2: RENTABILIDAD								
	DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD								
9	¿Considera usted que existen medidas preventivas que eviten o minimicen los riesgos de su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>							
10	¿Todos los miembros de la empresa se encuentran informados y comprometidos con los objetivos de la misma?	<input checked="" type="checkbox"/>							
11	¿Considera usted que el servicio a su cliente se le brinda de una manera adecuada y bajo normas de calidad según el giro de su negocio?	<input checked="" type="checkbox"/>							
12	¿Se toman en cuenta los resultados obtenidos en cada periodo a fin de mejorar la productividad?	<input checked="" type="checkbox"/>							
	DIMENSIÓN 4: UTILIDADES								
13	¿Antes de realizar algún gasto en su empresa se requiere de autorización de la alta dirección?	<input checked="" type="checkbox"/>							
14	¿El acceso a los recursos se encuentra autorizado por alguien en específico el cual realiza un control periódico de los mismos?	<input checked="" type="checkbox"/>							
15	¿Existe alguna medición de costos tomando en cuenta el servicio que se brinda?	<input checked="" type="checkbox"/>							
16	¿Existe una visión compartida por la organización a fin de maximizar sus ingresos?	<input checked="" type="checkbox"/>							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable [X]
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RIVERA VALLE VILMA

Especialidad validador: Mg. CPC - CONTADOR PUBLICO COLEGIADO del

4 de Octubre del 2018

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. CPC Marco Antonio Velasco Taipe

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Callao, promoción 2018 II, aula 109, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional de Contador Público.

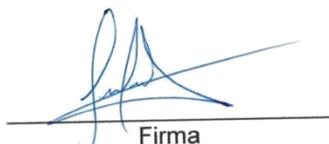
El título de mi proyecto de investigación es: "Sistema de gestión integrado y su influencia en la rentabilidad de las empresas aduaneras, Callao 2018"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Ramírez Noriega Juliana Aracelly

D.N.I: 70349203

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Sistema de gestión integrado

Según Karapetrovic, S. y Willborn, W. (1998) es que un sistema integrado de gestión es un conjunto de procesos interconectados que comparten los mismos recursos (humanos, materiales, infraestructura, información, y recursos financieros) para lograr los objetivos relacionados con la satisfacción de una amplia variedad de grupos de interés (—stakeholdersll). Un sistema integrado de gestión queda, por tanto, caracterizado por la pérdida de identidad de los subsistemas (p.204).

Dimensiones de las variables

- **Dimensión 1**

Procesos: Según informa el diccionario de la Real Academia Española (RAE), este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesarias para concretar una operación artificial.

- **Dimensión 2**

Grupos de interés: Un grupo de interés es "cualquier grupo que, basándose en una o varias actitudes compartidas, lleva adelante ciertas reivindicaciones ante los demás grupos de la sociedad, para el establecimiento, el mantenimiento o la ampliación de formas de conducta que son inherentes a las actitudes compartidas" (D. Truman).

Variable 2: Rentabilidad

Según Zamora, A. (2008): "La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. (p. 57)

Dimensiones de las variables

- **Dimensión 1**

Efectividad:

Según Paulo Nunes, el término efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados.

- **Dimensión 2**

Utilidades:

"La utilidad se concibe como la cantidad de riqueza que se puede consumir sin que se disminuya el capital, o en otros términos, sin que se deteriore la situación económica inicial; la definición puede re-expresarse diciendo que la utilidad es la cantidad de riqueza generada en exceso de la riqueza correspondiente al patrimonio inicial" (Uribe Piedrahíta, 2006, '87).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Sistema de gestión integrado

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Mejora Continua 	¿Considera usted que la organización asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica, controla y mejora?	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Indiferente 4=En desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo
	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos 	¿Conoce usted todos los procedimientos del área donde se encuentra laborando?	
	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque al cliente 	¿Considera usted que la alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo?	
	<ul style="list-style-type: none"> Productividad 	¿Considera usted que los productos de su empresa se cumplen con eficiencia y eficacia a la vez?	
	<ul style="list-style-type: none"> Medición de tiempos 	¿Considera usted que su empresa le brinda al cliente un servicio en un plazo acorde o mejor que la competencia?	
Grupos de interés			

<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión 	<p>¿Existe un constante control en lo que respecta a cuan satisfechos se encuentran los grupos de interés (proveedores, clientes, entre otros)?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones Correctivas 	<p>¿Considera usted que se llevan a cabo acciones correctivas cuando no se alcanza los resultados planificados?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones preventivas 	<p>¿Considera usted que ante un error ya cometido se toman en cuenta acciones preventivas para no volver a cometerlo?</p>	

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Rentabilidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Efectividad	• Riesgo	¿Considera usted que existen medidas preventivas que eviten o minimicen los riesgos de su empresa?	1= Totalmente de acuerdo 2= De acuerdo 3= Indiferente 4= En desacuerdo 5= Totalmente en desacuerdo
	• Objetivos	¿Todos los miembros de la empresa se encuentran informados y comprometidos con los objetivos de la misma?	
	• Calidad	¿Considera usted que el servicio a su cliente se le brinda de una manera adecuada y bajo normas de calidad según el giro de su negocio?	
	• Resultados	¿Se toman en cuenta los resultados obtenidos en cada periodo a fin de mejorar la productividad?	
	• Gastos	¿Antes de realizar algún gasto en su empresa se requiere de autorización de la alta dirección?	
	• Uso de recursos	¿El acceso a los recursos se encuentra autorizado por alguien en específico el cual realiza un control periódico de los mismos?	
Utilidades			

	<ul style="list-style-type: none"> • Costos 	<p>¿Existe alguna medición de costos tomando en cuenta el servicio que se brinda?</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos 	<p>¿Existe una visión compartida por la organización a fin de maximizar sus ingresos?</p>	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Sistema de gestión integrado y su influencia en la rentabilidad de las empresas aduaneras, Callao 2018"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Considera usted que la organización asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica, controla y mejora?	X		X		X		
2	¿Conoce usted todos los procedimientos del área donde se encuentra laborando?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo?	X		X		X		
4	¿Considera usted que los productos de su empresa se cumplen con eficiencia y eficacia a la vez?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2							
5	¿Considera usted que su empresa le brinda al cliente un servicio en un plazo acorde o mejor que la competencia?	X		X		X		
6	¿Existe un constante control en lo que respecta a cuan satisfechos se encuentran los grupos de interés (proveedores, clientes, entre otros)?	X		X		X		
7	¿Considera usted que se llevan a cabo acciones correctivas cuando no se alcanza los resultados planificados?	X		X		X		
8	¿Considera usted que ante un error ya cometido se toman en cuenta acciones preventivas para no volver a cometerlo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3							
9	¿Considera usted que existen medidas preventivas que eviten o minimicen los riesgos de su empresa?	X		X		X		

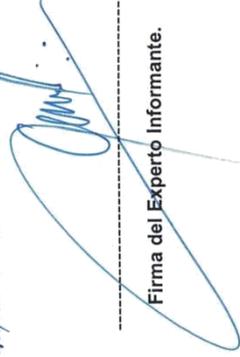
10	¿ Todos los miembros de la empresa se encuentran informados y comprometidos con los objetivos de la misma?	X		X		X			
11	¿ Considera usted que el servicio a su cliente se le brinda de una manera adecuada y bajo normas de calidad según el giro de su negocio?	X		X		X			
12	¿ Se toman en cuenta los resultados obtenidos en cada periodo a fin de mejorar la productividad?	X		X		X			
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
13	¿ Antes de realizar algún gasto en su empresa se requiere de autorización de la alta dirección?	X		X		X			
14	¿ El acceso a los recursos se encuentra autorizado por alguien en específico el cual realiza un control periódico de los mismos?	X		X		X			
15	¿ Existe alguna medición de costos tomando en cuenta el servicio que se brinda?	X		X		X			
16	¿ Existe una visión compartida por la organización a fin de maximizar sus ingresos?	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable [
Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: Marco Antonio Velasco TAPE
DNI: 08309316
Especialidad validador: Tributario - Auditoria

del

08/10/2018 de Octubre del 2018



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Jaime Abel Sánchez Sánchez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales EAP de Contabilidad de la UCV, en la sede Callao, promoción 2018 II, aula 109, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional de Contador Público.

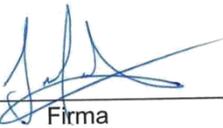
El título de mi proyecto de investigación es: "Sistema de gestión integrado y su influencia en la rentabilidad de las empresas aduaneras, Callao 2018"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Ramirez Noriega Juliana Aracelly

D.N.I: 70349203

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Sistema de gestión integrado

Según Karapetrovic, S. y Willborn, W. (1998) es que un sistema integrado de gestión es un conjunto de procesos interconectados que comparten los mismos recursos (humanos, materiales, infraestructura, información, y recursos financieros) para lograr los objetivos relacionados con la satisfacción de una amplia variedad de grupos de interés (—stakeholdersll). Un sistema integrado de gestión queda, por tanto, caracterizado por la pérdida de identidad de los subsistemas (p.204).

Dimensiones de las variables

- **Dimensión 1**

Procesos: Según informa el diccionario de la Real Academia Española (RAE), este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesarias para concretar una operación artificial.

- **Dimensión 2**

Grupos de interés: Un grupo de interés es "cualquier grupo que, basándose en una o varias actitudes compartidas, lleva adelante ciertas reivindicaciones ante los demás grupos de la sociedad, para el establecimiento, el mantenimiento o la ampliación de formas de conducta que son inherentes a las actitudes compartidas" (D. Truman).

Variable 2: Rentabilidad

Según Zamora, A. (2008): "La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. (p. 57)

Dimensiones de las variables

- **Dimensión 1**

Efectividad:

Según Paulo Nunes, el término efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados.

- **Dimensión 2**

Utilidades:

"La utilidad se concibe como la cantidad de riqueza que se puede consumir sin que se disminuya el capital, o en otros términos, sin que se deteriore la situación económica inicial; la definición puede re-expresarse diciendo que la utilidad es la cantidad de riqueza generada en exceso de la riqueza correspondiente al patrimonio inicial" (Uribe Piedrahíta, 2006, 87).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Sistema de gestión integrado

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Mejora Continua 	¿Considera usted que la organización asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica, controla y mejora?	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Indiferente 4=En desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo
	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos 	¿Conoce usted todos los procedimientos del área donde se encuentra laborando?	
	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque al cliente 	¿Considera usted que la alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo?	
	<ul style="list-style-type: none"> Productividad 	¿Considera usted que los niveles de productividad de su empresa se cumplen con eficiencia y eficacia a la vez?	
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Medición de tiempos 	¿Considera usted que su empresa le brinda al cliente un servicio en un plazo acorde o mejor que la competencia?	

<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión 	<p>¿Existe un constante control en lo que respecta a cuan satisfechos se encuentran los grupos de interés (proveedores, clientes, entre otros)?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones Correctivas 	<p>¿Considera usted que se llevan a cabo acciones correctivas cuando no se alcanza los resultados planificados?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones preventivas 	<p>¿Considera usted que ante un error ya cometido se toman en cuenta acciones preventivas para no volver a cometerlo?</p>	

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Rentabilidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo 	¿Considera usted que existen medidas preventivas que eviten o minimicen los riesgos de su empresa?	1= Totalmente de acuerdo 2= De acuerdo 3= Indiferente 4= En desacuerdo 5= Totalmente en desacuerdo
	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos 	¿Todos los miembros de la empresa se encuentran informados y comprometidos con los objetivos de la misma?	
	<ul style="list-style-type: none"> Calidad 	¿Considera usted que el servicio a su cliente se le brinda de una manera adecuada y bajo normas de calidad según el giro de su negocio?	
	<ul style="list-style-type: none"> Resultados 	¿Se toman en cuenta los resultados obtenidos en cada periodo a fin de mejorar la productividad?	
	<ul style="list-style-type: none"> Gastos 	¿Antes de realizar algún gasto en su empresa se requiere de autorización de la alta dirección?	
	<ul style="list-style-type: none"> Uso de recursos 	¿El acceso a los recursos se encuentra autorizado por alguien en específico el cual realiza un control periódico de los mismos?	
Utilidades			

	<ul style="list-style-type: none"> • Costos 	<p>¿Existe alguna medición de costos tomando en cuenta el servicio que se brinda?</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos 	<p>¿Existe una visión compartida por la organización a fin de maximizar sus ingresos?</p>

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Sistema de gestión integrado y su influencia en la rentabilidad de las empresas aduaneras, Callao 2018"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Considera usted que la organización asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica, controla y mejora?	X		X		X		
2	¿Conoce usted todos los procedimientos del área donde se encuentra laborando?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo?	X		X		X		
4	¿Considera usted que los productividad de su empresa se cumplen con eficiencia y eficacia a la vez?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera usted que su empresa le brinda al cliente un servicio en un plazo acorde o mejor que la competencia?	X		X		X		
6	¿Existe un constante control en lo que respecta a cuan satisfechos se encuentran los grupos de interés (proveedores, clientes, entre otros)?	X		X		X		
7	¿Considera usted que se llevan a cabo acciones correctivas cuando no se alcanza los resultados planificados?	X		X		X		
8	¿Considera usted que ante un error ya cometido se toman en cuenta acciones preventivas para no volver a cometerlo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera usted que existen medidas preventivas que eviten o minimicen los riesgos de su empresa?	X		X		X		

10	¿Todos los miembros de la empresa se encuentran informados y comprometidos con los objetivos de la misma?	X		X		X			
11	¿Considera usted que el servicio a su cliente se le brinda de una manera adecuada y bajo normas de calidad según el giro de su negocio?	X		X		X			
12	¿Se toman en cuenta los resultados obtenidos en cada periodo a fin de mejorar la productividad?	X		X		X			
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Antes de realizar algún gasto en su empresa se requiere de autorización de la alta dirección?	X		X		X			
14	¿El acceso a los recursos se encuentra autorizado por alguien en específico el cual realiza un control periódico de los mismos?	X		X		X			
15	¿Existe alguna medición de costos tomando en cuenta el servicio que se brinda?	X		X		X			
16	¿Existe una visión compartida por la organización a fin de maximizar sus ingresos?	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
Aplicable después de corregir
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANE ABEL SANCHEZ SANCHEZ
DNI: 43578992
Especialidad validador: COLOCACION del

...03...de Octubre del 2018

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ANEXO 3: DOCUMENTO POBLACIÓN


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y
COMERCIALIZACION

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RENCOCILIACIÓN NACIONAL"

Callao, **26 JUN. 2018**

OFICIO N° 834 2018-MPC/GGDEL C

Señor (a):
JULIANA ARACELLY RAMIREZ NORIEGA
CIUDAD DEL PESCADOR MZ.P-4 LT. 18 BELLAVISTA

Presente.- Referencia: EXPEDIENTE N° 2018-01-61428

De mi consideración:

Me dirijo a usted saludándole cordialmente y así mismo informar respecto al expediente de la referencia, en el que solicitan información sobre **LISTADO DE EMPRESAS DE ADUANAS**, por lo que efectuada la búsqueda respectiva, según la base de datos de la Gerencia de Licencias y autorizaciones, se encuentra registrada la siguiente información:

SE ADJUNTA REPORTE DEL LISTADO DE EMPRESAS DE ADUANAS QUE CUENTAN CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO REGISTRADOS EN NUESTRA JURISDICCIÓN.

Es todo cuanto informo, esperando haber atendido lo requerido, me suscribo de usted.

Atentamente


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
Gerencia General Desarrollo Económico
Local y Comercialización
Abog. Carol Melissa Gonzales Cotrina
Gerente General (E)

GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION
GERENCIA DE LICENCIA Y AUTORIZACIONES
Jr. Paz Soldán N° 252 – Callao / Pag. Web: www.municallao.gob.pe

LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION
Gerencia de Licencias y Autorizaciones AL 25/06/2018

Num. LIC.	VIGENCIA	RAZON SOCIAL / DIRECCION / AREA / EXPEDIENTE	GIRO
154.0395-2011	DEFINITIVA	UNIADUANAS AGENTE DE ADUANAS S.A.C. () URB. SANTA IRENE - SAN IDELFONSO AV. QUILCA 541-545 CALLAO- AREA: 116.14 m2. - CIIU:I-63-0-09-08 (IEL)	AGENCIA DE ADUANA.
D.Leg :	28976		
RUC:	2052368995		
Motivo :1	RESOLUCION DE INTENDENCIA NACIONAL No.3A0000/2010-000669 (16.08.2010); LICENCIA No.0294-2004 - LACTEOS PIAMONTE		
Fuente :	BASE DE DATOS DE LICENCIAS	Telf:461-5949	
155.0418-2012	DEFINITIVA	UPS ADUANAS PERU S.A.C. () LIMA CARGO CITY AV. ELMER FAUCETT 2823 OFIC.209 CALLAO- AREA: 50.00 m2. - CIIU:I-63-0-09-08 (IEL)	AGENCIA DE ADUANA.
D.Leg :	28976		
RUC:	2054743858		
Motivo :1	CERTIF.DE SEGURIDAD No.001694-GRC-GRDNYDC (14.03.2012) Exped.: 2012-11-A-23547 de fecha:04/04/2012		
Fuente :	BASE DE DATOS DE LICENCIAS	Telf:575-3333	
156.0699-2016	DEFINITIVA	WORLD INTERNATIONAL ADUANAS S.A.C. () AV. REPUBLICA DE PANAMA 671 CALLAO- AREA: 158.00 m2. - CIIU:I-63-0-09-08 (CD)	AGENCIA DE ADUANAS
D.Leg :	28976		
RUC:	2055023298		
Motivo :1	Exped.: 2016-01-53265 de fecha:26/04/2016 Emisión:23/05/2016		
Fuente :	BASE DE DATOS DE LICENCIAS	Inf.Def.Civil: 720-16-GDC (29/04/2016)	
157.3850-98	DEFINITIVA	YAUICOCHA S.A. AGENCIA DE ADUANAS (CESADO) DPTO 2DO AV CTRALM MORA 472 CALLAO- AREA: 176.00 m2. - CIIU:7191	AGENCIA DE ADUANA
D.Leg :	776		
RUC:			
Motivo :6	Exped.: 19810340-A de fecha: / / Emisión: / /		
Fuente :	BASE DE DATOS DE RENTAS		
158.0000-00	DEFINITIVA	YAUICOCHA S.A. AGENCIA DE ADUANAS () MZA SECT DPTO MODU ESQ. E.FAUCETT Y TOMAS VALLE S/N CALLAO- AREA: 30.59 m2. - CIIU: 7191	AGE.DE ADUANA LOCAL DESARROLLA ACTIVID.CON LA ELABOR.Y TRAMITACION DE DOCUMENTACION ADUANERA P.DESADUANAR BIENES IMPORTA
D.Leg :	776		
RUC:			
Motivo :6	Exped.: 19815299 de fecha: / / Emisión: / /		
Fuente :	BASE DE DATOS DE RENTAS		
159.001-99	DEFINITIVA	YAUICOCHA S.A. AGENCIA DE ADUANAS () CENTRO AEREO COMERCIAL AV. ELMER FAUCETT Y T. VALLE OFIC.215-A CALLAO- AREA: 30.59 m2. - CIIU:7191	AGENCIA DE ADUANA (LOCAL ANEXO 1) ELABORACION Y TRAMITACION ADUANERA PA DESADUANAR BIENES IMPORTADOS Y/O BESSAGMAR PRODUCTOS DE EXPORTACION PA VIA AEREA
D.Leg :	776		
RUC:	33290624		
Motivo :1	**SIN OCUPACION DE LA VIA PUBLICA** Exped.: 19815299-A de fecha: / /		
Fuente :	BASE DE DATOS DE LICENCIAS		

ANEXO 4: GRAFICOS

GRÁFICO SEGÚN TABLA N° 2. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES - HIPÓTESIS GENERAL

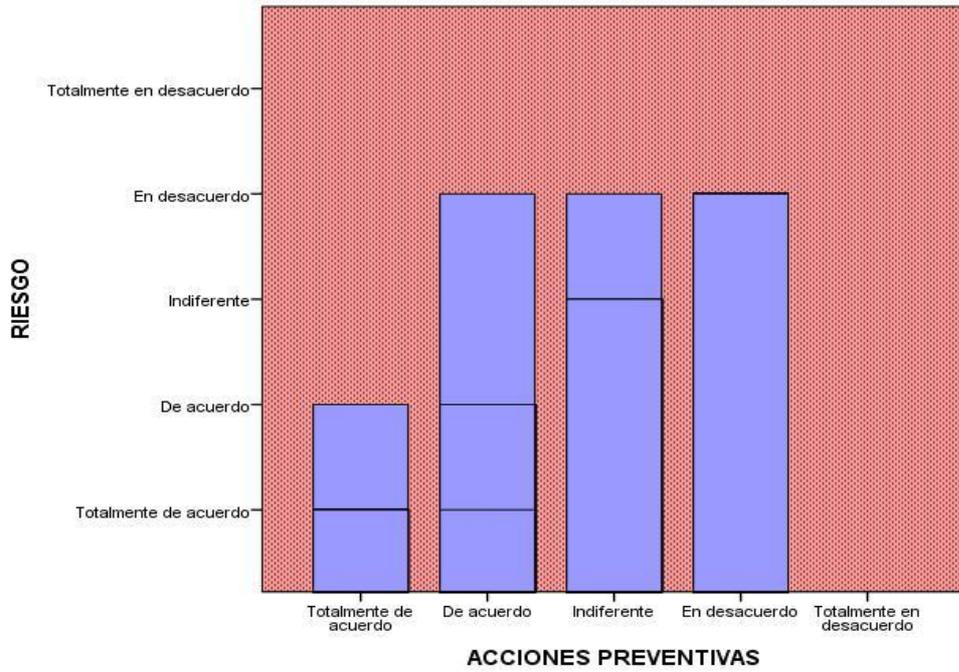
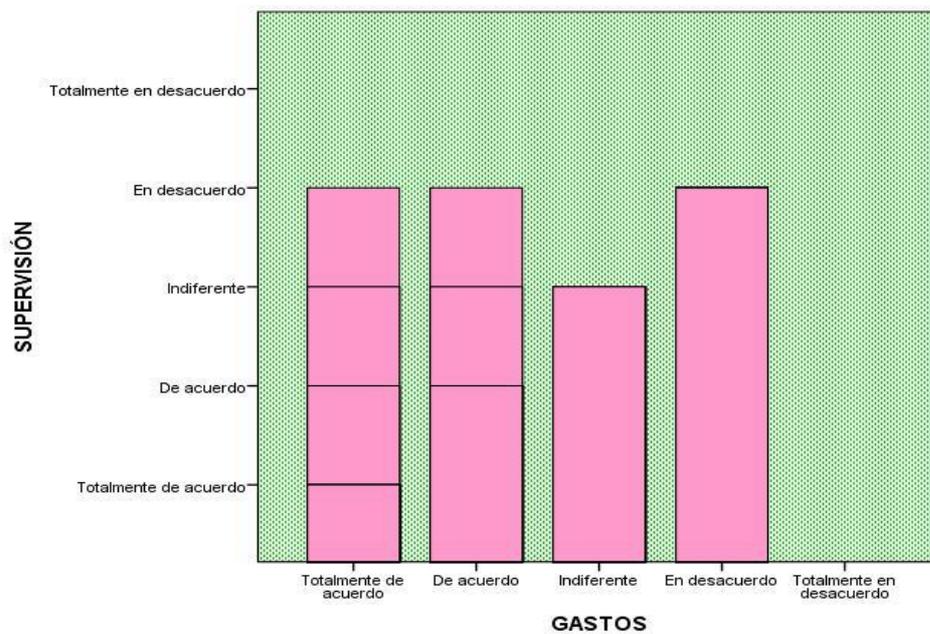
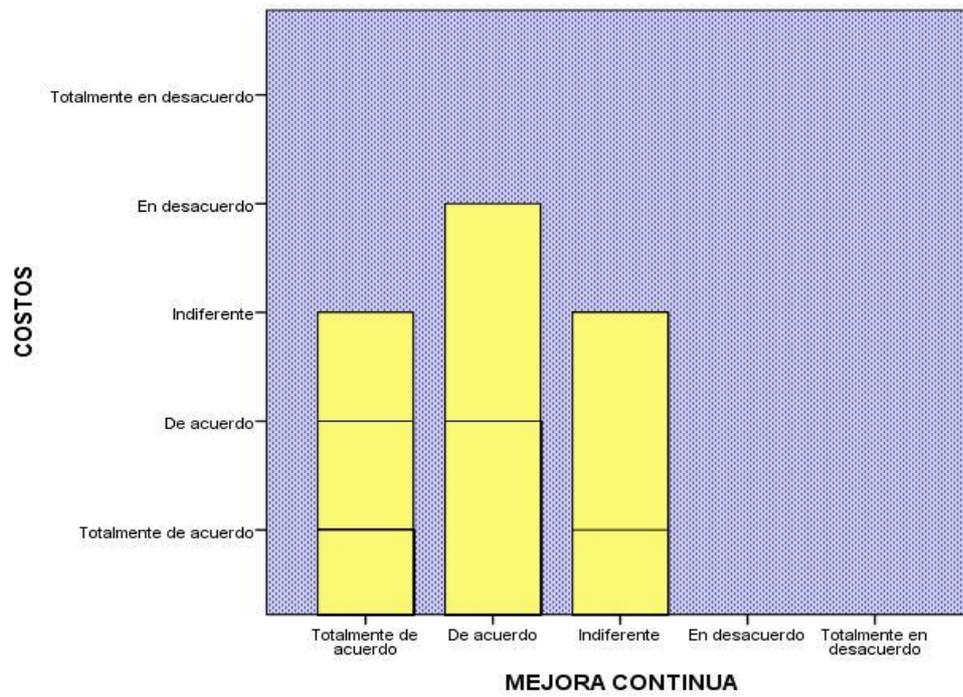


GRÁFICO SEGÚN TABLA Nª 5. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES - HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1



**GRÁFICO SEGÚN TABLA Nª 8. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES
- HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**





ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, NORA ISABEL GAMARRA ORELLANA
....., docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y
Escuela Profesional CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo
.....(precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" SISTEMA DE GESTION INTEGRADO Y SU INFLUENCIA
EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS ADJUNERAS.....
CALLAO 2018....."

del (de la) estudiante JULIANA ARACELY RAMIREZ NORIEGA
....., constato que la investigación tiene un índice de
similitud de 26.7% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la
tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas
por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha CALLAO, 02 DE ABRIL DEL 2019

Firma
NORA ISABEL GAMARRA ORELLANA
Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 08726557.....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Ramirez Noriega Juliana Marcelly
Identificado con DNI N° 70349203, egresado de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado " SISTEMA DE GESTION INTEGRADO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS ADUANERAS, CALAO 2018 ";

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....

[Firma]
FIRMA

DNI: 70349203

FECHA: 02 de ABRIL del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Sistema de gestión integrado y su influencia en la rentabilidad de las empresas aduancras, Callao 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

RAMIREZ NORIEGA, Juliana Aracelly

- 1 biblioteca.digital.u Fuente de Internet
- 2 repositorio.unan.e Fuente de Internet
- 3 repositorio.uwilen Fuente de Internet
- 4 repository.usta.ed Fuente de Internet
- 5 www.buenastarea Fuente de Internet
- 6 idus.us.es Fuente de Internet
- 7 docplayer.es Fuente de Internet
- 8 repository.unimint Fuente de Internet
- 9 ruc.udc.es Fuente de Internet



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RAMIREZ NORIEGA JULIANA BRACELLY

INFORME TÍTULADO:

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO Y SU INFLUENCIA

EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS ADUANERAS,

CALLAO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 14/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 16 (DIECISEIS)



[Handwritten signature]
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN