

FACULTAD DE **NEGOCIOS**



Carrera de **Contabilidad y Finanzas**

“CONTROL INTERNO DE ALMACÉN Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERRETERÍA FEMEPSA S.R.LTDA., CARABAYLLO, 2018.”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Luis Alejandro Cristobal Sifuentes Álvarez

Asesor:

Mg. Miller Edu Vizcarra Román

Lima - Perú

2020

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Vizcarra Román, Miller Edu, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de CONTABILIDAD Y FINANZAS, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Luis Alejandro C. Sifuentes Álvarez

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: "**CONTROL INTERNO DE ALMACEN Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERRETERIA FEMEPSA S.R.LTDA., CARABAYLLO, 2018.**" para aspirar al título profesional de: **CONTADOR PUBLICO** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. Miller Edu Vizcarra Román
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Sifuentes Álvarez, Luis Alejandro para aspirar al título profesional con la tesis denominada: "CONTROL INTERNO DE ALMACEN Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERRETERIA FEMEPSA S.R.LTDA., CARABAYLLO, 2018."

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

A mis padres y hermanas, por ser tolerante, sinceros y sobre todo por confiar en mí.

AGRADECIMIENTO

A mí.

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE ECUACIONES	10
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	
1.2. Justificación	
1.3. Limitaciones	
1.4. Antecedentes	
1.4.1. Variable Independiente: Control Interno.	
1.4.2. Variable Dependiente: Rentabilidad.	
1.5. Bases teóricas.	
1.5.1. Marco teórico.	
1.5.1.1. Marco teórico: Control Interno.	
1.5.1.2. Marco teórico: Rentabilidad.	
1.6. Formulación del Problema.	
1.6.1. Problema General.	
1.6.2. Problema Específicos.	
1.7. Objetivos.	
1.7.1. Objetivo General.	
1.7.2. Objetivos Específicos.	
1.8. Hipótesis.	
1.8.1. Hipótesis General.	
1.8.2. Hipótesis Específicas.	
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	50
2.1. Tipo de Investigación.	
2.1.1. Según el Enfoque.	
2.1.2. Según el Propósito.	
2.1.3. Según el Diseño de Investigación.	
2.2. Población y Muestra.	
2.2.1. Unidad de Estudio e Investigación.	
2.2.2. Descripción de la Población.	
2.2.3. Descripción de la Muestra.	
2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos.	

2.3.1. Técnicas.	
2.3.2. Instrumentos.	
2.3.3. Procedimientos.	
2.3.4. Aspectos Éticos.	
2.4. Matriz de Consistencia.	
2.5. Operacionalización de Variables.	
CAPÍTULO III: RESULTADOS	62
3.1. Descripción del Instrumento Cuantitativo.	
3.1.1 Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera.	
3.1.2 Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera.	
3.1.3 Análisis Vertical del Estado de Resultados.	
3.1.4 Análisis Horizontal del Estado de Resultados.	
3.1.5 Influencia de Compras no Programadas en la Rentabilidad.	
3.1.6 Ratios de Rentabilidad.	
3.1.7 Ratios de Liquidez.	
3.1.8 Ratios de Gestión.	
3.1.9 Ratios de Solvencia.	
3.2. Descripción del Instrumento Cualitativo	
3.3. Propuesta de Mejora del Control Interno de Almacén.	
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	94
4.1. Discusiones.	
4.2. Conclusiones.	
REFERENCIAS	102
ANEXOS	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Muestra de Enfoque Cualitativo.

Tabla N° 02: Matriz de Consistencia.

Tabla N° 03: Operacionalizacion de las Variables.

Tabla N° 04: Anàlisis Vertical del Estado de Situaciòn Financiera.

Tabla N° 05: Anàlisis horizontal del Estado de Situaciòn Financiera.

Tabla N° 06: Anàlisis Vertical del Estado de Resultados.

Tabla N° 07: Anàlisis horizontal del Estado de Resultados.

Tabla N° 08: Cuadro de Lista de Compras de Urgencia.

Tabla N° 09: Diferencia de Costos de Mercaderias por Compras realizadas el 11/05/2017.

Tabla N° 10: Diferencia de Costos de Mercaderias por Compras realizadas el 15/07/2017.

Tabla N° 11: Diferencia de Costos de Mercaderias por Compras realizadas el 20/10/2017.

Tabla N° 12: Resumen de Diferencia de Costos de Mercaderias por Compras de Urgencia.

Tabla N° 13: Compras no Programadas reflejadas en los Estados de Resultados del 2017 y 2018.

Tabla N° 14: Ratios de Rentabilidad.

Tabla N° 15: Ratios de Liquidez.

Tabla N° 16: Ratios de Gestion.

Tabla N° 17: Ratios de Solvencia.

Tabla N° 18: Normas de Control Interno de Almacen.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Componentes del Control Interno.

Figura 02: Tipos de Rentabilidad.

Figura 03: Margen Bruto.

Figura 04: Margen Operativo.

Figura 05: Margen Neto.

Figura 06: ROA.

Figura 07: ROE.

Figura 08: Liquidez Inmediata.

Figura 09: Prueba Ácida.

Figura 10: Rotación de Activo.

Figura 11: Rotación de las Cuentas por Cobrar.

Figura 12: Plazo Promedio de Cobranza.

Figura 13: Endeudamiento del Activo.

Figura 14: Apalancamiento.

ÍNDICE DE ECUACIONES

(El presente índice se fijará en función a la naturaleza del trabajo. Las ecuaciones se emplean habitualmente en investigaciones en ingeniería)

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar de qué manera el control interno de almacén afecta a la rentabilidad de la empresa Femepsa S.R.Ltda. durante el periodo del año 2017, en el distrito de Carabayllo, en comparación con el periodo del año 2018.

El tipo de investigación fue mixta porque tiene aspectos cualitativos y cuantitativos, se utilizaron los instrumentos guía de observación y guía de entrevista. El cuestionario está conformado por 12 preguntas abiertas a gerentes profesionales expertos en el tema, validando la Hipótesis y el análisis de ratios de la variable dependiente.

Se utilizó la técnica del análisis documental para confirmar la veracidad de la información brindada, el análisis comparativo que se basa en la utilización de técnicas obtenidas por la experiencia y el análisis de sucesos pasados, considerando un cuadro comparativo los E.E.F.F de los periodos 2017-2018 con el fin de mostrar la situación de la empresa sin aplicar el Control Interno.

Asimismo, se observó que el control interno influye en la veracidad de la información, la eficacia en las operaciones y la adherencia a las políticas en las empresas. Se concluye que: el control interno del área de Almacén tiene un efecto positivo en la rentabilidad. Y se recomienda tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades, elaboración de un manual de procedimientos, manual de funciones y control de inventarios periódicos.

. **Palabras clave:** Control interno de almacén, rentabilidad.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, el control interno se puede definir como la herramienta de gestión gerencial que constituye un proceso continuo, dinámico e integral que debe ser implantado por todos los niveles de la organización, con la finalidad de afrontar los riesgos internos y externos que impiden que la entidad logre el cumplir sus objetivos al final de cada periodo. En cualquier organización o empresa el ambiente condiciona la actividad que en ella se desarrolla. Es impensable que se lleve a cabo una gestión, que incluya la responsabilidad social, en este caso la venta de insumos y productos de construcción, si en su seno el ambiente no es el apropiado.

Hoy en día, ante los abruptos y necesarios cambios que está sufriendo la humanidad, nos comenta (Torres Gomez, 2017), en su libro: *"...La situación competitiva de los almacenes se caracteriza por realizarse en un mercado global, en el que la capacidad de respuesta y adaptación al cambio resultan fundamentales. Ante esta nueva situación, los almacenes saben que la única forma de enfrentarse a los cambios que se producen en su entorno es hacer que los trabajadores participen por igual en los distintos procesos de la organización. Tanto es así que la adaptación a las exigencias del mercado solamente es posible mediante el esfuerzo conjunto y permanente de sus plantillas"*. Coincido con el autor porque los empleados en general de una empresa, deben de estar capacitados en todo momento para todos los cambios que se puedan presentar, por ejemplo, los tecnológicos y para ello tenemos que estar siempre competitivos.

En la actualidad los pequeños y medianos empresarios conocidos también como PYMES, forman parte de un gran grupo de empresas en el mundo, importantes por su predominante generación de liquidez y esto a su vez generación de empleos contribuyendo

al desarrollo de su nación. Una parte de ese gran grupo de empresas son las del sector de construcción, las mismas que se han vuelto un punto de mucha importancia en todos los países del mundo y esto hace que las empresas ferreteras, se expandan sin ninguna dificultad en el mercado debido a la necesidad de su población. En la siguiente publicación, en un fragmento nos hacen mención al rotundo crecimiento en forma vertical de Lima Metropolitana (**Copyright © Corporación Universal S.A.C, 2017**) *"La economía actual y el vertiginoso crecimiento poblacional, que nos acerca a los 10 millones de habitantes, han llevado a que la oferta inmobiliaria en la capital enfrente nuevos retos y crezca de manera más vertical. Hoy por hoy, el sueño de la Casa Propia parece haberse convertido en el sueño del Departamento propio y en edificios cada vez más altos"*.

En el diario gestión, en una publicación del economista (**Gutiérrez, 2016**) *"Según la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), la tendencia de construir edificios de gran número de pisos en Lima se sigue consolidando. Según el último Informe Económico de la Construcción (IEC), entre 2011 y 2016 la altura promedio de los edificios construidos en la capital se elevó de 7.9 a 12.34 pisos, es decir, un incremento promedio anual de 9.33% durante los últimos seis años"*.

La mayoría de empresas dedicadas a este negocio de venta de productos ferreteros tienen dificultades en el área de almacén debido a la existencia de problemas en el almacenamiento de sus artículos o productos de construcción por no saber llevar un control adecuado, siendo un procedimiento de mucha importancia que permite determinar y analizar con mucha claridad la gestión de la empresa. Es por ello que en este trabajo de investigación analizaremos ¿De qué manera el control interno de almacén, afecta en la rentabilidad de la empresa ferretería Famepsa S.R.Ltda.?

Por lo leído en el párrafo anterior, y sabiendo del gran crecimiento en el sector de construcción de Lima, es que (**Mendez, 1990**) nos hace mención en su trabajo de tesis:

“Algunas entidades ponen en riesgo su estabilidad en el mercado, porque adolecen de problemas principalmente por la falta de control interno respecto a los almacenes, donde están sus activos y mercaderías”.

En lo que respecta a las empresas ferreteras del distrito de Carabayllo, la situación actual de sus inventarios se destaca en gran mayoría por la carencia de una buena implementación de control interno en cuanto al ingreso y salida de mercaderías en sus almacenes. La falta de personal capacitado para llevar a cabo dicha labor en el área antes especificada, no se realiza adecuadamente el registro del control de los inventarios, existen pérdidas en los diferentes productos, se generan problemas y confusiones en la hora de trabajo, inconsistencias de información, entre el área de contabilidad y el área de almacén por falta del registro sobre los ingresos y salidas de mercaderías debido al crecimiento comercial de productos que comercializa en el mercado de manera desordenada, presenta falencias en el registro y control de mercadería.

En su libro (Torres Gomez, 2017), nos comenta: *“En el mercado actual, la importancia de la formación continua radica en la necesidad de contar con profesionales cualificados en todas y cada una de las zonas de trabajo del almacén. Su principal objetivo es mejorar o adaptar, en la medida de lo posible, las capacidades, conocimientos y cualificaciones de los trabajadores, atendiendo siempre a la actividad que estos llevan a cabo en sus respectivos puestos.”*

Por lo antes dicho, la empresa Ferretera Famepsa S.R.Ltda. requiere de un proceso efectivo donde se controle realmente la mercadería que ingresa y sale de sus almacenes, por ello es necesario implementar un manual de control interno, que evitarían los problemas que se presentan a menudo en sus almacenes, como por ejemplo que se agote la existencia de algún artículo y ocasione caos al momento de la entrega, compras y/o ventas absurdas.

1.2. Justificación

Es en ese sentido, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal la necesidad de poder implementar procesos estratégicos y crear herramientas, que enseñe y demuestre al Gerente de la empresa Ferretera Femepsa S.R.Ltda., y porque no, también a los demás gerentes dueños de empresas del rubro ferretero, a llevar un control más exactos, oportuno y veraz de la información de sus almacenes, que les permitirá una obtención más rápida de información básica para tomar decisiones cada vez más acertadas, mejorando de esta manera su rentabilidad.

De igual forma, presenta también una justificación práctica porque permite aplicar conocimientos para realizar una evaluación adecuada del control interno de las áreas de almacén de la empresa y detectar las principales debilidades.

1.3. Limitaciones.

Para la realización de la presente investigación se presentó la demora en la entrega de la información del almacén, al estar en operaciones era difícil de que entreguen en los plazos establecidos, pero se pudo coordinar la entrega en un horario fuera de la jornada laboral.

1.4. Antecedentes

Durante todo el tiempo que duró la búsqueda de información para el presente trabajo de investigación, he encontrado que ya existen estudios previos referidos a mis variables Control Interno de Almacén y Rentabilidad, no desde el mismo enfoque o punto de vista, pero cuidando siempre que guarden relación con nuestro objetivo de estudio.

1.4.1. Variable Independiente: Control de Interno de Almacén

- Nacionales

1. Según (**Arteaga Araujo, 2018**), nos dice en su tesis: "Control interno del área de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa textil Leliru SAC, Trujillo – 2017", lo siguiente:

Esta tesis es un trabajo de investigación que tiene como objetivo determinar el efecto del control interno del área de almacén en la rentabilidad de la empresa textil Leliru SAC, Trujillo – 2017. Para tal efecto se desarrolló un diseño no experimental, de corte transversal, tomándose como población y muestra a la empresa textil Leliru SAC; se realizó un análisis de documentos, y se aplicó una entrevista al jefe de almacén. Así se identificó la inestabilidad en las actividades en el área de almacén, encontrándose que sus políticas se establecieron verbalmente, no contando con un manual de organización y funciones (MOF). Se encontró también una mala elaboración de los inventarios, por no tener un kardex; los inventarios físicos no cuentan con tiempos de elaboración y no se da capacitación al personal. Todo esto ocasiona una mala gestión en el almacén, la que se refleja en una disminución de la rentabilidad de la empresa para el año 2017. Al concluir la investigación se demuestra el resultado del efecto positivo de la elaboración del control interno del área de almacén en la empresa textil Leliru SAC, ya que los indicadores nos muestran una mayor rentabilidad, generando un incremento en el año 2017 con variación: su rentabilidad patrimonial es S/. 0.07, la rentabilidad de capital es S/. 0.14, su utilidad neta es S/. 0.06, la rentabilidad del activo es S/. 0.06. Esto demuestra que, una mejora en el control interno del área de almacén, tiene como efecto un aumento en la rentabilidad de la empresa investigada.

2. Nos dice (**Mamani Mamani, 2016**) , en su tesis: "Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014", lo siguiente:

El trabajo de investigación tiene la finalidad de analizar y determinar la incidencia del control interno en la gestión de almacén. La gestión municipal cumple sus funciones a través

del establecimiento de programas, subprogramas, actividades y proyectos las cuales tienen establecidas sus metas y objetivos que van a permitir medir el cumplimiento de los mismos. El área de almacén cumple una función importante para que se lleven a cabo dichas actividades. Por ello el problema general planteado es el siguiente, Cómo incide el control interno en la gestión del área del almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014. Para ello se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014; en respuesta al problema la hipótesis que se ha planteado es la siguiente: El Control Interno incide en la gestión del área de almacén en la medida del nivel de su funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014; es decir si el control es deficiente la gestión tendrá los mismos resultados. La metodología del trabajo está basada en un enfoque cuantitativo y es de tipo descriptivo-explicativo, se ha aplicado al área de almacén de la municipalidad en estudio. Los resultados muestran que si existe una relación de incidencia entre el control interno y la gestión en el área de almacén, se ha podido ver que el funcionamiento del control interno no es eficaz de tal manera que influye en la gestión que por ende no es de calidad debido a que existen deficiencias en el cumplimiento de normas de control interno, tanto en las actividades generales como en cada uno de los procesos de almacén, además la tendencia de la importancia del control interno ha crecido a través de los años, lo cual significa que el nivel de desconocimiento por parte de los servidores públicos a disminuido y el funcionamiento del control interno muestra un ligero crecimiento con tendencia a seguir mejorando. Las conclusiones a las que se ha arribado son: Los elementos del control interno analizados muestran que no se cumplen con los procesos adecuados para un efectivo control, por desconocimiento de las normas, el desinterés, falta de difusión de las normas de gestión lo cual conlleva al incumplimiento de los objetivos de forma oportuna. De esto se desprende que el control interno no es eficaz por

lo tanto la gestión no es óptima por esa razón se afirma que la incidencia se da en la medida del funcionamiento del control interno, ya que si este mejoraría en la gestión también llegaría a un nivel óptimo. La gestión de almacén por los análisis realizados se califica como ineficiente, debido a que las normas, las políticas y las estrategias llevadas a cabo en dicha área no se cumplen de forma efectiva.

3- Para **(Serrano de Paz, 2017)** en su tesis: "Control Interno en el Área de Almacén y su Incidencia en la Situación Económica y Financiera de la Empresa Agroindustrias Inka Gold EIRL de la Ciudad de Trujillo - Año 2017", nos dice lo siguiente:

El desarrollo de éste trabajo ha sido efectuado con el propósito de determinar la incidencia del control interno del área de almacén en la situación económica y financiera de la empresa Agroindustrias Inka Gold EIRL de la ciudad de Trujillo – año 2017. El método que se empleó para el desarrollo de la presente investigación ha sido descriptiva no experimental, las técnicas e instrumentos que se han empleado han sido la entrevista y el análisis documental, la población y muestra estuvo conformado por la empresa Agroindustrias Inka Gold EIRL. La recoger la información se hizo una entrevista al gerente y para la recolección documentaria se hizo un análisis documental de los estados financieros de la empresa, una vez aplicado la entrevista se determinó que la empresa no cuenta con controles internos en todas las áreas como por ejemplo para el área de almacén no existen controles internos, asimismo la empresa no ha establecido los procedimientos para el manejo correcto y eficiente del área de almacén. Después de haber implementado el control interno en la empresa Agroindustrias Inka Gold EIRL presenta aumento en su rentabilidad de ventas netas de 0.06%, con respecto a la rentabilidad patrimonial hay un aumento de 10%%. Este tipo de aumentos se da porque la empresa ha implementado el control interno en el área de

almacén, asimismo la empresa está aplicando nuevas políticas de gestión como el MOF para todas las áreas.

4. Nos dice (**Timaná Lachira, 2018**) en su trabajo de tesis: "Los mecanismos de control interno en los almacenes de las empresas comerciales en el Perú. Caso: Segurindustria S.A. Piura, 2017", lo siguiente:

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en los almacenes de las empresas comerciales en el Perú y de Segurindustria S.A. Piura, 2017. La investigación es cualitativa, se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista, y observación directa. Para el recojo de información se hizo uso de la revisión bibliográfica y documental, como instrumento de recolección de información se utilizó un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, obteniendo como principales resultados: Segurindustria S.A. Piura, no cuenta con un manual de procedimientos que permita aplicar métodos que determine los niveles de stock para la respectiva reposición de mercadería, además el espacio donde se almacena la mercadería es de capacidad muy limitada, no permitiendo manejar un stock regular de productos de alta rotación, por otro lado la empresa tampoco cuenta con un manual de procedimientos de inventarios que permita la identificación de diferencias o faltantes de existencias, y además de la utilización y actualización de las tarjetas Kardex.

5. Nos dice (**Perez Santiago, 2018**) en su trabajo de tesis: "Control interno en el almacén central de la corte superior de justicia de Ancash – Huaraz, 2016", lo siguiente:

El trabajo de investigación contable tuvo como objetivo logrado: Determinar la manera como se aplica el control interno en el almacén central de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz en el 2016. Desde el punto de vista metodológico el diseño fue descriptivo

simple – no experimental – transversal; la población muestra estuvo conformada por 18 funcionarios y trabajadores del almacén Central de la Corte Superior de Justicia de Ancash; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado. Llegando a la conclusión: se ha determinado la manera como se aplica el control interno en el almacén central de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz en el 2016; de acuerdo a los resultados empíricos obtenidos en la presente investigación y la explicación y análisis del marco teórico a través de los antecedentes y bases teóricas que se consignan en este estudio.

- Internacionales

6- Según (**Arceda Castellòn, 2015**), nos dice en su tesis: “Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del Municipio de Jinotega durante el año 2014.”, lo siguiente:

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”.Las razones que motivó realizar este estudio, se deben a las respuestas brindadas en la entrevista directa, expresando que no se aplican normas, procedimientos de Control Interno, generando deficiencia en los recursos, propios, errores, que dificultan la toma de decisiones para el buen funcionamiento de la Entidad.

En cuanto a las técnicas aplicadas al trabajo investigativo fueron: entrevistas, verificación documental, observación, cuestionarios de Control Internos. La variable que se utilizó fue procedimientos Control Interno y cuestionarios realizado a cada dirección, servirá de diagnóstico para evaluar los factores internos encontrados en la Empresa.

Procedimientos: Una vez realizadas las técnicas se procedió a analizar la información recopilada, procesarla y ligarla al cumplimiento del objetivo general y específicos que se pretende alcanzar en la investigación. De acuerdo a los resultados, se logró: una perspectiva clara de la situación en las áreas administrativa y contable al detectar diferente procedimiento incorrecto por la inexistencia de un manual de Control Interno, que detalle las normas establecidas para mejorar y cumplir el trabajo de manera eficaz y eficiente, se puede confirmar la importancia de la implementación del manual del sistema de control propuesto, que ayudaría a la detección oportuna de errores a fin de que el personal directivo, aplique los correctivos necesarios. La propuesta permitirá la segregación de funciones del trabajo, eliminando tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los procesos administrativos y contable.

7- Nos dice (**Catuche Campo, 2017**) en su tesis: "Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS", lo siguiente:

El Control Interno es parte fundamental en una organización en donde se implementan diferentes técnicas y procedimientos que ayudan con el desarrollo de las actividades de la organización, la protección de la información financiera y administración de una compañía, para así evitar, detectar y corregir a tiempo fraudes y errores que puedan llegar a afectar de forma negativa los procedimientos y desempeño de una organización, así mismo la preparación oportuna de la información financiera de esta. En la presente investigación se diseñará un Sistema de Control Interno para la compañía Logística internacional SAS, dedicada al servicio de transporte de mercancía terrestre en Colombia, para llevarse a cabo, se realiza el estudio de los procedimientos, formatos u otros documentos internos de la empresa y los rubros más significativos de esta, para así identificar las posibles amenazas y/o riesgos y dar inicio a la caracterización de este Sistema de Control por medio del informe

COSO. El Sistema de Control Interno, brinda un gran aporte a la compañía debido al mejoramiento y al crecimiento de sus operaciones, este se encuentra bajo la responsabilidad del representante ante la dirección y del gerente general. En los procesos administrativos de la empresa se puede observar un control aceptable en algunas áreas, pero deficiente en otras, aunque tengan algunos procedimientos, políticas, formatos u otros documentos carecen de eficiencia, sin embargo, los procesos operativos tienen buen control.

8- Nos dice (**Rangel Sarasa, 2017**) en su tesis: "Diseño del sistema de almacenamiento y control de inventarios de los productos nacionales en la empresa HSC Ingeniería", lo siguiente:

Este estudio se enfocó en abordar una de las principales problemáticas existentes en la empresa HSC INGENIERIA, la cual es el manejo y orden del almacén, debido a que no se lleva un correcto seguimiento de las unidades existentes del inventario nacional, a causa de que la organización no cuenta con las herramientas suficientes para llevar un control de su inventario existente, de la misma manera la organización no plantea estrategias de almacenamiento, esto se hace evidente en la ubicación de unidades al interior del almacén que causa dificultades de recolección de unidades para el almacenista con el fin de entregarla a su cliente interno. Por medio de un análisis del estado inicial del almacén se logró plantear un sistema de almacenamiento y control de inventarios para la compañía, donde se aplica la clasificación ABC, modelos de control de inventarios, análisis de pronóstico y estrategias de almacenamiento con el fin de lograr que el almacenista trabaje de manera efectiva, conozca la cantidad de unidades de la cual dispone y realice un recorrido adecuado para suplir la demanda del operario de cada unidad.

9- Según (**Collazos Correa, 2019**) en su tesis: "Propuesta de mecanismos de control interno en las áreas de producción y contabilidad en la empresa Tecnicartuchos & Laser", lo siguiente:

La presente investigación hace referencia a un planteamiento de mecanismos de control interno en las áreas de producción y contable de la empresa Tecnicartuchos & Laser, con el fin de mejorar los procesos en cada una de estas, optimizando los recursos y mejorando las actividades, con esta investigación, se busca que la empresa desarrolle efectivamente sus funciones, a través de las cuales se espera que progrese, fomentando ese progreso desde el interior de la organización. Empresas como Tecnicartuchos & Laser, clasificada como una empresa pequeña dentro de los grupos de empresas según Normas internacionales de información financiera (NIIF), son empresas que no cuentan con un control interno que ayude a las empresas a lograr sus metas y propósitos, llevando a cabo la misión y visión, y la consecución de sus objetivos, es por eso que este proyecto de investigación se realiza con la finalidad de mejorar el proceso interno de la compañía. Se explica la metodología con la cual se piensa dar desarrollo a este proyecto, definiendo claramente el tipo de estudio, el cual se considera de naturaleza descriptiva. El método de investigación es de carácter inductivo, y las fuentes de información se tratan en dos formas, la primera, son las primarias, considerando como recurso a la empresa, y las secundarias como la parte exploratoria. Como último proceso, están las técnicas de investigación que se pretenden usar y cada una de las fases de esta investigación.

10- Según (**Jiménez Aristizabal, 2017**) en su tesis: "Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F", lo siguiente:

El siguiente trabajo tiene como finalidad diseñar procedimientos de control interno para mejorar las actividades que se realizarán en el ciclo de inventarios, en la comercializadora J&F, donde se encontraron diferentes dificultades como rotación de inventarios y control en

unidades. Así pues, tales problemáticas se buscarán mejorar al realizar el estudio respectivo. Inicialmente se encontrarán los antecedentes investigativos que sirvieron de insumo conceptual para dar solución al problema de investigación, lo que permitió una formulación y sistematización del problema de investigación evidenciando la necesidad de diseñar procedimientos para el control de inventarios. Es de vital importancia adoptar buenas prácticas para el control de los inventarios en la comercializadora J&F, y hacer uso de procedimientos que faciliten y optimicen el proceso en la gestión de inventario desde la revisión de pedido, selección y evaluación de proveedores, compra de calzado, almacenamiento y custodia de los inventarios, despacho de los inventarios y conteo de los mismos.

1.4.2. Variable Dependiente: Rentabilidad

- Nacionales

11- (Vera Castro, 2016), En su estudio: "Aplicación del Sistema Costos por Órdenes de Trabajo y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Industrial de Poliestireno, Nexpol S.A.C.", de acuerdo a la naturaleza del estudio, es una investigación tipo no experimental-transversal, concluyendo en lo siguiente:

Al analizar la situación problemática en la producción de Poliestireno de la empresa Nexpol SAC, se observó que existen muchas deficiencias para determinar los costos de manera precisa, por ello se formuló el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la aplicación de costos por órdenes de trabajo incide en la rentabilidad en la empresa industrial de Poliestireno Nexpol SAC? A sí mismo la hipótesis alterna es: Si el sistema de costos por órdenes de trabajo facilita la inversión en la producción, entonces, incide en la rentabilidad, en la empresa industrial, Nexpol SAC.

El objetivo de la investigación fue: Determinar si la aplicación de los costos por órdenes de trabajo incide en la rentabilidad de la empresa industrial de Poliestireno Nexpol SAC. En el contexto de la investigación, el diseño es tipo no experimental-transversal, este tipo de diseño implican la recolección de datos en un solo corte observando los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo, donde el tipo de investigación del estudio es: Descriptivo-Correlacional. La población está conformada por 50 trabajadores, donde la muestra son los 43 trabajadores los cuales se aplicaron los cuestionarios.

Las definiciones de las variables fueron tomadas de acuerdo a su concepto; el sistema de costos es un conjunto de procedimientos y técnicas para calcular el costo en distintas actividades, mientras que la variable dependiente es la rentabilidad, la cual la definimos como una 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 en las ventas, la regularidad de las mismas y la utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia en utilidades.

12- **(Ortega Garibay, 2018)**, En su tesis titulada: “El Control Interno y la Rentabilidad en la Empresa Distribuidora de Alimentos Sur – Lurín 2018”, teniendo como tipo de estudio Descriptiva con diseño no experimental, concluyen lo siguiente:

La investigación: El Control Interno y la Rentabilidad en la Empresa Distribuidora de Alimentos del Sur – Lurín 2018. El objetivo es: Demostrar, como la aplicación del control interno, mejora la rentabilidad en la Empresa Distribuidora de alimentos del Sur – ubicada en el distrito de Lurín en el 2018. La investigación es de enfoque cualitativo, el diseño no experimental, transversa y descriptivo. La población está conformada por los socios, gerentes, contadores y colaboradores de la empresa. El tipo de muestreo que es no probabilístico.

La técnica utilizada para es la encuesta. El instrumento el cuestionario. La obtención de resultados se procesará mediante Excel: tablas, comprensión y análisis de gráficos. El resultado que resalta es que el 84 por ciento manifiesta que control interno mejora la rentabilidad en la empresa. Se concluye que nuestro aporte servirá como un medio de consulta, pero sobre todo a la contribución en la aplicación del control interno sobre la rentabilidad para la toma de decisiones en la empresa.

13- **(Lopez Bocanegra, 2017)**, Nos comenta en su tesis: “Relación de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de una empresa comercial de abarrotes – Trujillo, 2017”, lo siguiente:

La presente investigación está orientada en realizar un análisis meticoloso de la gestión de un activo muy importante, denominado cuentas por cobrar, siendo extraída dicha información de la empresa Inversiones Corporativas del Norte S.A.C. durante los años comprendidos entre el 2011 – 2017. Con la obtención del mencionado análisis, se procedió a identificar los diversos ratios de rentabilidad, para que de esa manera finalmente hallar el grado de correlación de las variables previamente mencionadas. La empresa en mención se dedica a la comercialización de abarrotes al por mayor y menor, encontrándose en la zona comercial aledaña al mercado de abastos la Hermelinda. Actualmente la empresa se enfrenta a un ambiente de cambio, ya que sus proveedores en cuestión han decidido cambiar sus políticas de crédito, reduciendo dicho periodo en más de un 50%, la cual perjudica a la empresa, ya que esta sigue manteniendo su misma política de créditos. El estudio realizado recopiló y analizó información procedente del Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas, haciendo hincapié en la evolución de las ventas y las cuentas por cobrar. Luego se procedió determinar los ratios de las cuentas por cobrar y la rentabilidad, siendo estos la rotación de cuentas por cobrar, rentabilidad sobre las ventas, margen de utilidad bruta, margen de utilidad en operaciones, rentabilidad sobre el patrimonio, rentabilidad sobre

activos y con dichos datos mediante el análisis de regresión encontrar la relación correspondiente entre las dos variables previamente mencionadas. Finalmente, los resultados obtenidos denotan una correlación positiva media, positiva considerable, positiva media, positiva débil, positiva considerable, entre la rotación de las cuentas por cobrar y los diversos indicadores de rentabilidad, los cuales son: Rentabilidad sobre las ventas, Margen de Utilidad Bruta, Margen de Utilidad Operativa, Rentabilidad del Patrimonio Y Rentabilidad sobre activos respectivamente.

14- (Flores Cabellos, 2016), nos comenta en su trabajo de investigación: "Sistema de costos por órdenes y su incidencia en la **rentabilidad** de las empresas constructoras del Perú: caso empresa F&C E.I.R.L Trujillo, 2016.", lo siguiente:

La presente investigación muestra el análisis sobre la aplicación de un sistema de costos por órdenes para la empresa F&C EIRL. Esta información Se ha desarrollado usando la metodología de revisión documental de libros sobre la materia, debido a que la empresa bajo estudio no contaba con la información necesaria para la puesta en marcha de un sistema de costos acorde con las necesidades y requerimientos de la gerencia de la empresa. Adicionalmente, para aplicar el sistema de costos por órdenes como herramienta para la determinación de la rentabilidad por obra, se determinó la estructura de costos de la empresa, los flujos de información, los formatos a utilizar, los estados de costo, así como sus elementos constitutivos del costo de las obras, los costos totales unitarios y la rentabilidad por obra. Debido a que la empresa cuenta con un sistema de costos globales, se indicaron cuáles son las deficiencias de utilizar ese sistema en la empresa constructora F&C EIRL, para luego proponer un sistema de costos que permita controlar los trabajos que realice en cada etapa de la construcción y obtener una mayor rentabilidad.

15- Para **(Zevallos Ruiz, 2018)** en su tesis: "Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de calzados del distrito de Manantay, 2018.", nos dice:

La investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de calzados del distrito de Manantay, 2018. La investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 20 microempresarios, cuyos resultados fueron: La mayoría de los representantes de las Mypes son adultos ya que tienen entre 41 a más de 61 años de edad, el 85% son del sexo femenino, el 65% tienen grado de instrucción secundaria, finalmente la ocupación que predomina es comerciante. El 60% tienen entre 6 a 10 años en el rubro y sector empresarial, son formales, el 45% tienen trabajadores permanentes, el 95% tienen trabajadores eventuales y la mayoría de las Mypes se formaron para obtener ganancia. El 85% de las Mypes solicitaron crédito financiero a terceros, el 45% recurre a Mi Banco, desconocen la tasa de interés por los créditos, los créditos fueron en los montos solicitados de S/2,000 a S/6,000, siendo el 60% a largo plazo, asimismo lo invirtieron en mejoramiento y/o ampliación de local. El 60% recibieron capacitación previa al otorgamiento del crédito, se capacitaron en manejo empresarial, del 70% su personal se capacitó, el 70% consideran a la capacitación como una inversión y relevante para sus empresas. Finalmente, el 95% precisa que su rentabilidad mejoro en los últimos años gracias al financiamiento, el 55% indica que la capacitación no mejoro su rentabilidad y afirman que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años.

- Internacionales

16- Según (**Carpio Varas, 2016**), en su tesis: "Propuesta para mejorar la rentabilidad en la Empresa Corpevin S.A.", nos dice:

El presente trabajo investigativo está orientado a realizar una propuesta para la reducción de costos que mejore la rentabilidad de la Empresa Corpevin S.A. realizando encuestas a los directivos y administrativos para conocer a fondo las inquietudes y anomalías que existen en dicha entidad por el cual se identificara los problemas que se presentan al momento de realizar los costos de la construcción de las viviendas.

El sector inmobiliario en el Ecuador en los últimos años ha venido impulsando su crecimiento por la accesibilidad a los créditos públicos y privado que se están generando en nuestro país, no solo con la construcción de primera vivienda sino como en construcciones públicas, con el cual podemos mejorar la introducción de los proyectos de las empresas en el mercado inmobiliarios, ofreciendo nuevos precios de las viviendas ofertadas.

Con los resultados de los análisis se pudo conocer el problema en los costos que ha sufrido los materiales importados con el tema del incremento de las salvaguardias, los cuales se han sustituido con materiales nacionales ayudando a incrementar la rentabilidad de la matriz productiva en el Ecuador y reduciendo el costo de las viviendas la cual mejorara la rentabilidad de la empresa Corpevin S.A.

17- Según (**Millan de la Lastra, 2017**), en su tesis: "Análisis de la evolución de la solvencia y de la rentabilidad de las entidades de depósito españolas. Un enfoque de vanguardia", nos dice:

Dentro del marco de la financiación de la actividad económica, la participación de las entidades financieras es clave. Frente a este hecho, esta tesis doctoral consiste en presentar y analizar la información relacionada con la situación económico-financiera y patrimonial de la banca española durante 45 años, desde 1971 hasta 2015, considerando los índices exigidos por los supervisores internacionales. El objetivo primordial de la tesis, que

configura la hipótesis de partida e hilo conductor que subyace a través de todos los capítulos, es demostrar que los incrementos de capital en la banca española, implica un aumento, no sólo de la solvencia, sino de la rentabilidad de la misma. Así mismo, como corolario y para reforzar los resultados de los estudios mencionados, los hemos sometido a un modelo estadístico muy utilizado en las ciencias económicas y sociales en general, denominado ecuaciones estructurales.

18- Según **(Ruiz Martínez, 2018)**, en su tesis: "Indicadores Financieros y Rentabilidad de la Banca Privada en Ecuador de Acuerdo a su Tamaño, un Estudio Con Datos de Panel (2005-2016)", nos dice lo siguiente:

Dada la importancia del sector bancario en el sistema económico de un país, por su interrelación con los sectores productivos, y considerando las crisis financieras que se han presentado a nivel local e internacional, se vuelve relevante estudiar la salud del sistema financiero. En este estudio se analizan algunos indicadores relacionados con la eficiencia operativa, calidad de activos, liquidez y solvencia de la banca ecuatoriana, aportando con evidencia empírica respecto de su incidencia en la rentabilidad bancaria, en función del tamaño de los bancos, (pequeños, medianos, grandes) durante el periodo 2005-2016, para lo cual se efectúa un modelo econométrico utilizando datos de panel dinámico con el método de mínimos cuadrados de dos etapas, o tsls – two stage least square, en donde se incluyen también factores externos que podrían afectar los beneficios bancarios. los resultados obtenidos a partir del modelo econométrico.

-19- Para **(Fernández Vásquez, 2016)**, nos comenta en su tesis: "Estudio de la inversión en prevención de riesgos laborales de las empresas de construcción en España: relación entre el tamaño y la rentabilidad de la empresa", lo siguiente:

Este trabajo analiza por un lado el grado de implementación y desarrollo de la cultura preventiva dentro del organigrama empresarial de las compañías del sector de la

construcción en España y por otro lado se estudia la inversión económica que realizan estas empresas al área de la prevención de riesgos laborales, durante el periodo 2010-2012. Paralelamente, se analiza la relación entre la inversión económica, la rentabilidad de la empresa y el tamaño de la misma. También se analiza la estrategia económica y financiera que han seguido las empresas constructoras que han superado el periodo 2008-2012.

20- Nos dice (**Jiménez López, 2017**) en su tesis: "Rentabilidad y estrategia en el sector del comercio al por menor de combustible", lo siguiente:

El trabajo presentado estudia las implicaciones de los distintos ámbitos o dimensiones dentro de la empresa, y sus atributos, que conforman la estructura sobre la que se apoya el desarrollo de la estrategia para alcanzar un determinado nivel de rentabilidad. El modelo dimensional planteado en este estudio constituye una herramienta metodológica que ayudará a entender las diferencias tanto estratégicas como financieras, a la vez que ofrece información a la hora de tomar decisiones dentro de la empresa. Se ha diseñado con la intención de representar el resultado de la combinación de los recursos y capacidades del que cada empresa hace uso. Para representar esa combinación empleamos el concepto de modelo de negocio como respuesta de adaptación al entorno, poniendo de manifiesto la capacidad de la dirección para elegir el modelo más alineado con su elección estratégica que le permita obtener una ventaja competitiva y lograr una mayor rentabilidad.

Es importante también distinguir los diferentes tipos de almacenes. Una vez reconocido el tipo, se puede determinar si la empresa está haciendo un buen uso de sus instalaciones y si sus productos se están almacenando correctamente. Lo menciona (**López, 2006**), en su trabajo de investigación: "Los tipos de almacenes más comunes son los siguientes: Almacén abierto (Al aire libre), Almacén de distribución, Almacén logístico, Almacén general de

depósito, Almacén central y regional”, es decir, por cada tipo de productos le debe corresponder un tipo específico de almacén.

En consecuencia, se hace necesario que las empresas diseñen y apliquen las normas internacionales de Contabilidad NIC 2 “Existencias”, cuyo objetivo principal es prescribir el tratamiento contable de las existencias. Un tema fundamental en la contabilidad de las existencias es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, y ser diferido hasta que los correspondientes ingresos ordinarios sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el posterior reconocimiento como un gasto del ejercicio, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas de coste que se utilizan para atribuir costes a las existencias.

En la estructura del presente trabajo nos interesa también, el ambiente donde se desarrollará el control interno, porque “marca las pautas de comportamiento en una organización y tiene una influencia directa en el nivel de concienciación. Constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aportando disciplina y estructura” (Coopers & Lybrand, 1997).

Otro punto muy importante son las dimensiones que se destinan para las áreas de almacenes, como lo indica (Hualpa, 2015) “En un estudio previo se identifica que el grado de informalidad al momento de asignar áreas de almacenamiento genera índices de utilización de la capacidad y la entrega de pedidos de manera incompleta”, quiere decir que si hubiera un mejor orden estos problemas no existirían.

Es aquí que hacemos mención de las NIA 400 “Evaluaciones de Riesgo y Control Interno”, NIA 501 “Consideraciones que el auditor ha de tener en cuenta con la obtención de evidencia de auditoría con respecto a: Existencias, Litigios.” y NIA 700 “El Dictamen del Auditor Independiente sobre un Juego Completo de Estados Financieros de Propósito

General". Las Nias mencionadas anteriormente deberán aplicarse y adaptarse según sea necesario, a la auditoría de otra información y a servicios relacionados en las políticas contables ya que nos permite una adecuada protección de los inventarios y una verificación confiable de sus registros contables, logrando la eficiencia de las operaciones, relacionadas con los procedimientos del almacén.

Se lee también en su trabajo de **(Frazelle, 2002)** " Una buena gestión en los centros de distribución depende del conocimiento que las directivas tengan del tipo de estructura para el almacenamiento que posee la empresa; esto es principalmente conocer si la compañía tiene un centro de distribución (Cedi), o si tiene un almacén o una bodega. El Centro de Distribución (Cedi) se puede definir como el lugar físico (SKU's: Stock Keeping Units) donde una o varias empresas almacenan diferentes tipos de mercancías o materias primas, ya sean fabricadas por ellas o adquiridas a un tercero. En estos espacios, o SKU's, se manejan dimensiones que pueden ir desde muy grandes (pallets con mercancía) hasta unidades sueltas. Normalmente los centros de distribución no se encuentran en las propias instalaciones de la empresa, sino fuera de ellas, en áreas de fácil acceso y preferiblemente cerca de autopistas, aeropuertos o puertos; esto facilita un rápido recibo y despacho de la mercancía que administran. Asimismo, realizan operaciones productivas en su interior como, por ejemplo, procesos de re empaque".

Desde décadas pasadas esto es una falencia constante que se ve en empresas pymes, el no llevar un adecuado control interno de mercaderías, fechas de caducidad, disposición de cantidades exactas al momento de una orden de compra, causando a la larga una debacle en lo financiero comprando mercaderías sin saber que teníamos en almacén, es decir no hay un inventario actualizado.

Tal como lo menciona en su obra **(Van Der Veecken, 1998)** "Una tarea muy importante de las gerencias de las empresas, especialmente de la dirección logística, es evaluar el

funcionamiento de su centro de distribución en cuanto a indicadores de gestión usados. Estos pueden ser la calidad y exactitud en el inventario, la rotación de la mercancía, los costos de almacenamiento. Junto con la dirección de producción, se debe evaluar si el sistema productivo que tiene la empresa, ya sea para inventario o sobre pedido, puede ser apoyado por el almacén. Es por ello que la medición de los costos en el almacén es un aspecto clave para evaluar el desempeño de las diferentes actividades que se llevan a cabo en ese espacio; ellos sirven para reforzar los planes de mejoramiento de las condiciones operativas y administrativas del almacén."

Adicionalmente, podemos mencionar: "el estudio, análisis y mejoramiento de las condiciones de almacenamiento de los productos que faciliten su ubicación, y su selección permite a las empresas a manejar mejores niveles de servicio al cliente. Dicha situación redundante en un cliente más satisfecho; y un cliente satisfecho lleva a que la empresa, desde su servicio de almacén, tenga un mejor desempeño administrativo y se logren mejores niveles de calidad en toda la organización" (**Dresner M., 1995**).

* Es válido mencionar algunos artículos o paper's, los mismos que ayudaron a ahondar más en los objetivos trazados en este trabajo de investigación, puesto que hablan de algunas de las variables de mi presente trabajo. Dentro de los más resaltantes mencionamos:

1- Nos dice (**Hualpa, 2015**) en su artículo de revista: "Algoritmo de dimensionamiento de almacenes para empresas de edificación en el sector de la construcción", lo siguiente:

El presente trabajo contiene el desarrollo de un algoritmo aplicado a la solución de problemas de dimensionamiento de espacios en el almacenamiento en empresas del sector de la construcción. Este problema se justifica bajo el grado de informalidad que se presenta al momento de asignar áreas de almacenamiento, sin considerar parámetros relacionados con las etapas de construcción, las características del producto y las disposiciones de área en la

obra. En un estudio previo se identifica que el grado de informalidad al momento de asignar áreas de almacenamiento genera índices de utilización de la capacidad y la entrega de pedidos de manera incompleta. El diseño del algoritmo está soportado por un modelo integral de dimensionamiento sujeto a un sistema de ecuaciones con variables de cantidad, volumen y dimensiones de material, para establecer finalmente el área necesaria del almacén. El algoritmo es adaptado a lenguaje de programación con el objeto de presentar los resultados en lenguaje gráfico en donde sea visible el dimensionamiento de espacios de almacenamiento. Estos resultados son validados mediante la evaluación de la utilización de la capacidad de almacenamiento y pedidos completamente entregados para diferentes unidades de carga, demostrando mejoras en estos indicadores.

2-También nos comenta (**Hernández, 2006**) en su artículo de revista titulado: “La contabilidad de costos y rentabilidad en la Pyme”, lo siguiente:

Este trabajo tiene dos objetivos: por un lado, analizar las características de las empresas que tienen implantado un sistema de contabilidad de costos para la gestión; por otro, verificar empíricamente la relación existente entre el grado de utilización de sistemas de costos sobre el rendimiento de la Pyme. Para ello se realiza un estudio empírico con 1,425 Pyme del estado de Veracruz (México). Las Pymes con un mayor grado de implantación de modelos de costos se caracterizan por ser empresas medianas, maduras, no familiares y dirigidas por gerentes con formación universitaria. Asimismo, se trata de empresas muy innovadoras, con una tecnología avanzada y que disponen de certificación de calidad. Adicionalmente, los resultados muestran que la implantación de un sistema de costos ejerce una influencia positiva sobre la rentabilidad de la Pyme.

3-En un artículo de revista de (**Leal Morantes, 2009**) titulado: “Tecnologías de Información y Rentabilidad de las Pymes del Sector Textil”, nos comenta lo siguiente:

El presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre el uso de las tecnologías de información y la rentabilidad de las pymes del sector textil ubicadas en el Municipio Maracaibo del Estado Zulia. La investigación se desarrolló a través de un estudio correlacional; para la recolección de datos se aplicó un cuestionario semiestructurado, bajo la modalidad de entrevista, a propietarios, presidentes, gerentes y administradores de 16 empresas. Los resultados evidencian que a pesar de los beneficios que brindan las tecnologías de información en la gestión empresarial, su uso, en el corto plazo, no contribuye al incremento de la rentabilidad en el sector estudiado; asimismo, factores como dificultad para acceder a mano de obra calificada, repuestos y soporte técnico adecuado, además de los altos costos de adquisición, limitan su uso. Se concluye que el incremento de la rentabilidad pudiera estar asociado a otros factores.

4-En otro artículo de revista (**Gregorio Arrieta, 2011**) titulado: "Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDI)", nos comenta lo siguiente:

Este artículo presenta los diferentes aspectos necesarios para realizar una excelente administración y control de los centros de distribución que las empresas posean. Por tanto, sí estos planteamientos se implementan correctamente de manera eficiente, muchos los problemas en los almacenes se resolverían fácilmente. Por esa razón es importante evaluar los perfiles de actividad de los productos y la distribución de planta del centro de distribución. El objetivo de este proceso es obtener las condiciones de un almacén de clase mundial.

1.5. Bases Teóricas

1.5.1. Marco teórico

1.5.1.1 Marco Teórico de Control Interno

Según (Alberto, 2018), COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos.

Y para ahondar más en el modelo COSO, es válido mencionar lo referente sus características a lo largo de la creación. A lo largo de los años el control interno ha sido definido desde diferentes perspectivas, pero que congruentemente sigue los mismos objetivos de lograr las metas empresariales, promover eficiencia operativa y la confiabilidad en la información financiera de las unidades económicas. En virtud a la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno es publicado, en 1992, el modelo COSO en los Estados Unidos (Normas generales de control interno, 2007). El mismo que es definido como el producto de un informe sobre el control interno y representando un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías: a) Eficacia y eficiencia de las operaciones; b) Fiabilidad de la información financiera; c) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Mantilla, 2005).

Los objetivos primordiales del modelo Coso son: integrar diversos conceptos del control interno y ser la base para evaluar los sistemas de control interno en las entidades. De esta manera, el modelo Coso fue creado con la finalidad de conceptualizar el control interno, principalmente para la emisión de información financiera. Está conformado por 5 componentes:



Figura 1: Componentes del Control Interno

Fuente: Control Interno y Fraude. Rodrigo Estupiñán. 2006

1-Ambiente de control. - El ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Asimismo, el ambiente de control da el tono de una organización, donde la administración asigna autoridad y responsabilidad. (Mantilla, 2005). Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En esencia, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatros componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización. (Estupiñán Gaitán, 2006).

2- Evaluación de Riesgos. - Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. En toda entidad, es indispensable el

establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo. (Estupiñán Gaitán, 2006).

3. Actividades de Control. - Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados. Las actividades de control tienen distintas características, pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder. Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos. (Estupiñán Gaitán, 2006).

4. Sistema de Información y Comunicación. - Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. Es conveniente considerar en esta parte las tecnologías

que evolucionan en los sistemas de información y que también, en su momento, será necesario diseñar controles a través de ellas. Tal es el caso de internet, el procesamiento de imágenes, el intercambio electrónico de datos y hasta asuntos relacionados con los sistemas expertos. Conviene aclarar, al igual que los demás componentes, que las actividades de control, sus objetivos a responder a sus estructuras deben ser las necesidades específicas de cada organización. Sin embargo, la información contable tiene fronteras. No se puede usar para todo, ni se puede esperar todo de ella. Esto puede parecer evidente, pero hay quienes piensan que la información de los estados financieros pudiera ser suficiente para tomar decisiones acerca de una entidad. (Estupiñán Gaitán, 2006).

5- Supervisión y Monitoreo. - En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control. La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las

actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. (Estupiñán Gaitán, 2006).

El control interno en las empresas es importante en la medida en que es útil para optimizarla, prevenir errores y fraudes; el cual se vale de una cadena de valor compuesta por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión

Para el contador, auditor de libros, profesor universitario, conferencista nacional e internacional, y diferentes cargos públicos en su país natal Colombia (Estupiñán Gaitán, 2006) define Control Interno como un proceso, ejecutada por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, también se puede decir que es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. Hace hincapié también en desglosar esa definición en dos vertientes, para prevenir o detectar ciertos riesgos potenciales. Es así que la empresa establece controles administrativos y contables.

Control interno administrativo; existe un solo control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables

Control interno contable, como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como instrumento el control interno contable con los objetivos de: registrar oportunamente el importe correcto en las cuentas apropiadas, y en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos. Y sobre todo que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa.

El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la empresa, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa

determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos. (Estupiñán Gaitán, 2006).

Objetivos del control interno.

Lo que se espera del control interno es que brinde la mayor seguridad para la obtención de los objetivos, a través de la correcta aplicación de las normas, políticas y procedimientos establecidos por la alta dirección para la empresa, quien a su vez debe supervisar perennemente para que dichos lineamientos sean cumplidos.

El Control Interno que se puede instalar en la empresa, no puede evitar que se realicen malas prácticas por parte de los colaboradores, sin embargo, permite tomar medidas correctivas a tiempo evitando pérdidas importantes a la entidad. Entre los principales objetivos podemos mencionar los siguientes:

- Salvaguardar los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, que son utilizados por la dirección para una adecuada toma de decisiones.
- Promover, evaluar y velar por la seguridad, calidad y la mejora continua de todos los procesos en general.
- Adoptar medidas de protección para los activos físicos en almacén, en forma adecuada.
- Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones por parte de gerencia o jefes de almacén.
- Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización.

Componentes del control interno.

Los componentes de un sistema de control interno son los medios por los cuales una organización puede satisfacer sus objetivos, estos son según el autor (**Cardozo Cuenca, 2011**), los siguientes:

Organización; es un componente de los procesos administrativos que lo compone la planeación, la organización, la dirección y control, ya que es el medio de eficiencia para alcanzar el objetivo propuesto.

Gerencia; son los controles generales que ejerce la gerencia, incluyendo la supervisión diaria, la revisión administrativa de transacciones importantes, de cuentas y su comparación con los presupuestos, además la revisión periódica de su control interno y la función de auditoría para que sean los más adecuados.

Procedimientos administrativos y operacionales; toda entidad organizada debe trazar muy bien sus procedimientos administrativos y operacionales con el fin de poder lograr objetivos comunes al menos el costo en tiempo.

Entrenamiento personal; es el componente del control interno que tiene por objetivo hacer que todos los empleados lleguen a poseer la preparación, conocimiento y experiencia para alcanzar las metas y objetivos de la entidad, con el fin de hacer más eficiente el proceso administrativo y operacional.

Segregación de funciones; reduce el riesgo de que una persona esté en condiciones tanto de cometer como de ocultar errores o fraudes en el transcurso normal de su trabajo.

Autorización; todas las transacciones los debe autorizar una persona responsable, apropiada y autorizada para ello. Las responsabilidades y los límites de autorización se deben delinear claramente.

1.5.1.2 Marco Teórico de Rentabilidad

Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial, la rentabilidad es un concepto muy importante ya que podemos hallar de manera casi exacta, un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para solventar los recursos financieros utilizados. Podemos diferenciar entre rentabilidad económica y financiera.

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos. Pero una definición más precisa de la rentabilidad, es el indicador que da un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla **(Definiciones de Rentabilidad, 2019)**.

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión. Lo habitual es que la rentabilidad haga referencia a las ganancias económicas que se obtienen mediante la utilización de determinados recursos. Por lo general se expresa en términos porcentuales. Se conoce como rentabilidad económica, en definitiva, al rendimiento que se obtiene por las inversiones. En otras palabras: la rentabilidad refleja la ganancia que genera cada sol, dólar, euro, yen, etc., invertido. **(RAE, 2018)**.

La rentabilidad también puede asociarse a los intereses que genera una inversión financiera. Una entidad bancaria puede ofrecer una rentabilidad del 10% a los clientes que depositan el dinero en un plazo fijo. De esta manera, la persona que deposita 1000 dólares en un plazo fijo a treinta días, recibirá 1100 dólares al momento del vencimiento. Por lo tanto, ganará 100 dólares debido a que la rentabilidad asegurada de la inversión que realizó (1.000 dólares en un plazo fijo) era del 10%. **(RAE, 2018)**.

- **Tipos de Rentabilidad:**

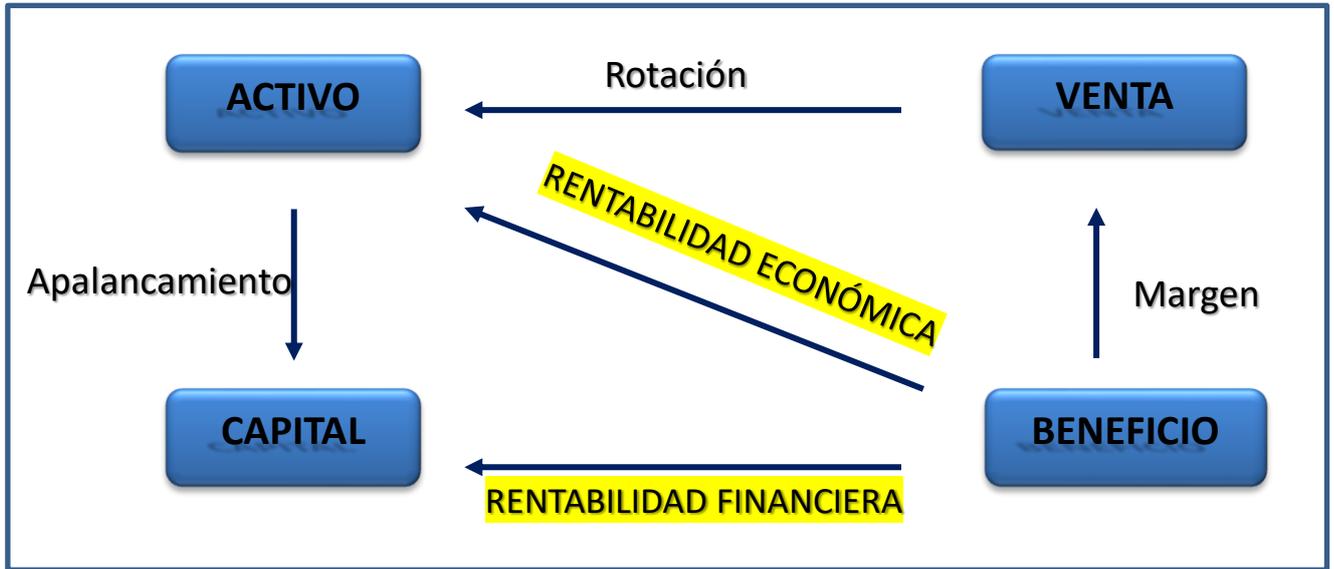


Figura 2: Tipos de Rentabilidad.

Elaboración: Propia.

La rentabilidad Financiera, hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir y confiar en esa empresa. Se puede decir también, que mide la capacidad que posee la entidad de generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.

La Rentabilidad Económica - RE, es diferente de la Rentabilidad Financiera - RF, porque la rentabilidad económica usa todos los activos para generar esa rentabilidad, mientras que la rentabilidad financiera solo utiliza los recursos propios, es decir, la RF no tiene en cuenta la deuda utilizada para generar esa rentabilidad, por lo que tendrá un efecto (Andres, 2019).

Aplicación de la NIC 2 Inventarios.

Proporciona una guía práctica para la determinación de la cantidad de costos que se debe reconocer como un activo, y el subsiguiente reconocimiento como un gasto en el periodo.

Los inventarios son activos cuando:

- Son poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación.
- Están en proceso de producción con vistas a ventas.
- O están en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios, fuere el caso.

Esta norma es de aplicación a todos los inventarios, excepto a los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas, en el punto de cosecha o recolección.

Norma Internacional de Auditoria - NIA.

Como objetivos de las Nías podemos mencionar:

Desarrollar, modificar y reformular normas que fuesen fáciles de entender, claras y fáciles de aplicar de forma uniforme, con el fin de proporcionar un mayor nivel de aseguramiento en lo que respecta a la uniformidad de la práctica de auditoría en todo el mundo.

Es la necesidad manifiesta que las normas de auditoría de estados financieros sean uniformes y adecuadas a la importancia relevante que tienen para la comunidad financiera, debido a la diversidad de intereses que existe entre todos los usuarios de los estados financieros y los entes que lo emiten. La satisfacción de esa necesidad asegurará que se logre el preciso grado de confiabilidad de la información contable. **(Auditores, 2019).**

La Empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., debido al crecimiento comercial de productos ferreteros en la zona del cono norte, comercializa en el mercado de manera desordenada, presentando falencias en el registro y control de mercaderías; el mismo que se lleva de manera deficiente, no contando con un control interno adecuado. El almacén no tiene definidos sus procedimientos de organización, distribución y almacenaje de materiales.

Por lo cual la empresa requiere de un proceso efectivo donde se controle realmente la mercadería que ingresa al almacén, un buen sistema de control interno de almacén, y tener personal capacitado para poder ejecutar de forma óptima el sistema de control, además a ello el recomendable implementar un manual de procedimientos propios de la empresa ferretera, para que personal nuevo que ingresa a laborar a la empresa, lo lea y aprenda todo, para así llevar un correcto proceder en lo que respecta a los controles internos de almacén.

1.6. Formulación del problema

1.6.1. Problema general:

- ¿Cuál es el efecto de un control interno de almacén, en la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018?

1.6.2. Problema específico:

- ¿De qué manera la aplicación de un manual de control interno de almacén, tiene efecto en la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018?
- ¿De qué manera un personal capacitado en control interno de almacén, tiene efecto en la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018?
- ¿De qué manera la supervisión o monitoreo de un control interno de almacén, podrá optimizar la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018?

La empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda. debido a las exigencias del mercado y competencia a la que está sumergida a nivel nacional, carece de un buen control de almacén, el mismo que puede mejorar de hecho la rentabilidad.

Desde un punto de vista práctico, el presente trabajo de investigación permitirá establecer cuáles son los puntos débiles que la empresa ferretera Femepsa S.R.Ltda. deberá poner más énfasis, para mejorar y así obtener más rentabilidad.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

- Analizar el efecto de un control interno de almacén en la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar si la aplicación de un manual de control interno tiene efecto en la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018.
- Determinar si un personal capacitado en control interno de almacén, tiene efecto en la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018.
- Analizar si la supervisión o monitoreo de un control interno de almacén, tiene efecto en la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

- Un control interno de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018.

1.8.2. Hipótesis específicas

- La aplicación de un manual de un control interno de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018.
- Un personal capacitado en control interno de almacén, y su efecto en la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018.
- La supervisión o monitoreo de un control interno de almacén, y su efecto en la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Según el enfoque.

El tipo de enfoque del presente trabajo de investigación es mixto, porque "...representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada, y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio". (**Hernandez-Sampieri, 2008**)

Nos comenta (**Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2014**) en su artículo "Metodología de la Investigación", lo siguiente: La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. Por lo antes dicho por Hernández, podemos entender que se quiere llegar a una buena congruencia entre ambos tipos de investigación para así lograr un fin común.

2.1.2. Según el propósito.

El presente trabajo de investigación, según su propósito es "aplicada" ya que se trabaja en base a la realidad de las Pymes, en especial las del grupo ferretero, la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda.

Nos dice (**Vargas Cordero, 2020**), "la investigación aplicada es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas".

A lo anterior, me permito mencionar un ejemplo de investigación aplicada como son las que realizan en la actualidad varias empresas farmacéuticas y universidades, poder desarrollar una vacuna para la Covid-19. Se entiende que previamente es necesario realizar una investigación básica para conocer el virus SARS-COV-2, posteriormente se realiza la investigación aplicada para desarrollar y aprobar la vacuna.

2.1.3. Según diseño de investigación.

El presente trabajo es "No experimental transversal", ya que las variables no se controlan, sino solo se analizan mediante la situación del problema tratado y en un tiempo establecido. Es "descriptiva", porque se analizarán dos aspectos directos por parte de la investigación: cualitativa (uso de cuestionarios), y cuantitativa (caso práctico).

Es "correlacional", ya que hay dos variables que se relacionan mediante un tema a investigar.

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (**Hernández Sampieri R. &, 2014**), en su libro Metodología de la Investigación destacan lo siguiente respecto a la investigación No Experimental: "... la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos". (p.152).

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como "tomar una fotografía" de algo que sucede. Nos dice también en su obra (**Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2014**). (p.154).

Los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas. **(Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2014, pág. 155)**

Los diseños transaccionales correlacionales - causales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales). Por tanto, los diseños correlacionales-causales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales; del mismo modo, cuando buscan evaluar vinculaciones causales, se basan en planteamientos e hipótesis causales. **(Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2014, pág. 157)**

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Unidad de estudio e investigación..

Para el presente trabajo de investigación, la unidad de estudio lo representa la empresa del rubro ferretero de Carabayllo de nombre: Ferretería Femepsa S.R.Ltda.

2.2.2. Descripción de la población.

Según **(Vara Horna, 2012)** nos comenta lo siguiente: “la población son todos aquellos elementos (N) que proporcionan información de la investigación de manera directa (información primaria), es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar, tienen una o más

propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo”.

En la presente investigación la población estuvo conformada por 15 personas, entre los cuales se destacan los representantes legales, vendedores, y almaceneros que trabajan en la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., ubicada en el distrito de Carabayllo.

Para **(Suarez Gil, 2011)**, la población es: “...el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio”.

Cuando la técnica a utilizar es la entrevista a profundidad, la población estará definida por grupos de expertos en la materia (especialistas y/o consultores del rubro).

2.2.3. Descripción de la muestra.

Según **(Carrasco Diaz, 2008)** nos comenta: “...la muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población”.

En la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que es el más rápido y accesible, determinando la entrevista a los especialistas de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda. y a otro experto en el tema de investigación.

Para un **enfoque Cualitativo**, la muestra a tomar en cuenta en esta investigación está conformada por el Gerente General de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda. y otra al Gerente Administrativo de Empresas Maestro, como se detalla en la tabla N° 01.

Tabla 01

Muestra del enfoque Cualitativo.

Nombres y Apellidos	Cargo	Empresa
Isidoro Martín Mendoza Pajuelo	Gerente General	Femepsa S.R.Ltda.
Jorge Yupanqui	Gerente Administrativo	Maestro

Elaboración: Propia.

Y para **enfoque Cuantitativo**, la muestra a tener en cuenta para esta investigación estará conformada los estados financieros de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., periodos 2017 – 2018 y documentos de inventario como kardex y ficha de control de inventarios.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas.

Según **enfoque Cualitativo**, en el presente trabajo de investigación la técnica utilizada para la recolección de datos es la entrevista, que fue realizada al Gerente General de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda. y otra al Gerente Administrativo de Empresas Maestro.

- **Entrevista;** es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa. Si se realizará una entrevista, sería una conversación entre dos personas por el mero hecho de comunicarse, en cuya acción una obtendría información de la otra y viceversa. En tal caso los roles de entrevistador y/o entrevistado irían cambiando a lo largo de la conversación. La entrevista no se considera una conversación normal, sino una conversación

formal, con una intencionalidad, que lleva implícitos unos objetivos englobados en una Investigación. (Peláez, 2020).

La información obtenida en las entrevistas tratará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona, tales como actitudes, creencias, opiniones o valores en relación con la situación que se está investigando.

Para el **enfoque Cuantitativo**; en el presente trabajo de investigación la técnica utilizada para la recolección de datos serán los análisis de los Estados Financieros de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., periodo 2017 – 2018. Se realizó una revisión detallada de los documentos que fueron proporcionados para su respectivo análisis.

- **Revisión de documentación y antecedentes**, Los antecedentes documentados que puedan existir en la organización, serán útiles en la medida en que contengan información a fin con el estudio encarado. Existe cierta documentación que constituye la materia viva de las dependencias: formulación de objetivos, memorias, actas de reuniones, fichas estadísticas, instrucciones impartidas por escrito, aunque no formen un cuerpo orgánico, proyectos, actas de compromiso. (Estupiñán Gaitán, 2006)

2.3.2. Instrumentos.

- Para el **enfoque cualitativo**, el instrumento que utilizó es la guía o cuestionario de entrevista: Es una técnica de investigación que permite recolectar datos sobre un determinado tema sin intervención del investigador mediante un cuestionario, la cual está conformado por 12 preguntas abiertas y cerradas, de acuerdo a las necesidades en relación a las variables e indicadores del problema

de investigación, con una secuencia lógica en relación a la matriz de consistencia.

En esta oportunidad entrevistaremos al Gerente de la Ferretería Femepsa S.R.Ltda., para ver el nivel de conocimiento de cómo está funcionando el sistema de control interno en el área de almacén, con la finalidad de obtener los resultados generales para dicho objetivo. Siendo este instrumento el llamado también fichas de entrevista.

- Y para un **enfoque cuantitativo**, tenemos la Guía de Observación o lista de cotejo: Estos son considerados instrumentos de verificación y no como único medio de evaluación. Es decir, no implica juicios de valor, solo reúne el estado de la observación para una posterior valoración. Para esta investigación se va a realizar un análisis de los Estados Financieros como el resultado de situación financiera y estado de resultados de los años 2017 y 2018, con ello se efectuará un análisis de forma horizontal, vertical y por ratios.

Adicional, con los demás documentos de almacén, como el Kardex, ficha de inventarios se realizará un análisis del Estado de Situación Financiera y de Resultados de la empresa, hallando la diferencia en la rentabilidad del año 2017 y 2018.

2.3.3. Procedimiento.

Recopilación de datos; para ejecutar el proceso de recopilación de datos de información del presente trabajo, se realizó lo siguiente:

- Se realizó una búsqueda de información de diversas fuentes como tesis, artículos científicos, teorías, libros entre otras; con la finalidad de obtener antecedentes en

relación con mi tema de investigación, la misma que nos ayude con la discusión de resultados.

- Se solicitó la autorización a la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda. para poder usar su información confidencial en la investigación.
- Como parte de los instrumentos de investigación para la recolección de datos, en el enfoque cualitativo, se realizó y aplicó una guía de entrevista estructurada al Gerente General de la empresa Femepsa, para así saber el nivel de conocimiento en relación a las variables de estudio del proyecto de investigación, las cuales son: Control Interno y Rentabilidad.
- Para el enfoque cuantitativo se creó y aplicó un análisis de contenido y análisis de indicadores a los estados de financieros de la empresa, en el cual se mide el nivel de rentabilidad. Ambos instrumentos se aplicaron de forma conjunta para poder obtener datos reales y transparentes.
- Con los demás documentos de almacén, como el Kardex, ficha de inventarios se realizará un análisis del Estado de Situación Financiera y de Resultados, con la finalidad de analizar la diferencia en la rentabilidad del año 2017 y 2018.
- Por último, los resultados obtenidos en la ejecución de los instrumentos de recolección de datos generaron una discusión y contrastación con los marcos establecidos en la matriz de sistematización de información.

Análisis de datos; con los datos y/o reportes obtenidos se realizará un análisis comparativo (vertical, horizontal), de los estados financieros comparando los resultados de los ejercicios 2017 vs 2018, complementándose con las ratios de rentabilidad. Adicional, con los demás documentos de almacén, como el Kardex, ficha de inventarios se realizará un análisis del Estado de Situación Financiera y de Resultados de la empresa

en estudio, con la finalidad de mediante esta técnica, poder analizar la diferencia en la rentabilidad del año 2017 y 2018.

Se realizó en base a la transcripción de la información facilitada en la entrevista estructurada, en la cual se construyen las categorías, las mismas que se interpretan, describen y explican de acuerdo a los criterios de gestión, percepción de la población y acorde a los objetivos del presente trabajo de investigación.

Por último, se realiza la discusión de los resultados presentados, así como la elaboración de las conclusiones y recomendaciones del objeto de estudio.

2.3.4. Aspectos Éticos.

Las consideraciones éticas que seguí para la elaboración del trabajo de investigación fueron las siguientes:

- Se pidió autorización al Gerente General de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda. S.A.C., para utilizar la información financiera.
- Se ha citado toda información que se ha utilizado en el trabajo de investigación referenciando el autor o autores y el año.
- Las entrevistas realizadas a los 2 Gerentes de la empresa Femepsa y Maestro son fidedignas, es decir fueron realizadas a cabalidad y las respuestas están anotadas tal y como contestaron los entrevistados. Quienes nos brindaron la aprobación necesaria para presentar sus opiniones y postura sobre nuestro tema de investigación.
- Los datos utilizados de los Estados Financieros, reportes de almacén como kardex, ficha de inventario, etc. han sido mostrados tal cual, para así tener un mejor panorama de la realidad de la empresa.

- Y, por último, cabe enfatizar que el presente trabajo de investigación ha sido desarrollado con absoluta y total transparencia, teniendo en cuenta, las normas, valores, metodología y principios de investigación, evitando el intento de plagio de información o adulteración de datos, con la finalidad de presentar información real y transparente.

2.4. Matriz de Consistencia:

Tabla 02: *Matriz de Consistencia.*

<u>PROBLEMAS</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>HIPOTESIS</u>	<u>VARIABLE</u>
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el efecto de un control interno de almacén en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar el efecto de un control interno de almacén en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> Un control interno de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018. 	CONTROL INTERNO
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	DEPENDIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la aplicación de un manual de control interno de almacén, tiene efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar si la aplicación de un manual de control interno de almacén, tiene efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> La aplicación de un manual de control interno de almacén, y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018. 	RENTABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera un personal capacitado en control interno de almacén, tiene efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar si un personal capacitado en control interno de almacén, tiene efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> Un personal capacitado en control interno de almacén, y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018. 	
<ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la supervisión o monitoreo de un control interno de almacén, podrá optimizar la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar si la supervisión o monitoreo de un control interno de almacén, tiene efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> La supervisión o monitoreo de un control interno de almacén, y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018. 	

2.5. Operacionalización de Variables:

Tabla 03: *Operacionalización de Variables.*

OBJETO DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO	"El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, también se puede decir que es un proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle como se ha planeado. El control interno en cualquier organización es importante porque apoya la conducción de los objetivos, como el control e información de las operaciones, con el fin de generar una indicación confiable, ayudando a que los recursos disponibles sean utilizados de forma eficiente." (Estupiñán Gaitán, 2006).	Procesos	Inventarios físicos.
			Conocimiento del manual de organización y funciones - MOF
			Procesos de control.
			Registros sistemáticos
			Revisiones físicas.
		Información confiable	Aplicación NIC 2.
			EEFF
			Comunicación confiable.
VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD	"El diccionario de la Real Academia Española (RAE), define la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión. Lo habitual es que la rentabilidad haga referencia a las ganancias económicas que se obtienen mediante la utilización de determinados recursos. Por lo general se expresa en términos porcentuales. Se conoce como rentabilidad económica, en definitiva, al rendimiento que se obtiene por las inversiones. En otras palabras: la rentabilidad refleja la ganancia que genera cada sol, dólar, euro, yen, etc., invertido." (RAE, 2018).	Utilidad	Rentabilidad de activos - ROA
			Rentabilidad del patrimonio - ROE
			Rentabilidad del capital
		Ganancias económicas	Margen de ganancia bruta.
			Margen de ganancia neta
		Recursos económicos	Cuentas por cobrar
			Cuentas por pagar

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Descripción del Instrumento Cuantitativo:

Análisis documentario de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., periodo 2017-2018.

En este punto analizaremos los Estados financieros de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda. reflejando la situación actual donde se aplica el control interno de almacén año 2018, y la de un período anterior donde no se aplica el control interno del almacén 2017, para comparar y analizar el efecto que éste tiene en la rentabilidad de la empresa, ahondando mas en el importe mayor de las comparaciones de ambos estados de resultados que es el de Costos de Ventas. Además de ello se realizará el análisis e interpretación de las ratios más resaltantes, realizando la comparación entre los años 2017 y 218.

Finalmente se complementará con las entrevistas realizadas a dos expertos del tema del presente trabajo de investigación: uno al Gerente General de la empresa Ferretera Femepsa S.R.Ltda. donde estoy realizando mi trabajo de investigación, y la otra entrevista al Gerente Administrativo del área de finanzas de la empresa Maestro.

3.1.1. Análisis vertical del Estado de Situación Financiera.

Tabla 04

Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre de 2018 - 2017.

Ferretería FEMEPSA S.R.Ltda				
ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA				
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2018				
(Expresado en soles)				
	SIN CONTROL INTERNO		CON CONTROL INTERNO	
	2017	%	2018	%
ACTIVO				
Activo Corriente				
Efectivo y Equiv. De efectivo	22,530	4%	30,449	6%
Cuentas por cobrar Comerc. Terceros	26,350	5%	12,132	2%
Cuentas por cobrar Comerc. Diversas terceros	16,810	3%	6,030	1%
Servicios y otros contratados por adelantado	12,332	2%	7,750	1%
Mercadería	200,165	35%	248,389	47%
Suministro	37,243	6%	29,323	6%
Total Activo Corriente	315,430	55%	334,073	63%
Activo No Corriente				
Inmueble, Maquinaria y Equipo	456,320	79%	356,700	68%
Depreciación	197,543	34%	164,245	31%
Total Activo No Corriente	258,777	45%	192,455	37%
TOTAL ACTIVO	574,207	100%	526,528	100%
PASIVO Y PATRIMONIO				
Pasivo Corriente				
Cuentas por Pagar Comerciales	65,260	12%	47,855	9%
Obligaciones Financ. a Corto Plazo	4,150	1%	9,960	2%
Remuneraciones por Pagar	650	0%	4,310	1%
Tributos por Pagar	-	-	690	-
Total Pasivo Corriente	70,060	13%	62,815	12%
Pasivo No Corriente				
Obligaciones Financ. a Largo Plazo	17,520	3%	24,830	5%
Cuentas por Pagar Diversas Terceros	42,380	7%	39,900	7%
Total Pasivo No Corriente	59,900	10%	64,730	12%
TOTAL PASIVO	129,960	23%	127,545	24%
Patrimonio				
Capital	285,420	50%	285,420	54%
Resultados Acumulados	122,717	21%	62,387	12%
Resultados del Ejercicio	36,110	6%	51,176	10%
Total Patrimonio	444,247	77%	398,983	76%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	574,207	100%	526,528	100%

Fuente: Datos de la Empresa.

Elaboración: Propia.

Como se puede observar en el Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera, los niveles de efectivo han aumentado entre el año 2017 y 2018, pasando de 4% del total de activos a 6%, situación óptima puesto que se cuenta con algo de liquidez para invertir en infraestructura u otra estrategia de ventas. Asimismo, las cuentas por cobrar comerciales como proporción del total de activos pasan de 5% a 2%. Esta situación puede ser que en el 2017 hubo más facturas por cobrar y no había mejoras en políticas de crédito, en comparación al año 2018, donde se pudo cobrar más y hacer efectivo las obligaciones que nos tenían, quizá con mejores políticas de crédito. Con lo que respecta a las mercaderías han aumentado del 35% en el año 2017 al 47% año 2018, según se pudo averiguar es que se trató de invertir en un buen lote de mercaderías como cementos, arenas, fierros a un buen precio.

3.1.2. Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera.

Tabla 05

Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2018 - 2017.

Ferretería FEMEPSA S.R.Ltda				
ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA				
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2018				
(Expresado en soles)				
	SIN CONTROL INTERNO	CON CONTROL INTERNO	Variación Absoluta	Variación Relativa
	Año 2017	Año 2018		
ACTIVO				
Activo Corriente				
Efectivo y Equiv. De efectivo	22,530	30,449	7,919	35%
Cuentas por cobrar Comerc. Terceros	26,350	12,132	-14,218	-54%
Cuentas por cobrar Comerc. Diver. Terceros	16,810	6,030	-10,780	-64%
Servicios y otros contratados por adelant.	12,332	7,750	-4,582	-37%
Mercadería	200,165	248,389	48,224	24%
Suministro	37,243	29,323	-7,920	-21%
Total Activo Corriente	315,430	334,073	18,643	6%
Activo No Corriente				
Inmueble, Maquinaria y Equipo	456,320	356,700	-99,620	-22%
Depreciación	197,543	164,245	-33,298	-17%
Total Activo No Corriente	258,777	192,455	-66,322	-26%
TOTAL ACTIVO	574,207	526,528	-47,679	-8%
PASIVO Y PATRIMONIO				
Pasivo Corriente				
Cuentas por Pagar Comerciales	65,260	47,855	-17,405	-27%
Obligaciones Financ. a Corto Plazo	4,150	9,960	5,810	140%
Remuneraciones por Pagar	650	4,310	3,660	563%
Tributos por Pagar	-	690	690	-
Total Pasivo Corriente	70,060	62,815	-7,245	-10%
Pasivo No Corriente				
Obligaciones Financ. a Largo Plazo	17,520	24,830	7,310	42%
Cuentas por Pagar Diversas Terceros	42,380	39,900	-2,480	-6%
Total Pasivo No Corriente	59,900	64,730	4,830	8%
TOTAL PASIVO	129,960	127,545	-2,415	-2%
Patrimonio				
Capital	285,420	285,420	-	-
Resultados Acumulados	122,717	62,387	-60,330	-49%
Resultados del Ejercicio	36,110	51,176	15,066	42%
Total Patrimonio	444,247	398,983	-45,264	-10%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	574,207	526,528	-47,679	-8%

Fuente: Datos de la Empresa.

Elaboración: Propia.

Como se puede observar en la tabla 02 Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera, lo que concierne a efectivo de la empresa ha aumentado en un 35% en relación al año 2017, mientras que las cuentas por cobrar comerciales se han disminuido en un 54%. Esto se debe a que la empresa ha puesto mucho énfasis en este ítem, adoptando mejores políticas de crédito, haciendo efectivo en su gran mayoría sus pendientes por cobrar. Para darnos cuenta de lo anterior mencionado, vemos que hay relación en lo que respecta al activo, en el 2018 se cobró más por ende hay mayor liquidez. Y esto se refleja también en el activo no corriente, incrementándose en un 6% en el año 2018 en relación con el año 2017.

En el ítem de mercaderías la empresa ha invertido para el año 2018 un 24% más en relación con el año 2017. Cabe hacer una recomendación en no estoquearse mucho, tener en cuenta que las mercaderías son efectivo inmovilizado.

En lo que respecta al ítem de Inmueble maquinaria y equipo, se observa que en el año 2017 se hizo una inversión es por ello que las cuentas de efectivo eran menores en relación al año 2018, donde se nota que ya se pagó parte de los inmuebles y maquinarias, por ende se posee un incremento del 35% para el 2018.

En las cuentas de pasivo se ve un incremento para el 2018 en el campo de pasivo no corriente en un 8% para el año 2018, en ello influye la inversión en mercaderías hablado líneas arriba. Y en lo que respecta al pasivo corriente para el año 2018 se ha disminuido en 10% en relación al año 2017, esto quiere decir que ha habido un mejor trato en nuestras obligaciones. Cabe resaltar que en la cuenta de remuneraciones se observa un incremento del 563%, es probable que se haya contratado a nuevo personal o asesoría para este año 2018.

3.1.3. Análisis Vertical del Estado de Resultados.

Tabla 06

Análisis Vertical del Estado de Resultados al 31 de Diciembre de 2018 - 2017.

Ferretería FEMEPSA S.R.Ltda				
ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS				
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2018				
(Expresado en soles)				
	SIN CONTROL INTERNO		CON CONTROL INTERNO	
	2017	%	2018	%
Ventas	595,230	100%	600,100	100%
Costo de Ventas (-)	385,870	65%	354,200	59%
Utilidad Bruta	209,360	35%	245,900	41%
Gastos Operativos				
Gastos de Venta (-)	85,230	14%	78,510	13%
Gastos Administrativos (-)	52,100	9%	48,900	8%
Utilidad Operativa	72,030	12%	118,490	20%
Gastos Financieros (-)	20,810	3%	45,900	8%
Utilidad Antes de Partic. E Impuesto.	51,220	9%	72,590	12%
Impuesto a la Renta (-)	15,110	3%	21,414	4%
Utilidad Neta del Ejercicio	36,110	6%	51,176	9%

Fuente: Datos de la Empresa.

Elaboración: Propia.

En la tabla 03 Análisis Vertical del Estado de Resultados, muestra los resultados de análisis realizado al estado de resultados en el periodo 2018 y 2017, donde se observa que se obtuvo una mejor utilidad en el año 2018 ya que para el año 2017 sus costos de ventas aumentaron. La utilidad operativa subió en 8% para el año 2018 en relación al año anterior, esto debido a los mayores gastos de venta y administrativos que se realizaron en el año 2017.

3.1.4. Análisis Horizontal del Estado de Resultados.

Tabla 07

Análisis Horizontal del Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2018 - 2017.

Ferretería FEMEPSA S.R.Ltda				
ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS				
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2018				
(Expresado en soles)				
	Año 2017	Año 2018	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ventas	595,230	600,100	4,870	1%
Costo de Ventas (-)	385,870	354,200	-31,670	-8%
Utilidad Bruta	209,360	245,900	36,540	17%
Gastos Operativos				
Gastos de Venta (-)	85,230	78,510	-6,720	-8%
Gastos Administrativos (-)	52,100	48,900	-3,200	-6%
Utilidad Operativa	72,030	118,490	46,460	65%
Gastos Financieros (-)	20,810	45,900	25,090	121%
Utilidad Antes de Partic. E Impuesto.	51,220	72,590	21,370	42%
Impuesto a la Renta (-)	15,110	21,414	6,304	42%
Utilidad Neta del Ejercicio	36,110	51,176	15,066	42%

Fuente: Datos de la Empresa.

Elaboración: Propia.

En la tabla 04: Análisis Horizontal del Estado de Resultados, nos permite apreciar que las ventas aumentaron un 1%, siendo un resultado no tan positivo para la empresa. Vemos que la utilidad bruta tuvo un incremento del 17%, esto debido a que los costos de venta se redujeron en un 8%. Al final de los comentarios ahondaremos en este importe de 31,670, puesto que es el más significativo en lo que respecta a las comparaciones de los años 2017 versus 2018.

Observamos que la utilidad operativa subió para el año 2018 en 65% en relación al año 2017, esto debido a que hubo un mejor tratamiento o ajuste en los gastos de venta y gastos administrativos.

Así mismo se obtuvo una utilidad neta positiva que representa un incremento de S/ 15,066, como consecuencia de los ajustes que se hizo en los costos de venta, y gastos administrativos y gastos de venta.

3.1.5. Influencia de las compras no programadas en la rentabilidad (Costo de Ventas).

En este punto se determinará las compras no programadas de mercadería en el área de almacén, y cómo influye en la rentabilidad al momento que se adquieran a cualquier otro proveedor con costos elevados.

Para ello, los datos a desarrollar se han obtenido mediante la revisión del cronograma de pedidos del período 2017, a través del análisis documental, del cual se obtuvieron varios resultados, de los cuales la debilidad que llamo más la atención fue:

“Las compras de suministros y/o mercaderías se realizan mediante un requerimiento por parte del área del almacén al área de computo”.

***Compras realizadas en forma inmediata, que generan sobre costos innecesarios.**

Por problemas con el software existe una mala coordinación con los requerimientos del área de almacén hacia el área de computo, como consecuencia se muestra a continuación la lista de productos comprados inmediatamente en fechas 11/05/2017, 15/07/2017 y 20/10/2017. Se realizan las compras inmediatas a las siguientes empresas: Cemento Sol, Pinturas CPP y Tuberías Peruanas. En detalle se muestran las tablas con la lista de productos comprados con urgencia.

Tabla 08

Cuadro de lista de compras de urgencia.

Nº	PROVEEDOR	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRESENTACION	FECHA DE COMPRA CON URGENCIA
01	Cementos Sol	230	Bolsa de cemento	40 Kg	11/05/2017
02	Cementos Sol	220	Bolsa de cemento	35 Kg	11/05/2017
03	Cementos Sol	175	Bolsa de cemento	30 kg	11/05/2017
04	Pinturas CPP	150	Balde tipo Acrílico	Galon	15/07/2017
05	Pinturas CPP	170	Balde tipo Koral	Galon	15/07/2017
06	Pinturas CPP	165	Balde tipo Sellador	Galon	15/07/2017
07	Pinturas CPP	185	Balde tipo Esmalte	Galon	15/07/2017
08	Tuberías Peruanas	150	Tubos 2"	Und	20/10/2017
09	Tuberías Peruanas	130	tubos 4"	Und	20/10/2017
10	Tuberías Peruanas	47	Pegamento PVC	Galon	20/10/2017
11	Tuberías Peruanas	165	Válvulas	Und	20/10/2017
12	Tuberías Peruanas	185	Tubo de Cobre	Und	20/10/2017

Fuente: Datos de la Empresa.

Elaboración: Propia.

Como consecuencia de la falta de comunicación e información entre el área de almacén y el área de cómputo al momento de generar los pedidos, se produjo un aumento del costo de mercadería ocasionada por las compras a empresas con las que no se tenían pactadas las óptimas condiciones de pago, afectando así a la rentabilidad de la empresa. A continuación, se presenta la diferencia de costos de mercadería por compras realizadas por los días especificadas en la tabla N°05.

Tabla 09

Diferencia de costos de mercadería por compras realizadas en fecha 11/05/2017.

Nº	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRESENTACION	CEMENTOS SOL		CEMENTOS ANDINO	
				Valor Unitario	Valor de Venta	Valor Unitario	Valor de Venta
01	230	Bolsa de cemento	40 Kg	48.49	11,152.70	34.27	7,882.10
02	220	Bolsa de cemento	35 Kg	43.49	9,567.80	30.55	6,721.00
03	175	Bolsa de cemento	30 kg	38.81	6,791.75	25.19	4,408.25
TOTAL				S/27,512.25		S/19,011.35	
DIFERENCIA				S/8,500.90			

Fuente: Datos de la Empresa.

Elaboración: Propia.

Tabla 10

Diferencia de costos de mercadería por compras realizadas en fecha 15/07/2017.

Nº	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRESENTACION	PINTURAS CPP		ANYPSA	
				Valor Unitario	Valor de Venta	Valor Unitario	Valor de Venta
01	150	Balde tipo Acrílico	Galon	90.00	13,500.00	65.50	9,825.00
02	170	Balde tipo Koral	Galon	85.50	14,535.00	53.20	9,044.00
03	165	Balde tipo Sellador	Galon	65.00	10,725.00	50.10	8,266.50
04	185	Balde tipo Esmalte	Galon	85.00	15,725.00	61.20	11,322.00
TOTAL				S/54,485.00		S/38,457.50	
DIFERENCIA				S/16,027.50			

Fuente: Datos de la Empresa.

Elaboración: Propia.

Tabla 11

Diferencia de costos de mercadería por compras realizadas en fecha 20/10/2017.

Nº	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRESENTACION	TUBERIAS PERUANAS		PAVCO	
				Valor Unitario	Valor de Venta	Valor Unitario	Valor de Venta
1	150	Tubos Desague 4"	Und	25.50	3,825.00	20.50	3,075.30
2	130	Tubos Desague 2"	Und	16.71	2,172.30	11.20	1,456.00
3	47	Pegamento PVC	Galon	185.30	8,709.10	141.00	6,627.00
4	165	Válvulas	Und	12.36	2,039.40	7.50	1,237.50
5	185	Caño de Bronce	Und	45.09	8,341.65	30.00	5,550.00
TOTAL				S/25,087.45		S/17,945.85	
DIFERENCIA				S/7,141.60			

Fuente: Datos de la Empresa.

Elaboración: Propia.

Tabla 12

Cuadro resumen de la diferencia de los Costos de Mercaderías compradas por Urgencia

DESCRIPCION	DIFERENCIA
Compras 11/05/2017	S/8,500.90
Compras 15/07/2017	S/16,027.50
Compras 20/10/2018	S/7,141.60
TOTAL	S/31,670.00

Fuente: Datos de la Empresa.

Elaboración: Propia.

* **Comentario;** se observa en las tablas 06, 07 y 08 el valor de la adquisición de las mercaderías a los proveedores Cemento Sol, Pinturas CPP y Tuberías Peruanas son superiores, debiendo haberse hecho las compras anticipadamente a los proveedores Cementos Andinos, Anypsa y Pavco, puesto que con éstas empresas se tiene un contrato de por medio, brindando descuentos por cantidad de pedidos de mercaderías y lo más importante las condiciones y plazos de pago.

Por ello, las compras no programadas en el año 2017 están valorizado en S/31,670. (tabla N°09), por ende, si influye en la rentabilidad de la empresa de manera negativa y se refleja claramente, en la inexistencia de un manual de control interno de los productos en el área de almacén.

A continuación, se presentan los Estados de Resultados de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda. de los años 2017 y 2018 especificando en el Ítem de Costo de Ventas, el importe como consecuencia de las compras no programadas de mercadería encontrada en el área de almacén.

Tabla 13

Compras no programadas reflejadas en los Estados de Resultados de los años 2017 y 2018.

Ferretería FEMEPSA S.R.Ltda ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2018 (Expresado en soles)			
	Año 2017	Importe de compras no programadas.	Año 2018
Ventas	595,230		600,100
Costo de Ventas (-)	385,870	-31,670	354,200
Utilidad Bruta	209,360		245,900
Gastos Operativos			
Gastos de Venta (-)	85,230		78,510
Gastos Administrativos (-)	52,100		48,900
Utilidad Operativa	72,030		118,490
Gastos Financieros (-)	20,810		45,900
Utilidad Antes de Partic. E Impuesto.	51,220		72,590
Impuesto a la Renta (-)	15,110		21,414
Utilidad Neta del Ejercicio	36,110		51,176

Fuente: Datos de la Empresa.

Elaboración: Propia.

* **Comentario;** se observa la diferencia de los importes de Costos de Ventas es de S/ 31,670 puesto que en el año 2017 se realizó compras no programadas, en relación al año 2018, donde hubo un mejor control en las adquisiciones de mercaderías. Esto se produjo porque al no estar actualizado correctamente el kardex físico con el kardex virtual genera un faltante, el cual al realizarse ventas mayores genere comprar inmediatamente los productos que faltan a un mayor precio. Es por ello que si influye en la rentabilidad de la empresa de manera negativa y se refleja claramente en el problema existente del control interno del área de almacén.

3.1.6. Ratios de Rentabilidad.

Tabla 14
Ratios de Rentabilidad.

RATIOS DE RENTABILIDAD					
DESCRIPCION	FORMULA	EJERCICIO		VARIACION	
		Sin C.I. 2017	Con C.I. 2018		
Margen Bruto	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$	0.35	0.41	0.06	17%
Margen Operativo	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas Netas}}$	0.12	0.20	0.08	67%
Margen Neto	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	0.06	0.09	0.03	50%
ROA	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	0.06	0.10	0.04	67%
ROE	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$	0.08	0.13	0.05	63%

Fuente: Datos de la Empresa.

Elaboración: Propia.

Análisis e Interpretación

- **Margen Bruto.**

De lo observado podemos concluir que la empresa para el año 2017 y 2018, la utilidad bruta obtenida tuvo una leve variación de 0.06 equivalente a una mejora del 17%, esto debido a que para el año 2018 los costos fueron reducidos.

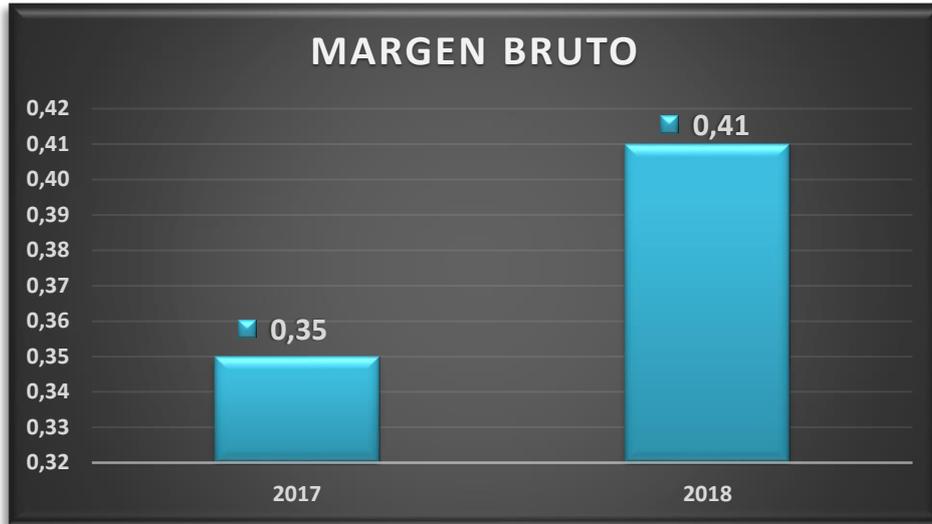


Figura 3: Margen Bruto.

Elaboración: Propia.

- **Margen Operativo.**

En este ratio se puede observar que después de gastos administrativos y de ventas, el margen operativo es equivalente al 12% en el año 2017 y 20% en el año 2018, lo que nos indica que los gastos fueron mayores al 2017; ya que registro pérdida operativa en dicho año, y para el 2018 se invirtió en un nuevo software e implementación de mejoras en el área administrativa, por lo que elevo el porcentaje en un 8%.



Figura 4: Margen Operativo.

Elaboración: Propia.

- **Margen Neto.**

Las ventas de la empresa para el año 2017 y 2018 generaron el 6% y 9% respectivamente de la utilidad sobre las ventas netas respectivamente. A pesar de que los gastos de ventas y de administración sufrieron un incremento significativo, las ventas en el año 2018 se incrementaron lo suficientemente para poder cubrir esos gastos.



Figura 5: Margen Neto.

Elaboración: Propia.

- **ROA – Rendimiento sobre los activos.**

Esta ratio nos indica que por cada sol que fue invertido en el año 2018 en los activos produjo un rendimiento del 10% sobre la inversión. Mientras que en el año 2017 tuvo un rendimiento bajo del 6%. El aumento se debe al rendimiento de las ventas y del dinero que fue invertido como en inmuebles, mercaderías; y en el aumento de las cuentas por cobrar.

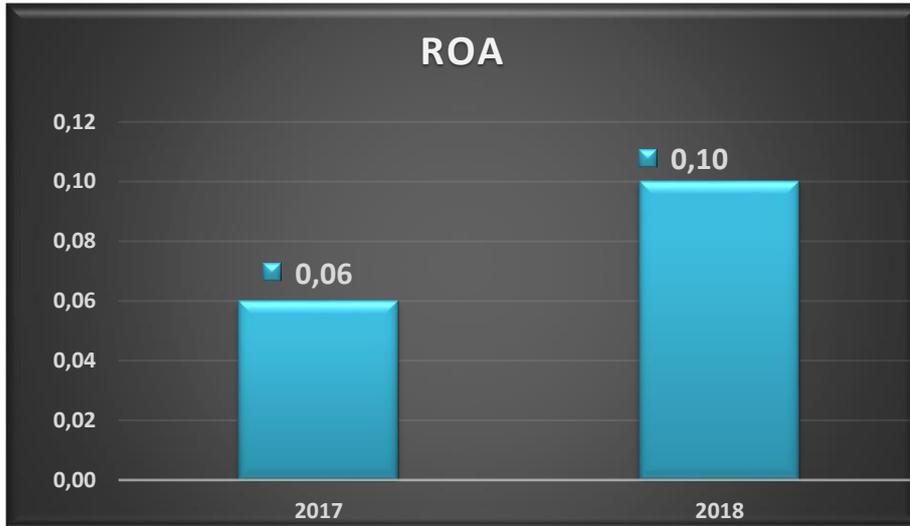


Figura 6: Roa.
Elaboración: Propia.

- **ROE – Rendimiento sobre el Patrimonio.**

Este ratio mide la capacidad de la empresa para generar utilidad o ganancia para los socios. Como podemos observar que para el año 2018 los socios tuvieron un rendimiento de 13% sobre el patrimonio, mucho mayor que del año 2017 que solo tuvo un rendimiento de 8%, esto se debe a mayores gastos de ventas y de administración que se dieron por motivo de una inadecuada toma de decisiones con respecto a esos puntos.

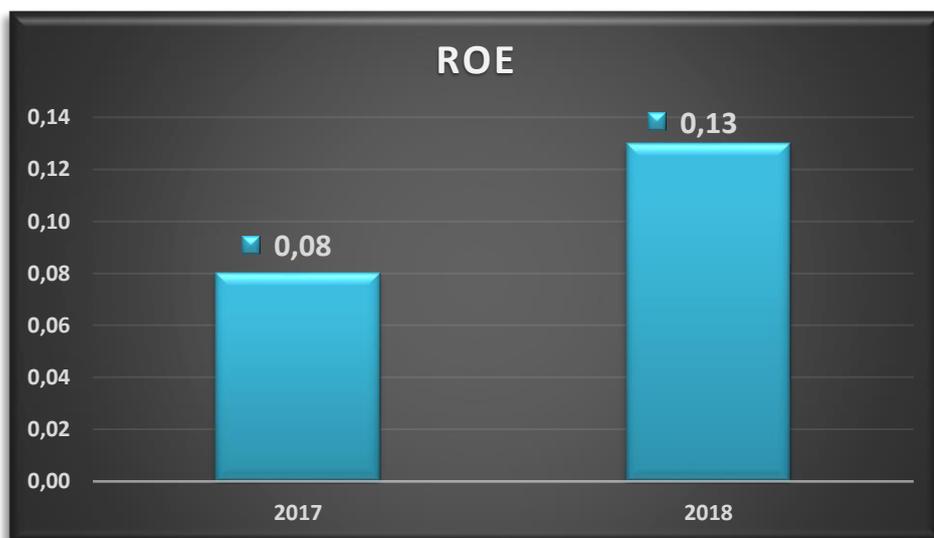


Figura 7: Roe.
Elaboración: Propia.

3.1.7. Ratios de Liquidez.

Tabla 15
Ratios de Liquidez.

RATIOS DE LIQUIDEZ					
DESCRIPCION	FORMULA	EJERCICIO		VARIACION	
		Sin C.I. 2017	Con C.I. 2018		
Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4.50	5.32	0.82	18%
Liquidez inmediata	$\frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0.32	0.48	0.16	50%
Prueba ácida	$\frac{\text{Activo Cte. - Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1.11	0.90	-0.21	-19%

Fuente: Datos de la Empresa.
Elaboración: Propia.

Análisis e Interpretación

- **Liquidez Corriente.**

El ratio de liquidez corriente significa que por cada Sol de deuda de corto plazo (menos de un año) le empresa mantiene en el período 2018 S/ 5.32 para cubrirlo. Este ratio siempre debe ser mayor a 1. En el periodo 2017 esta cobertura era de S/ 4.50, por lo que hay una disminución para el periodo 2017, esto es como resultado de la toma de decisiones respecto a inversión en compras de equipos, mercaderías, anaqueles, etc.

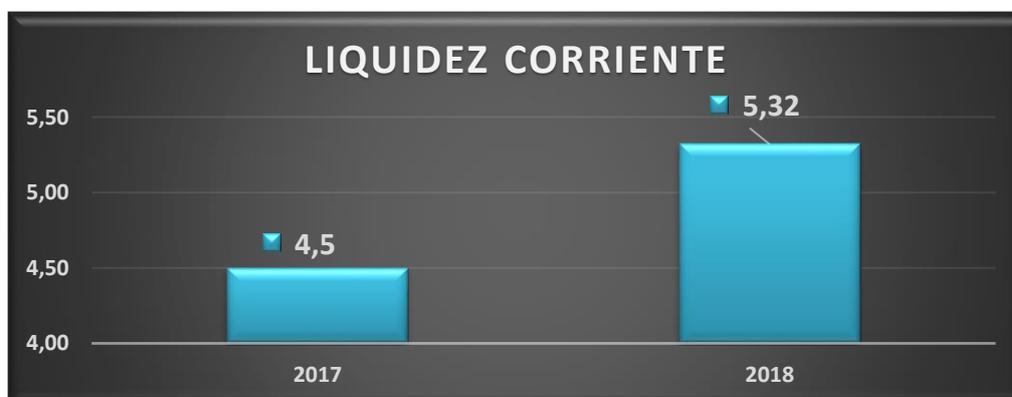


Figura 7: Roe.
Elaboración: Propia.

- **Liquidez Inmediata.**

El indicador de liquidez inmediata es de 0.16 con respecto a la variación del 2017 al 2018, eso quiere decir que la empresa contó con 0.48 soles en el año 2018 para poder afrontar cada sol de sus deudas a corto plazo. Para el año 2017 la empresa contaba con 0.32 soles, la disminución se debió al aumento de las deudas tributarias ya que en el 2018 la facturación se incrementó considerablemente y por ende los impuestos a pagar también se incrementaron.

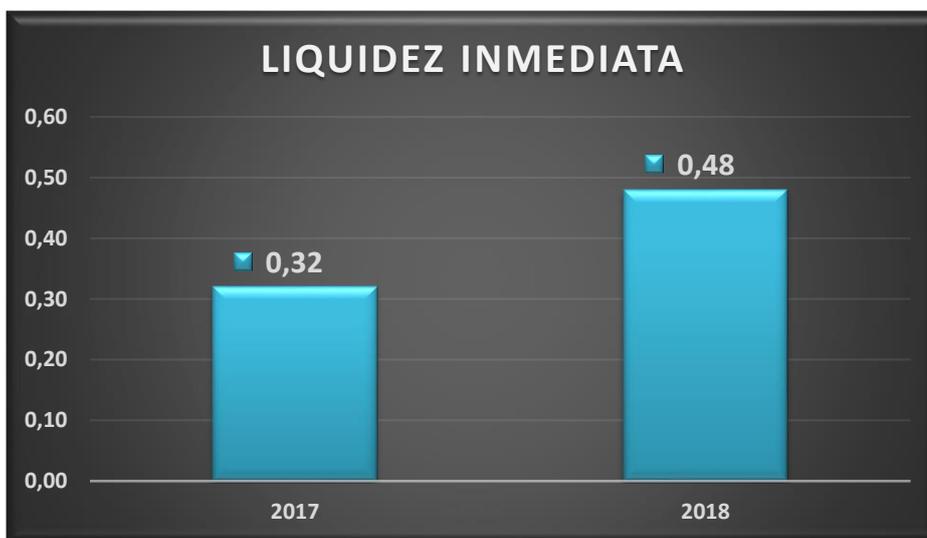


Figura 8: Liquidez Inmediata.

Elaboración: Propia.

- **Prueba ácida**

Debemos tener en cuenta que, si el resultado de la prueba ácida es igual a 1, puede considerarse aceptable para este indicador. Si fuese menor que 1, puede existir el peligro de caer en insuficiencia de recursos para hacer frente a los pagos. Si el resultado fuese mayor que 1, la empresa puede llegar a tener exceso de recursos y esto afectar a su rentabilidad.

En nuestro caso para el año 2017 la empresa por cada sol que debía, tuvo 1.11 soles para pagarlo, es decir, que la empresa pudo pagar sus deudas a corto plazo. Caso contrario para

el año 2018, que por cada sol que debía, tenía 0.90 centavos para pagarlo, es decir, que no podría pagar la totalidad de sus deudas a corto plazo sin vender sus mercaderías.



*Figura 9: Prueba Ácida.
Elaboración: Propia.*

3.1.8. Ratios de Gestión.

Tabla 16
Ratios de Gestión.

RATIOS DE GESTION					
DESCRIPCION	FORMULA	EJERCICIO		VARIACION	
		Sin C.I. 2017	Con C.I. 2018		
Rotación del Activo Total	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Total Activo}}$	1.04	1.14	0.10	10%
Rotación de Cuentas por Cobrar	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Ctas. por Cobrar Comerc.}}$	22.59	49.46	26.87	119%
Plazo promedio de Cobranza	$\frac{\text{Ctas. por Cobrar Comerc.} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	15.94	7.28	-8.66	-54%

Fuente: Datos de la Empresa.
Elaboración: Propia.

Análisis e Interpretación

- **Rotación del Activo.**

En el 2018, la rotación del activo fue 0.10 soles más al 2017 que fue de 1.04 soles, esto se genera porque en el 2018 se tomó la decisión de invertir en la compra de mercaderías y suministros diversos.



Figura 10: Rotación del Activo

Elaboración: Propia.

- **Rotación de la Cuentas por cobrar.**

La rotación de cuentas por cobrar en el año 2018 fue de 49.46 mayor con respecto al 2017 que fue de 22.59, esto evidencia que hubo incremento en la facturación, aunque algunas de estas se encuentren pendientes de cobro. Este proceso contable se encuentra relacionado con un adecuado registro de ventas.



Figura 11: Rotación de las Cuentas por Cobrar.

Elaboración: Propia.

- **Plazo promedio de Cobranza.**

Como podemos observar el plazo promedio de cobranza en el año 2018 disminuyó a 7 días con respecto a días del año 2017, esto se debe a que la empresa ha realizado políticas de cobranzas, la cual permitió que las cuentas por cobrar se recuperen de una manera más rápida y eficiente.



Figura 12: Plazo Promedio de Cobranza.

Elaboración: Propia.

3.1.9. Ratios de Solvencia.

Tabla 17
Ratios de Solvencia.

RATIOS DE SOLVENCIA					
DESCRIPCION	FORMULA	EJERCICIO		VARIACION	
		Sin C.I. 2017	Con C.I. 2018		
Endeudamiento del Activo	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo total}}$	0.23	0.24	0.01	4%
Apalancamiento	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio Neto}}$	1.29	1.32	0.03	2%

Fuente: Datos de la Empresa.
Elaboración: Propia.

Análisis e Interpretación

- **Endeudamiento del Activo**

En el año 2018 el 0.24% del activo total es financiado por el pasivo de la empresa, el resto se realiza por intermedio del patrimonio de la empresa. En el 2017, este indicador fue del 0.23%, este aumento se debió a que la empresa tuvo que asumir el pago de los impuestos y las cuentas por pagar a terceros.



Figura 13: Endeudamiento del Activo.
Elaboración: Propia.

- **Apalancamiento**

Esto significa que en el año 2018 el activo fue un 1.32% mayor que el patrimonio, mientras que en el 2017 fue un 1.29% mayor, esto quiere decir que en el año 2018 ha estado financiada principalmente por la deuda de la empresa.



Figura 14: Apalancamiento.

Elaboración: Propia.

3.2. Descripción del Instrumento Cualitativo: Entrevistas.

Para este instrumento, se entrevistó a 2 personas, uno es el Gerente de la empresa donde estoy realizando la investigación, y otro al Gerente Administrativo de Empresas Maestro.

Entrevista N° 01

Buenos Días, Sr. Isidoro Mendoza, ante todo queremos agradecerle por su colaboración y tiempo invertido en la presente entrevista. Asimismo, dejo claro que la información que nos brinda es de carácter confidencial.

Perfil del entrevistado - Empresa Ferretera FEMEPSA S.R.Ltda.	
¿Cuál es su nombre?	Isidoro Martín Mendoza Pajuelo
¿En qué área se encuentra laborando?	Gerencia
¿Qué cargo ocupa en la empresa?	Gerente General
¿Cuáles son sus funciones?	* Planificar, coordinar, supervisar y liderar las acciones de la empresa. * Proponer procesos y políticas para la empresa. Tomar decisiones, supervisar, ser un líder.
Preguntas	Comentario
1.- ¿Considera Ud. que el control interno de almacén es importante para mejorar la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018? ¿Por qué?	Nuestra empresa maneja muchos ítems dentro del almacén y eso plantea un problema desde el punto de vista de saber que artículos tienen más rotación que otros lo cual no se podría realizar si no tuviéramos un sistema implementado, todo esto nos beneficia económicamente en el sentido de que siempre tenemos en stock los artículos que más requieren los clientes y no perdemos ventas y por consecuencia ingresos.

<p>2.- ¿Considera Ud. que en su empresa una comunicación adecuada entre las áreas de almacén con las demás áreas, es importante para mejorar la rentabilidad de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018? ¿Por qué?</p>	<p>Nuestra principal fortaleza se encuentra en el stock que dispongamos pues con nosotros el cliente encuentra lo que busca, de esta forma el vendedor capta las inquietudes y necesidades del cliente, lo comunica al Área de compras quienes a su vez se comunican con Almacén y verifican la existencia, en caso de no tener en stock el Área de Compras en conjunto con Gerencia deciden si deben comprar o no determinados artículos. Para este 2018, la comunicación ya es mejor.</p>
<p>3.- Considera Ud. que la supervisión y monitoreo de inventarios físicos, son importantes para mejorar el índice de pérdidas en el almacén de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018? ¿Por qué?</p>	<p>En el año 2017 se evidenció la falta de supervisión y monitoreo. Para el año 2018 se consideró la supervisión muy influyente, dado que el control de inventarios frecuente es necesario pues sabemos que una larga permanencia de un artículo en el almacén origina pérdidas, así como también la carencia de algunos de ellos, y también es necesario establecer un promedio de rotación para establecer un plan de compras.</p>
<p>4.- ¿Considera Ud. que los registros sistemáticos de las mercaderías que ingresan y salen del área de almacén, son importantes para mejorar la rentabilidad de activos de la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018? ¿Por qué?</p>	<p>Es muy importante saber y establecer las cantidades promedio que se debe tener de cada artículo en almacén, esto evita existencias inactivas así como permite desarrollar estrategias para vender artículos existentes en almacén y que tengan poca rotación.</p>
<p>5.- ¿Considera Ud. que un personal capacitado en control interno de almacén, es importante para evitar pérdidas innecesarias en la empresa ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018? ¿Por qué?</p>	<p>Es importante tener personal capacitado y además comprometido en la buena marcha de la empresa lo cual redundará en beneficio para todos pues este personal capacitado estará en condiciones de informar a Gerencia y Área de Ventas sobre las necesidades que se presenten, como por ejemplo mermas y caducidades del stock lo cual redundará en una atención satisfactoria al cliente con el consiguiente beneficio económico.</p>
<p>6.- ¿Considera Ud. importante que una empresa ferretera efectúe inventarios físicos regularmente, para que haya un mejor control interno, y por ende el margen neto mejore? ¿Por qué?</p>	<p>Como hemos dicho el conocimiento de los stocks es muy importante para mejorar la rentabilidad, porque hace conocer en nuestro caso los artículos de los cuales disponemos y cuales necesitamos adquirir, además de evitar posibles pérdidas por merma o caducidad.</p>
<p>7.- ¿Considera Ud. indispensable que los inventarios físicos de las mercaderías en el área de almacén, los realicen personal externo? ¿Por qué?</p>	<p>Si muchas veces los inventarios físicos deben ser realizados por personal externo pues el personal propio puede caer debido al conocimiento de los artículos en estimaciones a simple vista lo cual puede dar resultados engañosos.</p>

<p>8.- ¿Considera Ud. que la mejora de la rentabilidad se debe a una buena toma de decisiones?</p>	<p>Si, por supuesto que sí. Al tener claro el panorama (EE.FF) se ha podido tomar decisiones respecto a políticas de cobranza, asimismo como en la inversión (Compra de Laptop y Software).</p>
<p>9.- ¿Existen diferencias entre el inventario físico e inventario contable en su empresa? ¿Si fuere si, qué medidas se toman para investigarlas?</p>	<p>Han existido en algún momento algunas diferencias (año 2017), las cuales fueron corregidas con inducciones al personal sobre el sinceramiento de mermas y pérdidas de artículos, pero sobre todo de la oportuna comunicación de estas ocurrencias, entre las áreas implicadas.</p>
<p>10.- ¿Tiene Ud. conocimiento de que existe un MOF en el área de almacén? ¿Si fuere si, sus trabajadores conocen el manual?</p>	<p>Existe un manual de funciones, específicamente para todos los operarios del área del almacén, soy consciente que para inicios del año 2017 carecíamos de ese manual. Pero ahora es indispensable que todo trabajador nuevo o antiguo sepa el total del manual de almacén.</p>
<p>11.- ¿Considera Ud. importante las capacitaciones al personal encargado del área de almacén? ¿Si fuere si, cada que tiempo son las capacitaciones?</p>	<p>Nuestro Jefe de Almacén se encuentra capacitado en técnicas informáticas así como en Seguridad y Salud en el Trabajo y él se encarga de replicar sus conocimientos en los demás trabajadores de almacén y este Jefe de Almacén se encuentra en constante capacitación.</p>
<p>12.- ¿Tiene Ud. conocimiento que existen políticas de compras e ingresos de mercaderías en el área de almacén? ¿Si fuere si, como afectan a los recursos económicos de una empresa ferretera?</p>	<p>El Área de Ventas, la Gerencia y Almacén se encuentran en constante comunicación lo cual determina una planificación en las compras e ingreso de mercadería y vela por el buen uso de los recursos económicos de la empresa lo cual trae mayores beneficios aun estando en un sector donde la existencia de grandes tiendas como SODIMAC, ARQUETIPO, MAESTRO, etc. nos permite tener beneficios económicos.</p>

Entrevista N° 02

Buenos Días, Sr. Jorge Yupanqui, ante todo queremos agradecerle por su colaboración y tiempo invertido en la presente entrevista. Asimismo, deajo claro que la información que nos brinda es de carácter confidencial.

Perfil del entrevistado - Empresa Maestro.	
¿Cuál es su nombre?	Jorge Yupanqui Ortiz
¿En qué área se encuentra laborando?	Gerencia
¿Qué cargo ocupa en la empresa?	Gerente Administrativo
¿Cuáles son sus funciones?	* Tomar las decisiones más importantes en la empresa. * Planear y organizar todo lo referente al negocio. Captar clientes.
Preguntas	Comentario
1.- ¿Considera Ud. que el control interno de almacén es importante para mejorar la rentabilidad de una empresa ferretera, Carabayllo, 2018? ¿Por qué?	El control interno como un conjunto de medidas o plan de organización, considero que es importante porque posee métodos coordinados adoptados por la entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y el grado de confiabilidad de sus datos contables sobre las existencias que se mantienen controladas por la entidad. Promueve además una eficiencia en los datos económicos de los mismos para poder conocerlos y con esto medir la rentabilidad de los mismos luego de las operaciones del periodo a evaluar.
2.- ¿Considera Ud. que en su empresa una comunicación adecuada entre las áreas de almacén con las demás áreas es importante para mejorar la rentabilidad en una empresa ferretera, Carabayllo, 2018? ¿Por qué?	La comunicación interna es esencial para la eficiencia de procesos que afronta la compañía al realizar sus operaciones y transacciones económicas. Mientras las áreas se comuniquen de manera más rápida, fluida, clara, concisa y frecuente, permitirá el desarrollo y atención a los requerimientos de los clientes internos y externos de la compañía.
3.- ¿Considera Ud. que la supervisión y monitoreo de inventarios físicos son importantes para mejorar el índice de pérdidas en el almacén de una empresa ferretera, Carabayllo, 2018? ¿Por qué?	El monitoreo de inventarios y existencias brinda un mejor control sobre los activos de la empresa, lo que permite conocer ingresos y pérdidas sobre lo controlado, dejando información relevante a gerencia para la toma de decisiones sobre políticas empresariales en cuestión de reducción de pérdidas y/o índices de depreciación por mermas o desmedros.

<p>4.- ¿Considera Ud. que los registros sistemáticos de las mercaderías que ingresan y salen del área de almacén son importantes para mejorar la rentabilidad de activos de una empresa ferretera, Carabayllo, 2018? ¿Por qué?</p>	<p>El registro sistemático considero que son importantes, porque nos permite tener un control sobre las existencias de la empresa, y conocer el estatus en el momento de las mismas; con esto se puede tener información de primera mano para que el área encargada pueda tomar decisiones presentes o a futuro.</p>
<p>5.- ¿Considera Ud. que un personal capacitado en control interno de almacén es importante para evitar pérdidas innecesarias en una empresa ferretera, Carabayllo, 2018? ¿Por qué?</p>	<p>Es necesario que una persona totalmente capacitada y con experiencia pueda llevar el control del movimiento del almacén (existencias), de la empresa para evitar pérdidas innecesarias y a quien se le pueda solicitar reportes que ayuden a atender los requerimientos de los clientes de la empresa.</p>
<p>6.- ¿Considera Ud. importante que una empresa ferretera efectúe inventarios físicos regularmente, para que haya un mejor control interno, y por ende el margen neto mejore? ¿Por qué?</p>	<p>Usualmente las empresas del giro ferretero realizan un inventario físico al cierre de cada ejercicio fiscal; la empresa Carabayllo también debe de realizar estos tipos de maniobras en el manejo de la información tanto física como monetaria para mantenerse en el estándar que las empresas modernas requieren. Esto, como práctica, debe de incorporarse al manual de control interno y es dictado por las nomas desarrolladas por la gerencia general.</p>
<p>7.- ¿Considera Ud. indispensable que los inventarios físicos de las mercaderías en el área de almacén, los realicen personal externo? ¿Por qué?</p>	<p>Las auditorías de las existencias físicas pueden ser realizadas por personal externo a petición de lo que crea conveniente la gerencia, y sea lo más recomendable para la empresa. El hecho de contratar personal externo o realizar el trabajo por personal de la compañía, puede atender a los requerimientos del momento. Ambas son buenas dependiendo lo que se necesite.</p>
<p>8.- ¿Considera Ud. que la mejora de la rentabilidad se debe a una buena toma de decisiones?</p>	<p>Por supuesto que sí. Al tener claro el panorama (EE.FF) se ha podido tomar decisiones respecto a políticas de cobranza, asimismo como en la inversión (Compra de Laptop y Software).</p>

<p>9.- ¿Existen diferencias entre el inventario físico e inventario contable en su empresa? ¿Si fuere si, qué medidas se toman para investigarlas?</p>	<p>En el caso de las diferencias entre unidades monetarias y unidades físicas, se está en frente de un mal control del manejo de las existencias. Para haber llegado a este punto en algún momento se quebró el proceso de control interno. Para poder solucionar este desfase la medida primordial recae sobre un inventario físico a una fecha corte determinada por gerencia y operada por proveedor externo que pueda determinar la diferencia con fiabilidad. Luego de este paso básico, recae sobre la gerencia general el hecho de tomar medidas de ajustes en base a las políticas empresariales desarrolladas previamente y que salvaguardan las leyes fiscales del país de operación, en este caso Perú, bajo su órgano de control y supervisión SUNAT.</p>
<p>10.- ¿Tiene Ud. conocimiento de que existe un MOF en el área de almacén? ¿Si fuere si, sus trabajadores conocen el manual?</p>	<p>Existe un manual el cual delimita funciones entre Jefe de Almacén y Operarios de almacén, así como estibadores y todos tienen conocimiento de este manual. Todo trabajador cuando inicia sus labores por primera vez en la empresa, se le hace entrega del MOF.</p>
<p>11.- ¿Considera Ud. importante las capacitaciones al personal encargado del área de almacén? ¿Si fuere si, cada que tiempo son las capacitaciones?</p>	<p>El personal de almacén necesariamente debe de tener conocimiento sobre el manejo y el control de las existencias en los inventarios para prevenir problemas o pérdidas innecesarias. El desarrollo de estas capacitaciones debe de estar estipulada en un plan del control interno para colocar a las personas ideales, eficientes y eficaces en los determinados puestos de trabajo.</p>
<p>12.- ¿Tiene Ud. conocimiento que existen políticas de compras e ingresos de mercaderías en el área de almacén? ¿Si fuere si, como afectan a los recursos económicos de una empresa ferretera?</p>	<p>Sí tengo conocimiento que existen políticas de compras de existencias y manejo de contabilización de las mismas. Estas permiten que los recursos que se controlan sean llevados transparentemente y se eviten perdidas innecesarias o en su defecto asumir la menor perdida de acuerdo a la sensibilidad o fragilidad propias de sus características. El hecho de conocer fiablemente la valorización de las existencias en todo momento, permite el ajuste a un valor razonable de las existencias para poder venderse en el mejor precio y ser competitivos con los precios que ofrecen en el mercado en comparación con los competidores.</p>

3.3. Propuesta de mejora del Control Interno de Almacén.

Se desarrollará la propuesta de mejora del control interno del área de almacén, con la finalidad de minimizar las debilidades encontradas en dicha área en el periodo 2017. Estas deficiencias significativas, son las siguientes:

- Desorden en el almacén; El área de almacén se encuentra desordenado en los anaqueles de los productos, en las mesas de despachos, cajas en los pasadizos del área de almacén.
- Falta de control sobre la documentación: No archivan los documentos correctamente, tales como las facturas, boletas, guías de remisión y las devoluciones.
- Diferencias entre las cantidades registradas en el sistema y en la inspección física; Se encuentra diferencias significativas en el físico, esto se debe a que no actualizan a tiempo cuando entra y sale la mercadería al área del almacén.
- Carecen de inventarios; No actualizan la tarjeta kardex para cada tipo de producto.
- Falta de conocimiento de los procesos de entrada y salida de mercadería en el área de almacén, no hay una buena capacitación del personal.

A continuación, se establecen los lineamientos del control interno que contribuirán a mejorar el área de almacén, además de establecer las responsabilidades de cada uno de los integrantes que intervienen en los distintos procedimientos de dicha área, para así procurar una gestión efectiva y eficaz.

Propuesta de mejora para un buen control Interno de Almacén.

El objetivo es establecer mecanismos necesarios que faciliten la protección y conservación de la mercadería total en el área de almacén, el cual se puede presentar productos faltantes, como también uso indebido, irregularidad o acto ilegal que se originen en dicha área.

Esta mejora está dirigido al personal de almacén con la finalidad de manejar adecuadamente los productos existentes en dicha área, corregir las debilidades existentes y

diseñar una serie de actividades y procesos que contribuyan con el mejoramiento significativo de dicha área.

La propuesta consiste en presentar las funciones del jefe y auxiliar de almacén, donde se identifique las actividades a realizar adecuadamente en el área de almacén de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda.

Es aquí donde va dirigido especialmente el Manual de Control Interno, al Jefe de almacén y Auxiliar de almacén.

Tabla 18
Normas de Control Interno de Almacén.

NORMAS DE CONTROL INTERNO DE ALMACEN	RESPONSABLE
La mercadería que ingresa debe ser revisada, para luego colocarse en los anaqueles adecuados.	Auxiliar de Almacen
Al recibir la mercadería, deben ser ingresada al sistema de cómputo.	Auxiliar de Almacen
Debe existir una supervisión semanal del orden dentro del almacén.	Jefe de Almacen
Debe existir una supervisión semanal de las funciones del jefe de almacén y auxiliar de almacén.	Gerente
Se realizará un inventario mensual interno, con la finalidad de cotejar la información encontrada en el sistema de logística con lo que se encuentra en físico.	Jefe de Almacen
Toda mercadería debe estar codificada, para así facilitar un buen registro en sistema	Jefe de Almacen
Los productos por devolver o si existiera productos por vencer, deben ir en anaqueles diferentes para ser identificados con facilidad.	Auxiliar de Almacen

Elaboración: Propia.

En Resumen, después de realizar la propuesta de mejora del control interno del área de almacén de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., se puede decir que es de vital importancia llevar un control interno, porque al no cumplir con las funciones asignadas a los colaboradores de dicha área se presenta inconvenientes, y como consecuencia lleva a equivocaciones en las funciones del personal, como compras no programadas de mercaderías

a proveedores a un mayor costo. Por ende, la propuesta de mejora del control interno del área de almacén si influye en el buen funcionamiento de la empresa de manera positiva y se refleja claramente en el periodo del año 2018, con una mejor rentabilidad respecto al periodo del año 2017.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

4.1.1 Discusión de Hipótesis General: “Un control interno de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018.” De acuerdo a esta hipótesis podemos decir que el control interno de almacén si afecta a la rentabilidad, de acuerdo a los resultados obtenidos por:

1. El análisis vertical y horizontal realizado a los Estados Financieros y a los ratios de la empresa Femepsa S.R.Ltda., demuestran que la carencia del control interno del área del área de almacén como en el año 2017, afectan significativamente en la rentabilidad de la Empresa, en relación al año 2018, donde sí se mejoró la rentabilidad.

Se demostró mediante una variación, en la aplicación de las mejoras, y se obtuvo un efecto positivo en comparación de un periodo a otro. Así la cuenta de mercadería (Tabla N° 04), aumentó de 33% representado por S/ 200,165 en el año 2017 al 47% representado por S/ 248,389 en el año 2018, lo que demuestra, que con las mejoras de un control interno en el área de almacén podemos obtener mejores beneficios.

2. La entrevista realizada a los dos Gerentes encargados cada uno de las empresas de nuestra población, quienes además con su experiencia y conocimientos coincidieron con la validación de nuestra hipótesis. Por ejemplo, el Gerente de la empresa Maestro Sr. Jorge Yupanqui nos dijo: *“El control interno como un conjunto de medidas o plan de organización, considero que es importante porque posee métodos coordinados adoptados por la entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y el grado de confiabilidad de sus datos contables sobre las existencias que se mantienen controladas por la entidad.”*

3. Lo indicado anteriormente, fue contrastado con los hallazgos de (Arteaga Araujo, 2018), en su tesis titulada: “Control interno del área de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa textil Leliru SAC, Trujillo – 2017”, concluyendo el autor en que la

organización debe llevar a cabo la mejora de control interno en el almacén, ayudando a perfeccionar el control de mercadería, permitiendo datos exactos del inventario físico y ayudando a modificar errores en sus actividades cotidianas de los empleados en el área, en este sentido para lograr Metas y sobre todo una buena rentabilidad.

4.1.2 Discusión de Hipótesis Especifica 1: “La aplicación de un manual de control interno de almacén, y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018.” Esta hipótesis específica, dada nuestra investigación es aceptada y respaldada según lo siguiente:

1. Por medio del análisis realizado a los Estados Financieros (Estados de Situación Financiera y Estado de Resultados), mediante la aplicación del método vertical, horizontal y ratios, presentándose una primera situación de cuando la empresa no tiene un control interno de almacén año 2017, y la otra situación cuando si tiene un control interno de almacén año 2018 (Tablas N° 04, 05, 06 y 07), concluyéndose que un buen control interno de almacén influye en la toma de decisiones, puesto se observan resultados mucho mejores en el periodo 2018.

Y es aquí que después del análisis comparativo entre ambos periodos, en especial el importe de Costo de Ventas del Estado de Resultados (Tabla N° 13), podemos decir que es de vital importancia llevar un manual de control interno para que así no afecte a la rentabilidad, como en este caso se gastó en el año 2017 un importe de S/ 31,670 por el concepto específico de ventas no programadas.

2. En unas de las preguntas de la entrevista realizada al Gerente de la empresa Famepsa S.R.Ltda. el Sr. Isidoro Mendoza, nos da la razón respecto a la Hipótesis específica planteada, con su respuesta: *“Existe un manual de funciones, específicamente para todos los operarios del área del almacén, soy consciente que para inicios del año 2017*

carecíamos de ese manual. Pero ahora es indispensable que todo trabajador nuevo o antiguo sepa el total del manual de almacén". Por su respuesta entendemos que para el año 2018 ya tienen un manual, que les permita tener más orden en el área de almacén, para poder así tomar decisiones acertadas, que influyan en forma positiva en la rentabilidad de la empresa.

3. Lo mencionado contrasta con **(Cardozo Cuenca, 2011)** , en su libro "Auditoria del Sector Solidario", donde nos menciona: *"Los componentes de un sistema de control interno son los medios por los cuales una organización puede satisfacer sus objetivos."* A mi parecer entiendo que, de acuerdo a esos componentes del sistema de control interno, bien aplicados se puede llegar a tener una buena rentabilidad, por la toma de buenas decisiones acertadas.

4.1.3 Discusión de Hipótesis Especifica 2: "Un personal capacitado en control interno de almacén, y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018." Esta hipótesis es aceptada de acuerdo a los resultados siguientes:

1. El área de almacén de la empresa tiene políticas establecidas, pero solo de manera verbal, es decir, no cuentan con el manual de organización y funciones preestablecido ni por escrito, por ende, esto ocasiona que los desarrollos de las actividades de los trabajadores no sean eficientes y que cometan errores en sus funciones diarias. Como por ejemplo las compras no programadas en el periodo 2017. (Tabla N° 12)
2. Por los resultados de la entrevista realizada al Gerente Administrativo el Sr. Jorge Yupanqui, quien, por su conocimiento y experiencia, indicó en su respuesta: *"Es necesario que una persona totalmente capacitada y con experiencia pueda llevar el control del movimiento del almacén (existencias), de la empresa para evitar pérdidas innecesarias, y a*

quien se le pueda solicitar reportes que ayuden a atender los requerimientos de los clientes de la empresa." Con la anterior respuesta coincidimos y podemos concluir que el control interno del área de almacén se implementa con el fin identificar los errores y problemas de la empresa, para poder corregirlas en el momento oportuno y evitar problemas futuros, que puedan afectar la rentabilidad, como se ve reflejado en la varianza para el año 2018, con las mejoras del control interno lo que demostró que es beneficioso para la empresa.

3. Lo mencionado contrasta con lo escrito por **(Torres Gomez, 2017)**, en su libro "Gestión del Equipo de Trabajo de Almacén", donde nos dice: *"La situación por la que atraviesa actualmente la cadena de suministro hace que sea necesario desarrollar actividades de formación continua en los almacenes y centros de distribución. Estas acciones permiten mejorar no solo su competitividad, sino también la capacitación de las personas que integran sus equipos de trabajo. En este sentido, el principal objetivo de la formación continua es mejorar o adaptar, en la medida de lo posible, los conocimientos y capacidades de los empleados, atendiendo siempre a la actividad que estos realizan en sus respectivos puestos"*.

4.1.4 Discusión de Hipótesis Especifica 3: "La supervisión o monitoreo de un control interno de almacén, y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., Carabayllo, 2018". Esta hipótesis es aceptada de acuerdo a los resultados siguientes:

1. Según el análisis del área de almacén en año 2017 se determinó que no se tiene un control adecuado por lo tanto es ineficiente, el inventario físico no reflejaba lo que verdaderamente se tiene en almacén por lo que se está realizando de forma incorrecta. Todas las actividades que se están desarrollando ineficientemente están generando demoras y costos excesivos que están perjudicando la rentabilidad y utilidades de la organización.

Y eso se refleja en el análisis de las ventas no programadas (Tablas N° 09, 10 y 11), realizadas en el año 2017, donde se evidenció la carencia de un monitoreo y supervisión de un Control Interno de Almacén, provocando así, que dichas compras generen altos costos de ventas, que pudieron ser evitadas.

2. La entrevista realizada a los Gerentes encargados de cada una de las empresas de nuestra población, quienes con su experiencia y conocimientos coincidieron con la validación de nuestra hipótesis, por ejemplo, el Gerente de la Empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda. nos dijo: *"Para el año 2018 se consideró la supervisión muy influyente, dado que el control de inventarios frecuente es necesario pues sabemos que una larga permanencia de un artículo en el almacén origina pérdidas, así como también la carencia de algunos de ellos, y también es necesario establecer un promedio de rotación para establecer un plan de compras"*. El Gerente Jorge Yupanqui concluye en que es necesario la supervisión de un buen Control Interno de Inventarios, para así saber de forma exacta los productos de sus almacenes, y poder tomar decisiones acertadas.

3. Lo mencionado se contrasta con según lo leído en el libro Control Interno y Fraude de **(Estupiñán Gaitán, 2006)**, *"la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control"*.

4.2 Limitaciones

Para la realización de la presente investigación se presentó la demora en la entrega de la información del almacén, al estar en operaciones era difícil de que entreguen en los plazos establecidos, así también la empresa al ser muy reservada con su información contable, hubo demora en la entrega de algunas copias de documentos que se comprometieron a proporcionarnos, como las planillas y los estados financieros, indispensables para la realización del estudio. Pero se pudo coordinar la entrega en un horario fuera de la jornada laboral.

La carencia de práctica investigadora, supuso además la toma de un mayor tiempo a la hora de desarrollar las distintas fases de la investigación, los horarios de trabajo, de tal forma que se pudo concretar el presente trabajo, pero con el requerimiento de más tiempo del que habíamos previsto.

4.3 Implicancia

La presente investigación se desarrolló orientada desde la percepción o punto de vista del empresario, ya que estuvo enfocada en la reducción de costos, que tenga un efecto en una mayor rentabilidad y liquidez para la empresa.

Desde un punto de vista académico el presente trabajo me ha permitido realizar los análisis de los Estados Financieros y ratios de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda. para poder hallar y demostrar el efecto que tiene la implementación de un manual de control interno de almacén. Determinar el importe más significativo que afecta la rentabilidad, lográndose comprobar mediante una recopilación de documentos proporcionados por el área de almacén, las compras no programadas. De las entrevistas realizadas a los gerentes se pudo contextualizar más el panorama de los controles de almacén, e identificar los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa.

Desde un punto de vista práctico las conclusiones de la presente investigación indican que se debe implementar un manual de control interno de almacén, lo que nos permitirá tomar buenas decisiones, para obtener una buena rentabilidad, como se ve reflejada en el periodo del año 2018. A su vez, este trabajo no solo está orientado al Gerente de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., sino también a los demás gerentes dueños de empresas ferreteras, estudiantes y usuarios que deseen emprender un negocio de este rubro.

4.4 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos y las discusiones realizadas en base a de nuestra investigación se concluye en lo siguiente:

1. El control interno del área de almacén afecta en la rentabilidad de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., se valida nuestra hipótesis la cual se evidencia en los estados de situación financiera y Estado de Resultados, y toma mayor fuerza a medida del avance de investigación, mediante los análisis verticales y horizontales de los EEFF y ratios. En la guía de cotejo se evidencia la falta de procedimientos y falta de políticas para el control internos de almacén, los cuales son vulnerables a generar procesos que afectan directamente la rentabilidad de la empresa, como en el caso del periodo 2017.
2. Se identificó que la Empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda., no tiene un estricto control sobre su inventario ya que se realizaba de manera empírica el proceso de control lo que genera pérdidas y esto afectaba a la rentabilidad de la empresa. El control de los inventarios no era el adecuado, lo que generaba pérdidas y errores en el área de almacén. La rentabilidad se ve deteriorada por las causas del manejo ineficiente del inventario por la falta de control y políticas. El software que se tenía era algo obsoleto, la poca

información que se le daba por parte del área de almacén, no era ingresada por fallas en el sistema.

3. La propuesta de las mejoras del control interno del área de almacén para la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda. y acertadas en el año 2018, permitió determinar las deficiencias del año 2017, como son los errores y demoras en las actividades, la mala gestión de los inventarios y la falta de capacitación del personal. La influencia de compras no programadas en la rentabilidad en el año 2017, generó un gasto valorizado de S/ 31,670 en el resultado del ejercicio, esto se debe a falta de coordinación del área de almacén con logística y la mala programación con la compra de productos, afectando al costo de adquisición de la mercadería en la rentabilidad.
4. Para que en el futuro los problemas no sigan sucediendo, se recomienda realizar un monitoreo perenne. Puede también ayudarse con la realización de inventarios en forma periódica una vez por semana, 5 veces al mes, para así lograr un aumento en la rentabilidad como se vio reflejado en el año 2018, en esta investigación.
5. La empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda. debe pensar en la utilización de un control interno en el área del almacén y considerar el uso de las propuestas, con el objetivo final de expandir la productividad, si las sugerencias de configuración no se ven establecidas en el área, se mantendrá los problemas y los beneficios continuaran disminuyendo, como en el año 2017. EL Gerente dueño de la empresa ferretera debe ubicar un camino adecuado con profesionales en el tema para que la mejora de control interno se conecte de manera productiva y eficaz, logrando así una óptima rentabilidad.

REFERENCIAS

- Alberto, M. B. (2018).** Auditoría del Control Interno. *Artículo de revista*. Bogotá, Colombia.
- Alvarado Balseca, T. L. (2016).** *Diseño del proceso contable e información financiera en la empresa "Herrera Palma Concepción amada"*. Ecuador.
- Amat, O., Perramon, J., & M. Realp, J. (2005).** *Las claves de las NIC NIIF*. Barcelona: Planeta de Agostini Profesional y Formación.
- Ancocota Velasquez, P. (2018).** *Evaluación de la situación financiera y económica y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales en la cooperativa Agraria Cafetalera San Juan del Oro LTDA periodos 2015-2016*. Puno.
- Andres, S. (Abril de 2019).** *Economipedia*. Obtenido de Rentabilidad: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Aquino Molina, A. (2018).** *Diseño de un proceso contable para mejorar la información financiera del bazar Nuevo 1001 de la ciudad de Santo Domingo*. Ecuador.
- Aquino Molina, A. P. (2018).** *DISEÑO DE UN PROCESO CONTABLE PARA MEJORAR LA INFORMACIÓN*. AMBATO – ECUADOR: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- Arceda Castellón, S. (2015).** Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014. *Tesis*. Nicaragua.
- Arias, R. (2016).** *Influencia de los Estados Financieros en la toma de decisiones gerenciales de la empresa grupo Porvenir Corporativo E.I.R.L., periodos 2014-2015*. Puno.
- Arteaga Araujo, O. J. (2018).** Control interno del área de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa textil Leliru SAC, Trujillo – 2017. *Tesis*. Trujillo, Perú.
- Audidores, A. (11 de abril de 2019).** *Normativa Internacional de Auditoria (NIA) | Modelos NIA*. Obtenido de <https://aobaudidores.com/nias/>
- Bravo Ortiz, J. (2016).** *La aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el sector Público (NICSP) como herramienta para el proceso de armonización contable en la Municipalidad Provincial de Huaraz, Periodo 2015*. Huaraz.
- Cabrera Alejo, E. L. (2017).** *PROCESO CONTABLE E INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA*. SANTO DOMINGO - ECUADOR: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- Camara de Comercio de Lima. (06 de Abril de 2016).** *CCL saluda fallo del TC contra obligatoriedad de la auditoría y publicación de estados financieros*. Recuperado el Miercoles de Octubre de 2018, de <https://www.camaralima.org.pe/principal/noticias/noticia/ccl-saluda-fallo-del-tc-contra-obligatoriedad-de-la-auditoria-y-publicacion-de-estados-financieros/523>
- Cardozo Cuenca, H. (2011).** Auditoria del Sector Solidario. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones 2007.
- Carpio Varas, J. y. (2016).** Propuesta para mejorar la rentabilidad en la Empresa Corpevin S.A. *Tesis*. Ecuador.
- Carrasco Diaz, S. (2008).** *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_cient.html?id=pgThrQEACAAJ&redir_esc=y
- Castillo de Matheus, M. (2010).** Empresarios exitosos: cómo toman decisiones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 555.
- Catuche Campo, D. &. (2017).** Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS. Cali, Perú.
- Cayllahua Otazú, R. (2016).** *Control interno y el proceso contable, en la empresa Corporación Grifera Eduardo S.C.R.L. Canchis - Cusco*.
- Cayllahua Otazu, R. (2017).** *Control interno y el proceso contable, en la empresa Corporación Grifera Eduardo S.C.R.L. Canchis - Cusco periodo 2016*.
- Collazos Correa, M. A. (2019).** Propuesta de mecanismos de control interno en las áreas de producción y contabilidad en la empresa Tecnicartuchos & Laser. Cali, Colombia.

- Coopers & Lybrand. (1997).** *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Copyright © Corporación Universal S.A.C. (27 de Febrero de 2017).** *Exitosa Noticias*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2018, de Lima continúa creciendo hacia arriba: <https://exitosanoticias.pe/lima-continua-creciendo-hacia-arriba/>
- Cotera Cirineo, G. (2017).** *Mejoramiento de la Gestión Contable a través de la integración de los procesos contables en la empresa Hanzo, San Isidro, 2016*. Lima.
- Definiciones de Rentabilidad. (21 de Abril de 2019).** Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/>
- Diaz, E., & Garcia, A. (2013).** *Proceso de toma de decisiones, como herramienta para la eficiencia de la gestión administrativa de la empresa inversiones Sucre, C.A. Maturin - Estado Monagas*. Venezuela.
- Dresner M., & X. (1995).** Customer Service, Customer Satisfaction and Corporate Performance in the Service Sector. *Journal of Business Logistics*, 1(16), 23-40.
- Ena, B., & Delgado, S. (2010).** *Contabilidad General y Tesorería* (Cuarta ed.). España: Paraninfo S.A.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006).** Control Interno y Fraudes, Segunda edición. En R. Estupiñán Gaitán, *Control Interno y Fraudes, Segunda edición* (pág. 38). Bogotá, Colombia: Estudio Gráfico y Digital S.A. - telf. 6020808.
- Fernández Vásquez, Y. (2016).** Estudio de la inversión en prevención de riesgos laborales de las empresas de construcción en España: relación entre el tamaño y la rentabilidad de la empresa. España.
- Flores Cabellos, J. D. (2016).** Sistema de costos por ordenes y su incidencia en la rentabilidad de las empresas constructoras del Perú: Caso empresa F&C E.I.R.L Trujillo, 2016. *Tesis*. Trujillo, Perú.
- Frazelle, E. H. (2002).** *World class Warehousing and material Handling*. New York: McGraw Hill.
- Gregorio Arrieta, J. G. (2011).** Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS). *Journal of Economics, Finance and Administrative Science v.16 n.30*.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010).** *Comportamiento Organizacional* (novena ed.). Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Gutiérrez, S. V. (03 de Agosto de 2016).** *Diario Gestión Perú*. Recuperado el 13 de Octubre de 2018, de Lima sigue creciendo verticalmente: conozca los rascacielos en construcción: <https://gestion.pe/tu-dinero/inmobiliarias/lima-sigue-creciendo-verticalmente-conozca-rascacielos-construccion-111358>
- Hernández Sampieri, R. &. (2014).** Metodología de la investigación. *Mac Graw-Hill Interamericana Editores S.A. 6° edición*, pags. 152.
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. B. (2014).** Metodología de la Investigación. Sexta Edición. *McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A*, pp.157.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014).** *Metodología de la investigación*. Mexico, D.F.: Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández, D. G. (2006).** La contabilidad de costos y rentabilidad en la Pyme. *Contaduría y Administración, núm. 218, enero-abril*, pp. 39-59.
- Hernandez-Sampieri, R. &. (2008).** Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: ProQuest Ebook Central.
- Horngren, C., Harrison, W., & Oliver, M. (2010).** *Contabilidad* (Octava ed.). Mexico: Pearson Educación S.A.
- Horngren, C., Sundem, G., Elliott, & Jhon. (2000).** *Introducción a la Contabilidad Financiera* (Septima ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Hualpa, A. M. (2015).** Algoritmo de dimensionamiento. *Universidad Distrital* , Vol. 20, No. 1, pp. 31–50.
- INEI, C. d. (Mayo de 2006).** Glosario básico de terminos estadísticos. Lima.
- Irigoin Cubas, Y. C. (2015).** Control Interno de Almacén y su incidencia en la. *Tesis*. Trujillo, Perú.

- Irrazabal, V. (2018).** *Aplicación del análisis e interpretación de los Estados Financieros y su incidencia para la toma de decisiones en una empresa de transportes urbano de Lima Metropolitana en el periodo 2015.* Lima.
- Jacobo Barreto, E. (2018).** *Análisis de los procesos y operaciones contables desarrolladas en la empresa "Soluciones Empresariales" E.I.R.L. Trujillo 2017.* Lima.
- Jiménez Aristizabal, C. &. (2017).** Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F. *Tesis.* Cali, Colombia.
- Jiménez López, J. A. (2017).** Rentabilidad y estrategia en el sector del comercio al por menor de combustible. *Tesis.* España.
- Kellog, M. (1999).** *Wordreference, com, LLC.* Virginia, Estados Unidos.
- Kellog, M. (1999).** *Wordreference.com, LLC.* Virginia, Estados Unidos.
- Kong, T. L. (2017).** *Relación del análisis de los Estados Financieros en la toma de decisiones de la empresa Gitano S.R.L. periodos 2014-2015.* Trujillo.
- Leal Morantes, M. E. (2009).** Tecnologías de Información y Rentabilidad de las Pymes del Sector Textil. *Revista Venezolana de Gerencia, vol. 14, núm. 48, octubre-diciembre,* pp. 578-591.
- Leon Planas, A. (2018).** *Sistema de información gerencial y su contribución en el proceso contable de la Empresa Turismo Real E.I.R.L. Huanuco 2018 .* Huanuco .
- LLoccallasi Huamani, E. (2017).** *Aplicación de la NIIF 1: Adopción por primera vez de las NIIFs y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales de las empresas del sector automotriz del departamento de Arequipa, caso: empresa Automotriz Korea S.R.L. 2015 .* Arequipa.
- Lopez Bocanegra, H. (2017).** Relación de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de una empresa comercial de abarrotes – Trujillo, 2017. *TESIS.* Perú.
- López, R. (2006).** *Operaciones de Almacenaje.* España: Thomson Paraninfo.
- Mamanchura Medina, M. (2018).** *Situación económica-financiera y su influencia en la toma de decisiones gerenciales de la empresa T.A.B Ingenieros S.A.C. periodos 2016-2017.* Puno.
- Mamani Mamani, D. L. (2016).** Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014. *Tesis.* Puno, Perú.
- Mantilla, S. (2005).** *Control interno informe (COSO).* Bogota: Ecoe Ediciones.
- Meigs, R., Williams, J., Haka, S., & Bettner, M. (2012).** *Contabilidad* (undécima ed.). Mexico: McGraw-Hill Companies S.A.
- Mendez, O. (1990).** "Evaluación de un Sistema de Control de Inventarios por la Empresa Privada del Estado Falcón". *Tesis.* Falcón, Mexico.
- Mendiola, R. (2018).** *Inversiones extranjeras de corto plazo y su efecto en los principales indicadores macroeconómicos para la toma de decisiones de los exportadores peruanos.* Trujillo.
- Millan de la Lastra, J. R. (2017).** Análisis de la evolución de la solvencia y de la rentabilidad de las entidades de depósito españolas. Un enfoque de vanguardia. *Tesis.* España.
- Orellana Lopez, D., & Sanchez Gomez, C. (2006).** TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS EN ENTORNOS VIRTUALES MAS USADOS EN LA INVESTIGACION CUALITATIVA. *Revista de Investigacion Educativa,* 207.
- Ortega Garibay, J. L. (2018).** El Control Interno y la Rentabilidad en la Empresa Distribuidora de Alimentos Sur – Lurín 2018. *Tesis.* Lima, Perú.
- Parra, P. (2017).** *El proceso contable y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Orgatec en la ciudad de Riobamba, periodo 2015.* Ecuador.
- Peláez, A. R. (21 de Septiembre de 2020).** *La entrevista.* . Obtenido de Universidad autónoma de México, 2013: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49249014/LA_ENTREVISTA_pdf.pdf?1475267994=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLA_ENTREVISTA_pdf.pdf&Expires=1600733950&Signature=RX6dfqNoUIABOf9PSdSu96cvLfGSznDI1TNS8cpnEn9f0FuRIS55MIGSb6uSeUE2DLkPeUYHc
- Perez Santiago, A. L. (2018).** Control interno en el almacén central de la corte superior de justicia de Ancash – Huaraz, 2016. *Tesis.* Huaraz, Perú.
- Pimienta Lastra, R. (2000).** Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura,* 264.

- Posada, J. G. (Junio de 2011).** Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS). *Artículo científico*. Perú. Obtenido de Artículo científico: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862011000100007&lang=pt
- Pulido Polo, M. (2015).** *Métodos y técnicas de investigación científica*. Venezuela.
- RAE, R. A. (2018).** DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Definición de Rentabilidad*. Madrid, España: <http://www.rae.es/>.
- Rangel Sarasa, S. &. (2017).** Diseño del sistema de almacenamiento y control de inventarios de los productos nacionales en la empresa HSC Ingeniería. *Tesis*. Cali, Colombia.
- Ribbeck, C. (2014).** *Análisis e interpretación de Estados Financieros: Herramienta clave para la toma de decisiones en las empresas de la industria metalmeccánica del distrito de Ate Vitarte, 2013*. Lima.
- Rivero Bolaños, A. (2009).** *Antecedentes y evolución del Control Interno. Su desarrollo en Cuba*. Obtenido de <https://evolucion-control-interno/evolucion-control-interno2.shtml>
- Rivero, D. S. (2008).** *Metodología de la Investigación*. España: Shalom, 2008.
- Ruiz Martínez, M. y. (2018).** Indicadores Financieros y Rentabilidad de la Banca Privada en Ecuador de Acuerdo a su Tamaño. un Estudio Con Datos de Panel (2005-2016). *Tesis*. Ecuador.
- Serrano de Paz, J. A. (2017). Control Interno en el Área de Almacén y su Incidencia en la Situación Económica y Financiera de la Empresa Agroindustrias Inka Gold EIRL de la Ciudad de Trujillo - Año 2017. *Tesis*. Trujillo, Perú.
- Serrano de Paz, J. A. (2017). Control Interno en el Área de Almacén y su Incidencia en la Situación Económica y Financiera de la Empresa Agroindustrias Inka Gold EIRL de la Ciudad de Trujillo - Año 2017. *Tesis*. Trujillo, Perú.
- Suarez Gil, P. (Septiembre de 2011). *Curso de Metodología de la Investigación*. Obtenido de Población de estudio y muestra: http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion&muestra.pdf
- Tanaka Nakasone, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros para la toma de decisiones* (Primera ed.). Peru: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Peru.
- Timaná Lachira, J. E. (2018). Los mecanismos de control interno en los almacenes de las empresas comerciales en el Perú. caso: Segurindustria S.A. Piura, 2017. Piura, Perú.
- Torres Gomez, C. A. (2017). Gestion del Equipo de Trabajo de Almacen. En C. A. Torres Gomez, *GESTION DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ALMACEN* (pág. 97). Andalucía, España: IC Editorial.
- Ubillus Herrera, L. D. (15 de Abril de 2018). *Repositorio institucional ULADECH CATOLICA*. Recuperado el 3 de Agosto de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2839>
- Umiyauri Panocca, F. (2018). *El proceso del cierre contable bajo las Normas Internacionales de Información Financiera y su incidencia en la preparación de los Estados Financieros para la toma de decisiones gerenciales. Caso: Empresa Ingeniería & Servicios Mineros S.A.C. 2017*. Arequipa.
- Vaca Guaitara, E. J. (2017). *Proceso contable y su incidencia en la toma de decisiones de la unidad educativa "Espiritu Santo" del Canton Ambato*. Ecuador.
- Valencia Mejia, S. (2016). *Manual de procesos contables para el departamento financiero de "Biotoscana Ecuador" y la mejora de la información financiera*. Ecuador.
- Van Der Veecken, D. &. (1998). Logistics Service Management Opportunities for Differentiation. *International Journal of Logistics management*, 2(9), 91-98.
- Vara Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Obtenido de <http://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vargas Cordero, Z. R. (26 de Septiembre de 2020). *Redalyc.org*. Obtenido de Sistema de Información Científica Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- Vásquez González, K. L. (2018). *Proceso Contable para el Mini Market el Ahorro del Canton Montalvo*. Ecuador.

- Vélez Evans, M. (2006). El proceso de toma de decisiones como un espacio para el aprendizaje en las organizaciones. *Revista Ciencias Estratégicas*, 14 (16), 153-169. , 153-169.
- Vera Castro, J. J. (2016). APLICACIÓN DEL SISTEMA COSTOS POR ÓRDENES DE TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INDUSTRIAL DE POLIESTIRENO, NEXPOL S.A.C. *Tesis*. Lima, Peru.
- Zevallos Ruiz, Z. A. (2018). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de calzados del distrito de Manantay, 2018. *Tesis*. Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 1.

3.1. Generalidades:

La empresa "Ferretería Femepsa S.R.Ltda.", identificada con RUC 20127210641, es una empresa de sociedad con responsabilidad limitada, es decir, es un tipo de sociedad mercantil, la cual la responsabilidad está limitada al capital aportado, y, por lo tanto, en el caso de que se contraigan deudas, no responde con el patrimonio personal de los socios, sino al aportado en dicha empresa Limitada. Según datos obtenidos de SUNAT:

Número de RUC:	20127210641 - FERRETERIA FEMEPSA S.R.LTDA		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	FEMEPSA		
Fecha de Inscripción:	30/04/1993	Fecha de Inicio de Actividades:	01/01/1993
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. UNIVERSITARIA NRO. 5807 URB. LAS VEGAS (CRUCE AV. UNIVERSITARIA Y MEXICO) LIMA - LIMA - COMAS		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼		

Es una empresa distribuidora directa de las principales marcas del rubro ferretero a nivel nacional, dedicados al suministro de materiales en general, asesoría y servicio. Inició el desarrollo de sus actividades en Mayo de 1993. Se encuentra ubicada en av. Universitaria 5807 Urbanización Las Vegas (cruce de av. Universitaria con av. México), distrito Carabayllo, Lima - Perú.

La empresa ferretera tiene como fundador al señor Isidoro Martin Mendoza Pajuelo identificado con DNI 06888433, que a partir del año 1993 representa a la empresa como Gerente General.

Principales Proveedores: dentro los tantos proveedores, podemos mencionar:



3.2. Organigrama de la empresa Ferretería Femepsa S.R.Ltda.:

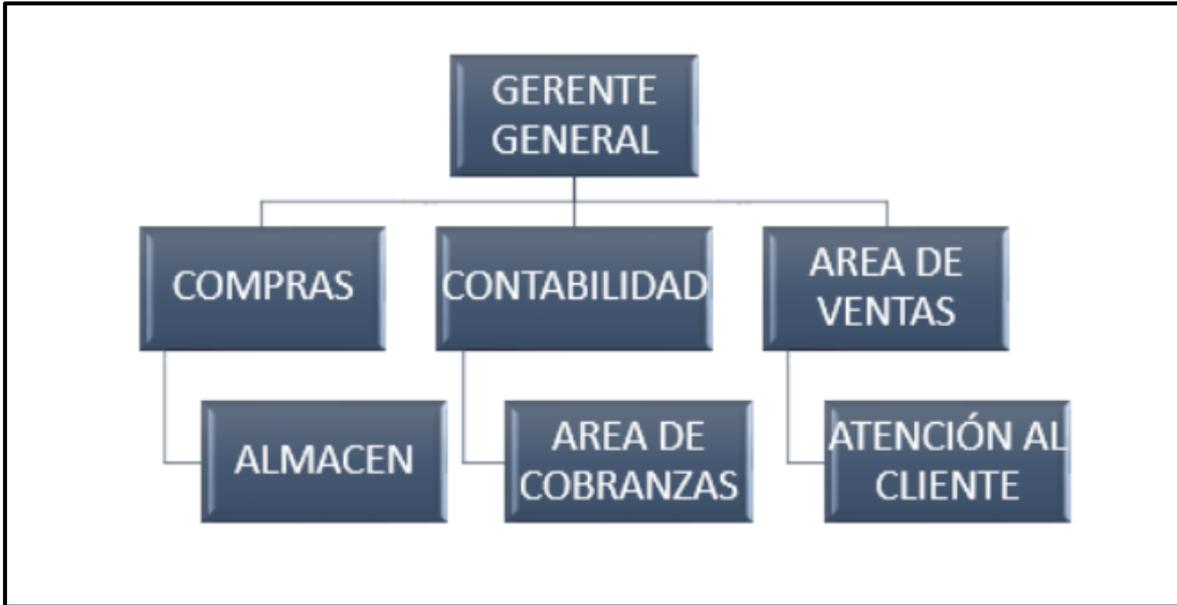


Figura 01: Organigrama de la empresa “Ferretería Femepsa S.R.Ltda.”

Elaboración: Propia.

Objetivos:

- Lograr la fidelidad de los clientes y también de nuestros colaboradores, en un ambiente donde se conlleve un desarrollo eficiente.
- Crecer como empresa a través de la comercialización de artículos ferreteros, materiales de construcción y acabados.
- Ofrecer siempre productos con precios acordes al mercado, 100% accesibles al bolsillo del consumidor.
- Ampliar nuestro posicionamiento a mediano y/o largo plazo, con otras sedes a nivel nacional.
- Respetar a nuestros clientes, proveedores, colaboradores y a la sociedad en general.

Misión:

Somos una empresa dedicada a la comercialización de productos ferreteros, eléctricos y plomería; para el hogar y la construcción; ofreciendo la mejor variedad, relación precio-calidad, tiempo de entrega, atención personalizada, superando las expectativas en el servicio ofrecido. Buscamos facilitar el trabajo de compra de inventario de nuestros clientes y que esté, le genere grandes utilidades y beneficios.

Visión:

Ser la mejor opción para nuestros clientes a nivel nacional, aplicando los principios establecidos en nuestra misión; y ver a nuestros proveedores como socios en la cadena comercializadora y lograr su compromiso para cumplir o exceder estándares de calidad, confiabilidad y servicio.

3.3. Análisis FODA:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Variedad de productos. 2. Tiempos de entrega inmediata. 3. Calidad de la mercadería. 4. Precios justos. 5. Buena reputación con los clientes y los 25 años en el mercado.	1. Ineficiencia en el manejo de inventarios. 2. Una sola sede. 3. Alto nivel de rotación de personal. 4. Inadecuada fuerza de ventas. 5. Falta de una página WEB.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Acceso a nuevas tecnologías. 2. Búsqueda de nuevos mercados. 3. Recibir préstamos bancarios. 4. Edificación de nuevos sectores. 5. Utilizar sistemas de información y logística de actividades.	1. Inseguridad social. 2. Mercado saturado. 3. Competencia. 4. Falta de transporte. 5. Situación débil de la economía que afecta el sector.

Figura 02: Foda de Ferretería FEMEPSA S.R.Ltda.

Elaboración: Propia.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA FERRETERA FEMEPSA S.R.Ltda.



Formato 4

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

Yo Isidoro Martin Mendoza Pajuelo, identificado con DNI N° 06888433, en mi calidad de Gerente General de la Empresa FERRETERIA FEMEPSA S.R.LTDA con RUC N° 20127210641, ubicada en la ciudad de Lima, provincia de Lima, distrito de Comas Avenida Universitaria 5807 Urbanización Las Vegas.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor, Luis Alejandro Sifuentes Álvarez identificado con DNI N° 41146575, bachiller en la carrera de Contabilidad y Finanzas para que utilice la información de esta empresa; con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis y de esta manera optar al Título Profesional.

17 de Mayo del 2,019

ISIDORO MARTIN MENDOZA PAJUELO
FERRETERIA FEMEPSA S.R. LTDA
GERENTE GENERAL

DNI: 06888433

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Luis Alejandro Sifuentes Alvarez
DNI: 41146575

ANEXO N° 2

GUIA DE ENTREVISTA

Perfil del entrevistado - Empresa Ferretera FEMEPSA S.R.Ltda.	
¿Cuál es su nombre?	
¿En qué área se encuentra laborando?	
¿Qué cargo ocupa en la empresa?	
¿Cuáles son sus funciones?	
Preguntas	Comentario
1.- ¿Considera Ud. que el control interno de almacén es importante para mejorar la rentabilidad de una empresa ferretera, Carabayllo, 2018? ¿Por qué?	
2.- ¿Considera Ud. que en su empresa una comunicación adecuada entre las áreas de almacén con las demás áreas es importante para mejorar la rentabilidad en una empresa ferretera, Carabayllo, 2018? ¿Por qué?	
3.- ¿Considera Ud. que la supervisión y monitoreo de inventarios físicos son importantes para mejorar el índice de pérdidas en el almacén de una empresa ferretera, Carabayllo, 2018? ¿Por qué?	
4.- ¿Considera Ud. que los registros sistemáticos de las mercaderías que ingresan y salen del área de almacén son importantes para mejorar la rentabilidad de activos de una empresa ferretera, Carabayllo, 2018? ¿Por qué?	
5.- ¿Considera Ud. que un personal capacitado en control interno de almacén es importante para evitar pérdidas innecesarias en una empresa ferretera, Carabayllo, 2018? ¿Por qué?	
6.- ¿Considera Ud. importante que una empresa ferretera efectúe inventarios físicos regularmente, para que haya un mejor control interno, y por ende el margen neto mejore? ¿Por qué?	
7.- ¿Considera Ud. indispensable que los inventarios físicos de las mercaderías en el área de almacén, los realicen personal externo? ¿Por qué?	
8.- ¿Considera Ud. que la mejora de la rentabilidad se debe a una buena toma de decisiones?	
9.- ¿Existen diferencias entre el inventario físico e inventario contable en su empresa? ¿Si fuere si, qué medidas se toman para investigarlas?	
10.- ¿Tiene Ud. conocimiento de que existe un MOF en el área de almacén? ¿Si fuere si, sus trabajadores conocen el manual?	
11.- ¿Considera Ud. importante las capacitaciones al personal encargado del área de almacén? ¿Si fuere si, cada que tiempo son las capacitaciones?	
12.- ¿Tiene Ud. conocimiento que existen políticas de compras e ingresos de mercaderías en el área de almacén? ¿Si fuere si, como afectan a los recursos económicos de una empresa ferretera?	