



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE CONTROL
INTERNO PARA OPTIMIZAR LA
RENTABILIDAD ECONOMICA DE LA
FERRETERIA "JHELANY" - JAEN 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor:

Bernilla Díaz Santos Luis

Asesor:

Mg. Carlos Enrique Alarcón Eche

Línea de Investigación:

Auditoria

Pimentel – Perú

2018

RESUMEN

Apreciamos el impacto de las deficiencias administrativa por la carencia de controles, generando pérdidas económicas por tal razón es necesario implementar un Sistema de Control para cumplir con las metas proyectadas. Cada año se reportan diferencias de materiales en el almacén, dando trabajo administrativo para reponer o quitar algunos productos faltantes o sobrantes. También hay reconocer que es necesario determinar las responsabilidades a cada personal el cual la administración deberá tener en cuenta en la contratación y evitar las rotaciones de personal que perjudica a la economía de la empresa. Nuestro interés de investigar para lograr mejorar la gestión administrativa de la Ferretería “Jhelany” mediante la implementación del sistema de control para registrar las entradas, salidas y tomar a tiempo la reposición adecuada de materiales.

Los objetivos se enfocan directamente desde el Diagnostico institucional, análisis de resultados, implementación de sistema de control, hasta la propuesta para que administración tome la decisión de aplicarlo.

Se concluye de acuerdo a las dimensiones estudiadas siendo la existencia de 19% de rechazo debido a los reclamos, a la carencia de créditos, a la deficiente facturación y la pérdida de clientes, sin embargo el 40% lo rechaza y el 41 lo acepta. El Instrumento de investigación fue validado mediante juicio de experto y los resultados mediante el coeficiente del alfa de cronbach obteniendo como resultado final el 0.866 determinando que nuestra investigación es viable

Palabras clave: Gestión empresarial, Control interno, Sistemas informático.

ABSTRACT

We appreciate the impact of administrative deficiencies due to the lack of controls, generating economic losses, for this reason it is necessary to implement a Control System to comply with the projected goals. Every year material differences are reported in the warehouse, giving administrative work to replace or remove some missing or left over products. There is also recognition that it is necessary to determine the responsibilities to each staff, which the administration must take into account in the hiring and avoid the rotation of personnel that harms the economy of the company. Our interest to investigate in order to improve the administrative management of the hardware "Jhelany" through the implementation of the control system to record the inputs, outputs and timely take the appropriate replacement of materials.

The objectives are focused directly from the Institutional Diagnosis, analysis of results, implementation of the control system, to the proposal for the administration to make the decision to apply it.

It is concluded according to the dimensions studied, with the existence of a 19% rejection due to the claims, the lack of credits, the deficient billing and the loss of clients, however 40% rejects it and 41 accepts it. The research instrument was validated by expert judgment and the results by means of the coefficient of cronbach's alpha obtaining as a final result the 0.866 determining that our research is viable

Keywords: Business management, Internal control, Computer systems

INDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Realidad Problemática.....	5
1.2. Trabajos previos	7
1.3. Teorías relacionadas al tema	9
1.4. Formulación del Problema	16
1.5. Justificación e importancia del estudio	16
1.6. Hipótesis.....	17
1.7. Objetivos	17
1.8. Limitaciones.....	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	19
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	19
2.2. Población y muestra	19
2.3. Variables, Operacionalización	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.5. Procedimientos de análisis de datos	22
III. RESULTADOS.....	23
3.1. Tablas y Figuras	23
3.2. Validación de instrumento	26
IV. DISCUSION	27
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. REFERENCIAS.....	29
VII. ANEXO	32
Anexo 1: Encuesta.....	32
Anexo 2: Validación de instrumento	33
Anexo 3: Base de Datos.....	39
Anexo 4: Propuesta.....	43

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Según (Capuñay, 2018) Considera que la cita de (Samaniego, 2013) Existe muchas empresas (medianas y pequeñas) que no cuentan con un control interno por diferentes motivos: desconocen que es un control interno, son empresas familiares y los cargos a desempeñar son de confianza por ser parte de la familia, no cuentan con personal capacitado que pueda orientar a llevar un óptimo manejo de la empresa. Otro aspecto importante es la informalidad que existe en las empresas; ya que no cuentan con un plan de organización y funciones, reglamentos u otros documentos que sean difundidas a todo el personal de la empresa. En cuanto al aspecto financiero, nos les es suficiente contar sólo con capital propio; es por eso la necesidad de implementar un control interno en la empresa que ayudará a que los registros contables sean veraces, oportunos y confiables ante las entidades bancarias al momento en que estas analicen y hagan un diagnóstico sobre la situación de la empresa para la obtención de financiamiento externo. Otro problema que encontramos a menudo es, que el dueño o empresario confunde la capacidad de dirigir con la propiedad; el creer que es el único que sabe hacer las cosas y dirigir dentro de la organización sin delegar funciones y buscar al personal idóneo para poder orientarlo” (Barreno & Bernal, 2017. pp. 2-3).

(Samaniego, 2013) “La realidad en la que se encuentra nuestro País nos muestra muy claro que si uno desea sacar adelante una empresa tiene que hacerlo con mucho trabajo y excesiva perseverancia, además de ser un innovador por excelencia, tener ideas fabulosas, aunque suenen fantasiosas son aplicables a nuestra realidad. Nuestro País ha ido creciendo económicamente en los últimos años gracias a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), lo cierto es que, la mayoría de éstas no tienen Control Interno, debido a que estas empresas son generalmente familiares y no cuentan con gente profesional que oriente cómo debe de llevarse el Control Interno dentro de ésta, pues en estas empresas se tienen trabajando a colaboradores que no tienen mucha idea en el manejo de la empresa; además por la confianza que representa ser parte de la familia, el dueño no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como es el Sistema de Control

Interno, siendo que de manera intencional o no, se puede suscitar contingencias que podrían afectar a la empresa. Dentro de los aspectos más importantes que afectan a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas es informalidad por la carencia de una organización adecuada, debido a que no cuenta con un plan de organización, directivas, reglamentos y otros documentos normativos que sean difundidas por todos los integrantes de la empresa.

En el Perú tienen que enfrentar, en cuanto al aspecto financiero, es que para crecer y algunas veces sobrevivir, es necesario contar con financiamientos externos, pues con el capital propio de la empresa no es suficiente, por lo tanto para que una institución apoye un crédito tiene que analizar primero la empresa y hacer un diagnóstico de cuál es su situación y sus capacidades para pagar dicho crédito. Un adecuado sistema de Control Interno va a ayudar a que los registros contables y financieros sean veraces, oportunos y confiables ante las instituciones de crédito. Por otro lado, otra desventaja que se manifiestan en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, que tampoco permite un Control Interno adecuado, es la del empresario cuando confunde la propiedad con la capacidad de dirigir, pues de alguna manera el creer que es el único que sabe hacer las cosas dentro de la organización y el querer formar parte de todas las áreas sin delegar funciones y sin permitir que personas especializadas o profesionales hagan aportes de ideas para la mejora de la empresa.

El problema se presenta precisamente por la deficiencia que existe en el Control Interno de la empresa la cual ha permitido identificar la necesidad de implementar de un Sistema de Control informático que garantice la exigencia del personal en el cumplimiento de sus funciones. En razón a este mundo globalizado en que hoy en día desarrollan sus operaciones las empresas, se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así una nueva orientación del concepto de control. Considerando que control interno es más que una herramienta que colabora en la prevención de fraudes o el descubrimiento de errores accidentales en el proceso contable y operativo es un elemento de vital importancia para una eficiente gestión de todas las operaciones que se desarrollan dentro de su organización. El Proceso de Control Interno

involucra a todas las áreas de la empresa y a su vez a todas las personas que conforman cada una de ellas, y de cómo incide la labor que cada una realice dentro de su respectiva función. Dentro de las áreas existen diversos riesgos que son evaluados por la empresa y por el Auditor. Estos riesgos son de carácter inherente, de control y de detección, los cuales se deben ser analizados. Por último, debemos indicar que toda estructura de control se encuentra sujeta a riesgos de control; una de ellas es el factor humano como parte del elemento de control. Por ello es que encontramos en las modernas organizaciones que un control establecido en un área específica puede verse entorpecida por que un empleado no atendió las instrucciones, por descuido, cansancio, ausentismo o bien que la efectividad de un control interno se minimice por la confabulación entre empleados o con personas fuera de la entidad.

Los colaboradores, es decir, los empleados en general, tienen la responsabilidad de participar en el esfuerzo de aplicar el control interno, cuyos detalles deben ser incorporados a la descripción de los puestos de trabajo y la función que ellos realicen, para que de esta manera puedan comunicar al nivel superior las desviaciones que detecten en la labor de sus funciones. La implementación de un Sistema de Control Interno es indispensable, ayuda a mejorar eficientemente la gestión administrativa en la empresa” (Samaniego, 2013, pp. 12 -13).

1.2. Trabajos previos

Internacional

En Ecuador según (Capuñay, 2018, p. 22) Cita a (Méndez, 2016) quien refiere a la investigación titulado “Diseño de un Sistema de Control para el Almacén París, está encaminado a minimizar riesgos y optimizar recursos en las áreas de trabajo en el almacén París de la ciudad de Milagro, para el año 2016. Este trabajo permitirá brindar las herramientas necesarias para mayor eficiencia en las operaciones diarias. Los resultados del instrumento aplicado permitió identificar las deficiencias del personal se tomaron acciones correctivas para mejorar el rendimiento del personal de abastecimiento. Es necesario hacer de conocimiento a la autoridad de la empresa para que tome nuevas medidas correctivas y logre cumplir con los objetivos funcionales de la empresa aplicando un modelo de control eficiente con persona

entrenado optimizando la eficiencia de la inversión logrando mejores resultados y mayor aceptación de los clientes por la confianza dada a su personal” (**Méndez, 2016, p. 11**).

En México según (Capuñay, 2018, p 25) quien cita a (Aguirre & Armenta, 2014) Considera que: “En todas las empresas mexicanas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa”. (**Aguirre & Armenta, 2014, pp. 2-3**).

Nacional

Según (Capuñay, 2018, p 27) quien cita a (Zúñiga, 2015) donde detalla que: “En lo que se refiere al tamaño empresarial por número de empresas, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99,5% y la gran empresa el 0,5% del total. Es evidente que las Pymes, se han convertido en actor importante en la economía peruana, pero es conveniente indicar que nuestras Pymes todavía no están listas para participar en el comercio internacional de una economía globalizada, pues sus niveles tecnológicos no les permiten actualmente adaptarse a los nuevos flujos de información” (p. 12).

Según (Capuñay, 2018, p 29) quien cita a (Díaz & Morales, 2017) donde considera que: “La evaluación del control interno es de mucha importancia debido a que nos ayuda a identificar algunos riesgos que pueden existir en una entidad y no se han detectado aún, y pueden llevar a manejar de manera deficiente la entidad y en específico en ciertas áreas que pueden haber en la misma, así como se da en la empresa papelería Santa Rita SAC en el área de almacén, el cual es fundamental para la empresa debido al giro de negocio de ésta, el cual es la compra y venta de útiles escolares y de oficina.” (**Díaz & Morales, 2017, pp. 2-3**)

Según (Capuñay, 2018, p 31) cita a (Bustamante, 2014) “Considera que la investigación realizada, se determinó que era relevante y conveniente diseñar un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos productivos de la empresa azucarera agroindustrial Pomalca de la ciudad de Chiclayo. La investigación se considera relevante desde el punto de vista científico, la idea de diseñar una plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos productivos es nueva e innovadora, ya que la empresa no cuenta con un diseño para reconocer y proponer soluciones, este diseño planteado contribuirá a identificar fácilmente los procesos productivos más vulnerables a sufrir riesgos, asimismo se proporcionara un diseño con alternativas de solución para mitigar los riesgos en los procesos de producción.” (Bustamante, 2014, p. 5).

1.3. Teorías relacionadas al tema

Control interno: Según la legislación peruana considera las siguientes normas legales:

(NAGA, 2015) “Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas es el estudio y evaluación del control interno que corresponde al plan de organización, los métodos, procedimientos y la función de auditoría interna establecidos dentro de una entidad pública, para salvaguardar su patrimonio contra el mal gasto, pérdida y uso indebido. Su estudio y evaluación tiene por objeto conocer con mayor precisión, aquellos aspectos de importancia de la organización y funcionamiento de la entidad. Dicha evaluación del Control Interno comprende la obtención de la información y la comprobación de que los controles identificados funcionen efectivamente y logren sus objetivos. Al término de esta evaluación, el auditor emitirá el documento denominado Memorándum del Control Interno, el cual estará dirigido al titular de la entidad” (p. 3).

Según (Samaniego, 2013, pág. 39) quien cita al autor (Apaza, 2017) quien determina que “**Las NIA 400:** Evaluaciones de Riesgo y Control Interno, respecto a una Auditoría, El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de

los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. Un sistema de contabilidad puede definirse como una serie de tareas de una entidad, por medio de las cuales se procesan las operaciones como un medio de mantener registros financieros. Dicho sistema deberá reconocer, calcular, clasificar, registrar, resumir e informar las transacciones. El sistema de Control Interno es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adopta la gerencia de una entidad, para ayudar al logro administrativo de asegurar en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adhesión de las políticas administrativas, la salvaguardia de activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y la preparación de información financiera” (Apaza, 2017, p. 23).

Según (Samaniego, 2013, pág. 50) cita (Apaza, 2017) quien considera que: “**S.A.S 20: Declaración sobre normas de auditoría Requerimientos de comunicación sobre debilidades importantes en el Control Interno.** La existencia de debilidades importantes en el sistema de Control Interno, afectan la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría, ya sea oral o mediante un informe de dichas debilidades, de las cuales el auditor va a establecer que su revisión ha sido hecha de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. La auditoría se rige por las Normas Generalmente Aceptadas, las que han sido cuidadosas y progresivamente desarrolladas por el Contador Público durante varias décadas, siendo aprobadas en las Conferencias Interamericanas de Contabilidad para regir la auditoría financiera. Así, hasta la fecha, no existen normas profesionales oficialmente aprobadas para regir la auditoría de gestión, por lo que, se viene utilizando las antes mencionadas con la adaptación correspondiente. Las normas de Auditoría de Gestión se encuentran en correspondencia con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en la práctica internacional, que comprenden Normas Generales, de ejecución y de preparación y de presentación de informes” (p. 10).

Según (Capuñay, 2018, pág. 11) determina que: “El SAS 1, expresa que el auditor debe planear su trabajo, de modo que le permite conducir, de manera eficiente y oportuna, una revisión eficaz. Asimismo, el SAS dice que los planes deben seguir

desarrollándose con mayor amplitud y revisarse cuanto sea necesario durante la ejecución del compromiso de revisión”.

(Capuñay, 2018, pág. 12) considera que: “El auditor, como señala el Código de Ética del Profesional Contable, debe respetar la confidencialidad de la información que ha obtenido en el transcurso de su trabajo profesional y no debe utilizar ni divulgar tal información, sin la apropiada y específica autorización, a menos que exista el deber legal o profesional de reservarla. Así también, el Código de Ética del Profesional Contable, aplicado también para un trabajo de auditoría de gestión, establece que el auditor debe llevar a cabo un trabajo profesional acorde con las normas técnicas y profesionales que sean pertinentes. Asimismo, debe cumplir con el cuidado y eficiencia debida, a las instrucciones de su cliente, siempre y cuando guarden compatibilidad con los requerimientos de integridad, objetividad e independencia, NIA 1, párrafos 19 – 23, revisado en Octubre de 1991 y NIA N° 22, tema N° 540. Así también, recurriendo a otras fuentes como las siguientes:

- Normas Internacionales de Auditoría
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- Código de Ética del Contador Público
- Legislación Peruana sobre la profesión contable – Ley N° 13253 y el D.S. N° 60 y Ley N° 28951
- Tribunal de Honor del Colegio de Contadores Públicos de Lima
- Código Penal del Perú” (p. 18 - 20).

(Capuñay, 2018, pág. 14) cita a (Falconí, 2013) Considera que “**Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados:** Los Estados Financieros deben ser preparados y presentados de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, normas contables establecidas por los órganos de supervisión y control y las normas de reglamento de la información financiera para CONASEV, hoy Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) que comprende el Manual para la preparación de Información Financiera. Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados están contenidos en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) oficializadas y vigentes en el Perú y comprenden también los

pronunciamientos técnicos emitidos por la profesión contable en el Perú. En aquellas situaciones que determinados procedimientos operativos contables no estén específicamente normados en alguna de las NIC's y NIIF's, deberán aplicarse los criterios expuestos en el marco conceptual para la preparación de los Estados Financieros, pudiéndose apoyar en procedimientos similares o específicos considerados en los Principios de Contabilidad (USAGAP) aplicados en los Estados Unidos de Norteamérica” (p. 32-33).

Según (Capuñay, 2018, pág. 18) cita a (CR, Ley N° 28716: Ley de Control Interno de las entidades del Estado, 2006) “**Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las entidades del Estado**, mediante el cual se dispone la implementación del Sistema de control interno (SCI) en las entidades públicas, y en su artículo 3° se aprecia lo siguiente: El SCI es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4 de la presente Ley.

Sus componentes son:

- a. El ambiente de control,
- b. La evaluación de riesgos,
- c. Actividades de control gerencial,
- d. Las actividades de prevención y monitoreo,
- e. Los sistemas de información y comunicación,
- f. El seguimiento de resultados,
- g. Los compromisos de mejoramiento.

Según (Capuñay, 2018, pág. 20) cita a (CR, Normas de Control Interno, 2006) “Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, mediante el cual la Contraloría General de la República reglamenta la Ley N° 28716, y señala que de conformidad con lo preceptuado en el artículo 82° de la Constitución Política del Perú, la Contraloría General de la República, goza de autonomía conforme a su Ley Orgánica, y tiene como atribución supervisar la legalidad de la ejecución del Presupuesto del Estado, de las operaciones de la deuda pública y de los actos de las

instituciones sujetas a control; Asimismo, señala que: la Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, tiene como objeto propender al apropiado y oportuno ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar la correcta utilización y gestión de los recursos del Estado, el desarrollo probo de las funciones de los funcionarios públicos, así como el cumplimiento de las metas de las instituciones sujetas a control; estableciéndose en su artículo 6° que el control gubernamental consiste en aplicar medidas preventivas y correctivas pertinentes. En el artículo 7° de la Ley N° 27785 que el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. En concordancia con lo antes señalado, a propuesta de este Organismo Superior de Control, se emitió la Ley N° 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado. Además, que la citada Ley de Control Interno establece en su artículo 10° que corresponde a la Contraloría General de la República, dictar la normativa técnica de control que permita el control interno público, así como su respectiva evaluación; constituyendo dichas normas, lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y/o regulación del control interno incluidas la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas computarizados y de valores éticos, entre otras; siendo que a partir de dicho marco normativo, los titulares de las entidades están obligados aplicar las normas específicas”

Según (Capuñay, 2018, pág. 25) cita a (Monzón, 2018) que considera que: El Control Interno (CI) consta de cinco componentes que son:

1. **“Ambiente de Control:** Cumple con los cinco primeros principios que son:
 1. Integridad y los valores éticos.,
 2. Independencia de la supervisión del CI,
 3. Estructura organizacional apropiada para objetivos,
 4. Competencia profesional,
 5. Responsable del CI”.

2. **“Evaluación de Riesgos:** Cumple con cuatro principios que son:
 6. Objetivos claros,

7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos,
 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos,
 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al SCI”.
3. **“Actividades de Control:** Cumple con tres principios que son:
10. Mitigar riesgos,
 11. Controles para Tecnologías de la Información y Comunicaciones,
 12. Actividades de control a través de políticas y procedimientos”.
4. **“Información y Comunicación:** Cumple con tres principios que son:
13. Información de calidad para el CI,
 14. Comunicación de la información para apoyar el CI,
 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el CI.
5. **“Supervisión:** Cumple con dos principios que son:
16. Evaluación para comprobar el Control Interno,
 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno”.

Rentabilidad

(Sánchez, 2015) “Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados.” (p. 3).

“La importancia del análisis de la rentabilidad parte de los objetivos de una empresa, basados a las expectativas del cliente, la rentabilidad puede determinar la seguridad el riesgo o la solvencia del futuro de la empresa” (p. 4).

Sergio Bravo Orellana 2016 Indicadores de Rentabilidad Económica y Financiera. Revista Especializada en Finanzas. Universidad ESAN, Lima Perú.
https://www.researchgate.net/publication/318866784_Indicadores_de_Rentabilidad_Economica_y_Financiera

(Bravo, 2016) Considera que: **Los índices de rentabilidad económica y financiera de corto plazo: el ROA y el ROE** Mide el retorno que proporciona el

negocio independientemente de cómo ha sido financiado éste, mientras el índice de rentabilidad financiera ha de medir el retorno de los accionistas después del pago de la deuda. En ambos casos, algo importante por tener en cuenta es que ulteriormente lo que genera el negocio se transforma en utilidad y ésta es la ganancia que tendrá el negocio punto de vista económico o el accionista, punto de vista financiero.

“Las utilidades son lo que finalmente interesa porque se convertirán en dividendos (ganancia de liquidez inmediata) o se transformarán en utilidades retenidas, las que en el futuro se convertirán en flujo de dividendos”.

El índice que evalúa esta situación es el ROA (Return on Assets). En el segundo caso necesitaremos saber si la utilidad disponible para los accionistas (utilidad financiera neta) es suficiente para justificar la inversión inicial del accionista en el negocio (inversión del accionista o patrimonio). El índice que evalúa esta situación es el ROE (Return on Equity). (p. 13)

Los índices de rentabilidad económica y financiera de largo plazo: la TIRE y la TIRF: El análisis de largo plazo determina la necesidad de medir los retornos de la inversión a través del tiempo. Uno de los índices de largo plazo es la tasa interna de retorno, que establece en términos porcentuales el rendimiento relativo promedio, por periodos, de una inversión. Realizada la inversión (total), se busca establecer si los flujos esperados son suficientes para justificarla. La relación entre los flujos económicos y la inversión total fija la tasa interna de retorno económica (TIRE). (p. 16)

Influencia del apalancamiento financiero sobre los índices de rentabilidad: Una correcta interpretación de los indicadores financieros conduce a analizar el grado de influencia del apalancamiento financiero. En esta parte haremos sólo una aproximación conceptual e intuitiva al tema, porque profundizaremos en él con mayor detalle en un próximo documento (Rentabilidad y riesgo económico y financiero). (p. 18)

Tasas de descuento y valor agregado: Uno de los grandes mitos de las finanzas es que el endeudamiento genera valor, mito porque con el análisis realizado demostramos que el efecto de la deuda sobre el valor es nulo o casi nulo. Por ejemplo, si la empresa está en equilibrio, la tasa de descuento es de 14,1% y el valor agregado del flujo económico es cero. Si se está en equilibrio y ahora el accionista evalúa su posición con el apalancamiento financiero de 0,75, establecerá que la nueva tasa de descuento para encontrar el VAN del accionista será de $k = 19,8\%$; y tampoco en este caso se generará valor agregado, pues se obtendrá un VAN de cero. Notemos que dependiendo del punto de vista, hay dos tasas de descuento: una para la evaluación económica y otra para la evaluación financiera; un k de 14,1% para una relación deuda/capital = 0, y un k de 19,% para un relación deuda/capital = 0,75. En realidad, habrá una tasa de descuento para cada nivel de apalancamiento. Éste es uno de los temas que sistematizaron y demostraron Modigliani y Miller y que ha sido un aporte para el desarrollo de las finanzas. (p. 22)

Rentabilidades esperadas a distinta posición de apalancamiento financiera: Esto es sumamente importante, porque en realidad lo que estamos viendo es una línea de rendimientos equivalentes, pero que están a distinto grado o medida de riesgo. La tasa de descuento o el rendimiento esperado por el accionista se conforma principalmente por dos clases de riesgo (existen otros): el operativo y el financiero. (p. 23)

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo mejorar la gestión administrativa y operativa en la ferretería "Jhelany" en la ciudad de Jaén?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Actualmente no hay control administrativo en el almacén de la ferretería "Jhelany" debido al poco interés de la administración, sin embargo se han encontrado múltiples inconsistencia de materiales que demanda perdidas económicas. Siendo oportuno la implementación de un sistema informático que permita registrar las actividades de

entrada y salida en el almacén, además se capacitara al personal y se implementara una línea documentaria donde se registra el compromiso de movimiento en almacén.

1.6. Hipótesis

Si se implementa un sistema de control interno entonces optimizará la rentabilidad económica de la Ferretería "Jhelany" en la ciudad de Jaén

1.7. Objetivos

Objetivo General: Desarrollar los procesos para la implementación del Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la ferretería "Jhelany" - Jaén 2018.

Objetivo Específico:

- Evaluar la situación actual de la ferretería
- Analizar los indicadores del sistema administrativo
- Crear un modelo para la implementación del sistema de control interno
- Presentar la propuesta a la autoridad máxima de la empresa, para su aplicación.

1.8. Limitaciones

Se presentaron las siguientes limitaciones:

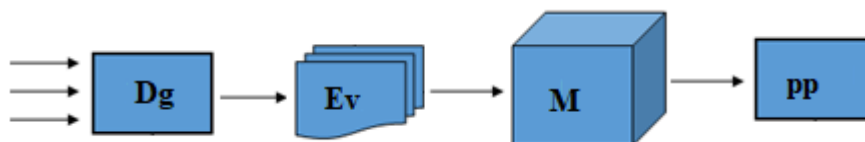
- No existe documentos con información segura,
- No existe ficha de registro KARDEX y
- No existe documentos de registro de entrada y salida de materiales.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Según (Hernández & al., 2014, pág. 56) el **Tipo de Investigación: “Descriptiva y Explorativo**, a partir de los datos recopilados se podrá describir las condiciones de las variables de estudio para mejorar la realidad descrita”.

“El **Diseño de la investigación es No Experimental, Transversal** ya que según la problemática este diseño abordará los hechos sin intervención directa a un cambio o manipulación de variables” .



Donde:

Dg = Proceso de recolección de datos “Diagnostico”

Ex = Análisis de datos “Evaluación”

D = Crea un modelo de sistema de control interno “Diseño”

P = Presentación de “Propuesta”

2.2. Población y muestra

Población = Cartera de clientes 802.

Muestra = aplica la fórmula de población finita

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

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado 95% = 1,96
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito) = 0,95
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso) = 0,05
e= Nivel de error dispuesto a cometer = 0,05
N= Tamaño de la población

$n = \frac{1,96^2 \cdot (0,95 \cdot 0,05)}{0,05^2 + (1,96^2 \cdot (0,95 \cdot 0,05)) / 802} = \frac{0.1825}{0.0027} = 66$

2.3. Variables, Operacionalización

Variable Independiente: Control interno

Según (NAGA, 2015, pág. 32) considera que

“Concepto: Conjunto de acciones funcionales especializadas en la verificación de los procesos de un sistema administrativo”.

Variable Dependiente: Rentabilidad

Según (Bravo, 2016, pág. 12)

“Concepto: beneficios obtenidos procedentes de una inversión realizada, permitiendo conocer la capacidad de endeudamiento de la empresa frente a la competencia del mercado”.

Tabla 1:*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: Control interno	Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Valores éticos. • Registro de actividades • Planificación • Competencias • Responsable 	Análisis documentario Encuesta	Documento de gestión administrativa Cuestionario: 01, 02, 03 y 04
	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología • Peligros • Estafa • Finanzas 		
	Operaciones de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Mitigación. • Logros. • Procesos 		
	Relaciones publicas	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes 		
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades 		
Dependiente: Rentabilidad	Económica	<ul style="list-style-type: none"> • Costos • Mercado • Competencia 	Encuesta	Cuestionario: 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11 y 12.
	Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Capital • Capital humanos • Clientes • Marketing 		

Fuente: **Informacion obtenida en la Investigación desarrollada**

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos: Se utilizaron las siguientes técnicas:

“**Análisis documentario:** Proceso de revisión de documento de gestión emitido durante un determinado periodo autorizada por la SUNAT (comprobantes y declaraciones mensuales)

Encuesta: Solicitar información a través de un cuestionario para evaluar su preferencia del cliente”.

Instrumentos: Medios aplicables para obtener información directamente:

“**Documentos de gestión:** Comprobantes de pago, registro de ventas, declaraciones mensuales y Guías de observación.

Cuestionario: son **preguntas con respuestas formuladas**, para responder de acuerdo a la preferencia”.

“El cuestionario es validado mediante el juicio de experto y está conformado por 12 preguntas (4: variable independiente y 8 variable dependiente), los resultados son analizados mediante el coeficiente del alfa de cronbach determinando la confiabilidad”. Según George y Mallery (2013, p. 231) sugieren que: “Para evaluar el coeficiente del alfa de Cronbach se considera: > 0.9 – Excelente; > 0.8 – Bueno; > 0.7 – Aceptable; > 0.6 – Cuestionable; > 0.5 - Pobre y < a 0.5 – Inaceptable”

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Se realizaron los siguientes procedimientos:

“Aplicación de encuesta, Tabulación de datos, Elaboración de estructura de base de BD en SPSS, Declaración de variables, Migración de datos, Calculó la estadística, Calculo de confiabilidad, Elaboración de tablas / gráficos y Preparación del informe”.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de los resultados del instrumento aplicado

Tabla 2

Análisis de respuestas de las preguntas que aplica el instrumento para la variable independiente en control interno.

Ítem	Frecuencia			Porcentaje %		
	Si	No	NS-No	Si	No	NS-No
1. ¿Aprecia si la empresa realiza actividades que fomentan el buen clima laboral?	45	7	14	68	11	21
2. ¿Cree que la empresa respalda las garantías necesarias en caso de que sus productos estén defectuosos?	10	26	30	15	39	45
3. ¿La empresa cumple constantemente con las ofertas que propone el gestor de venta?	18	24	24	27	36	36
4. ¿La empresa realiza actividades que le permita determinar la percepción de los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece?	6	28	32	9	42	48
Total	20	21	25	30	32	38

Fuente: Información obtenida en la Investigación desarrollada

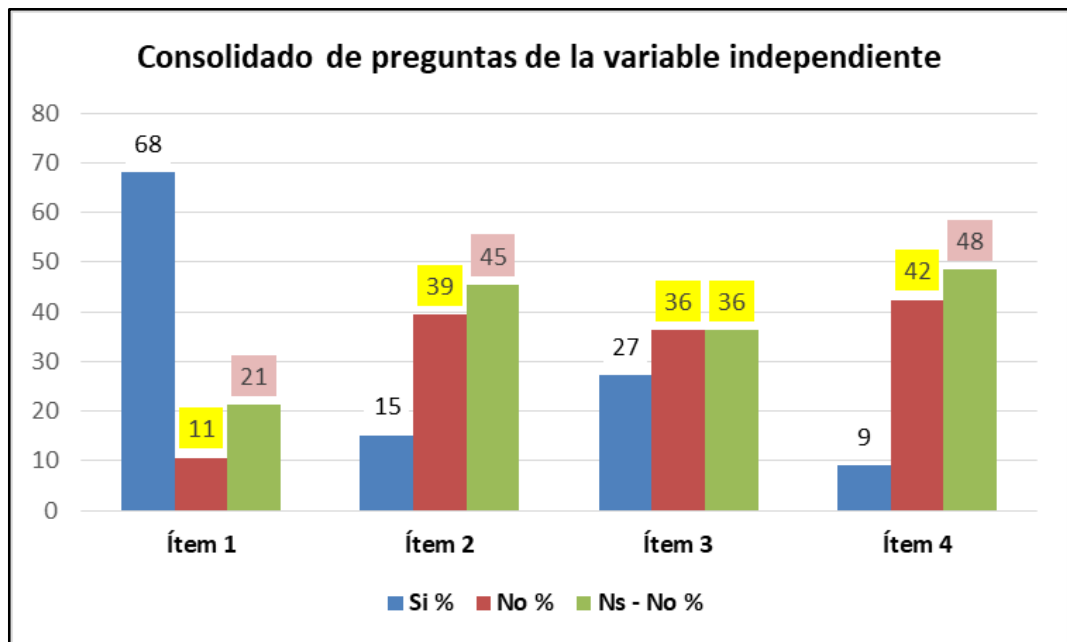


Figura 1: Representación general de los indicadores de la variable independiente

Fuente: Información obtenida en la Investigación desarrollada

Interpretación: “La empresa práctica el buen clima laboral el 68% lo confirma, el 32% lo rechaza. Mientras que el 15% asegura garantía en los productos adquiridos, el 27% acepta las ofertas, sin embargo el 9% queda satisfacción con el cliente”. “En genera los resultados indican que el 30% acepta los procesos actuales, el 32% no lo acepta, y el 38% no tiene respuesta, se concluye que existe insatisfacción de los clientes siendo el 70% que lo asegura”.

Tabla 3

Análisis de respuestas de las preguntas que aplica el instrumento para la variable independiente en rentabilidad.

Ítem	Frecuencia			Porcentaje %		
	Si	No	NS-No	Si	No	Ns – No
1. ¿Ha realizado algún reclamo por falta de atención?	6	28	32	10	42	48
2. ¿La empresa realiza alguna actividad para buscar nuevos clientes?	30	6	30	45	10	45
3. ¿Cuentan con información acerca del prestigio de la empresa?	34	6	26	52	10	39
4. ¿Ha logrado obtener algún crédito financieras por parte de la empresa?	6	28	32	10	42	48
5. ¿Usted cree adquirir productos con precios competitivos?	6	42	18	10	64	27
6. ¿El sistema de facturación satisface el registro de compra eficiente?	6	38	22	10	58	33
7. ¿La empresa realizar promociones publicitarias mediante algún medio público?	6	26	34	10	39	52
8. ¿Ha recibido algún beneficio por su fidelidad en la empresa?	6	38	22	10	58	33
Total	13	27	27	19	40	41

Fuente: Información obtenida en la Investigación desarrollada

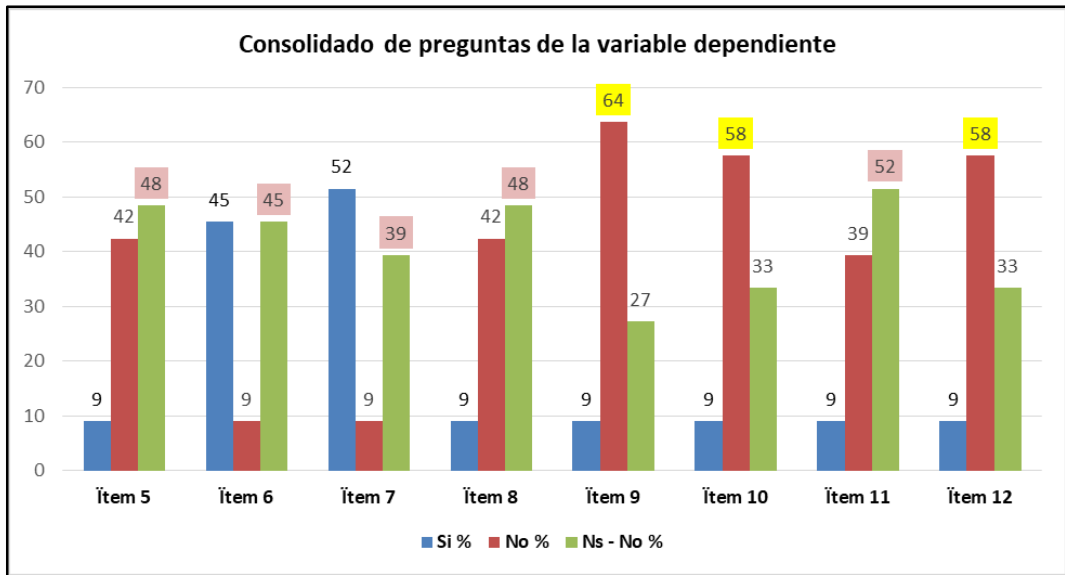


Figura 2: Representación general de los indicadores de la variable dependiente

Fuente: Información obtenida en la Investigación desarrollada

Interpretación: “Existe aceptación del 45 % en la búsqueda de nuevos clientes y el prestigio de la empresa lo reconoce el 52%”. “Sin embargo los resultados acumulados indican el 19 % solo acepta la gestión económica mientras que el 40% lo rechaza y el 41% tiene incertidumbre en la gestión de la empresa”.

3.2. Proceso de confiabilidad del instrumento

Tabla 4

Consolidado de los resultados del Análisis Estadísticos descriptivos

Ítem	Alfa de Cronbach
1. ¿Aprecia si la empresa realiza actividades que fomentan el buen clima laboral?	,731
2. ¿Cree que la empresa respalda las garantías necesarias en caso de que sus productos estén defectuosos?	,866
3. ¿La empresa cumple constantemente con las ofertas que propone el gestor de venta?	,734
4. ¿La empresa realiza actividades que le permita determinar la percepción de los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece?	,731
5. ¿Ha realizado algún reclamo por falta de atención?	,734
6. ¿La empresa realiza alguna actividad para buscar nuevos clientes?	,719
7. ¿Cuentan con información acerca del prestigio de la empresa?	,730
8. ¿Ha logrado obtener algún crédito financieras por parte de la empresa?	,735
9. ¿Usted cree adquirir productos con precios competitivos?	,731
10. ¿El sistema de facturación satisface el registro de compra eficiente?	,740
11. ¿La empresa realizar promociones publicitarias mediante algún medio público?	,729
12. ¿Ha recibido algún beneficio por su fidelidad en la empresa?	,733

Fuente: Información obtenida en la Investigación desarrollada

Tabla 5

Coficiente del Alfa de Cronbach

Inicial	Final	Ítems
,719	,866	12

Fuente: Información obtenida en la Investigación desarrollada

Interpretación: Según (George & Mallery, 2013) “Establece como rango inicial de 0.719 hasta el final de 0.866, siendo la denominación **Aceptable** con probabilidades a tener **Buenos resultados**, por lo tanto la investigación es viable”.

IV. DISCUSION

Según a los indicadores de cada variable fueron aplicados en el cuestionario logrando obtener la siguiente diferencias:

“El 30% está satisfecho y el 70% no lo está. Las operaciones de control aplicadas son deficiencias dentro del trabajo interno, la imagen institucional no tiene buena proyección la cual deberá fortalecerla con mayor información”.

“La buena programación en las ofertas evitan los cambios oportunos de precios de tal manera que el gestor de ventas pueda realizar sus operaciones sin dificultades”.

“Además existe incertidumbre de los clientes en el 38% que no logran concretizar su respuesta la cual puede ser favorable en algunas situaciones o desfavorables para el desarrollo de las ventas”.

“En la variable dependiente la rentabilidad se aprecia que solo los indicadores de búsqueda de nuevos clientes y de promoción de la imagen institucionales son aceptables, sin embargo existe rechazo en los demás indicadores 40% y la incertidumbre del 41%”.

“Es necesario que la empresa tome medidas de evaluación productiva en gestión de ventas con visión de responsabilidad social, ya que muchas veces los clientes solo adquieren productos por las ofertas y luego no vuelven aparecer pero es necesario captarlo”

“La buena gestión de ventas dándoles las mejores oportunidades para fidelizarlo, así mismo es necesario revisar el software de facturación para evitar algunas observaciones y programar constantemente campañas publicitarias utilizando algún medio económico”.

V. CONCLUSIONES

Se logró llegar a las siguientes conclusiones:

“Se evaluó la situación actual de la ferretería, aplicando una encuesta con 12 preguntas a una muestra de 66 clientes operativos”.

“Se analizaron los indicadores del sistema administrativo teniendo como resultado el 40% rechazó la satisfacción del cliente y el 41% tiene incertidumbre, solo el 9% lo acepta (Tabla 2 y 3)”, “además la confiabilidad final es de 0.866, denominado como **Acceptable**, por lo tanto la investigación es viable (Tabla 4)”.

“Se ha creado un modelo para la implementación del SCI para la Ferretería Jhelany, Anexo 04, y

Se presentó la propuesta a la autoridad máxima de la empresa, para su aplicación”.

VI. REFERENCIAS

- Aguirre, C. R., & Armenta, V. C. (2014). La Importancia del Control Interno en las Pequeñas y Medianas Empresas en México. El Buzón de Pacioli , XII (76), 1-17. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- APA, A. P. (2012). Manual de publicaciones de la American Psychological Association (3era ed.) (Traducida 6ta. Ed. Ingles. M. Guerra Frías). . México: Editorial El Manual Moderno.
- Apaza, M. M. (2017). Las NAGAS, NIAS y las SAS - Parte I, Informe especial de Auditoria. Actualidad Empresarial, VIII-1 y VIII-2.
- Barreno, C. G., & Bernal, H. E. (2017). Implementación de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Lead & Gym Technology en la ciudad de Chiclayo. Escuela Profesional de Contabilidad , Tesis de grado Universidad Señor de Sipán . Pimentel - Perú: Facultad de Ciencias Empresariales.
- Bravo, O. S. (2016). Indicadores de Rentabilidad Económica y Financiera. Revista Especializada en Finanzas (Vol. 10). (U. ESAN, Ed.) Lima, Lima , Perú: Universidad ESAN. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/318866784_Indicadores_de_Rentabilidad_Economica_y_Financiera
- Bustamante, S. C. (2014). Diseño de un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos productivos de la Empresa Azucarera Agroindustrial Pomalca S.A.A. de la ciudad de Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú : Escuela de contabilidad. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/187>
- Capuñay, N. J. (2018). Control interno del área de almacén para mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuciones Olano SAC, Chiclayo 2018. Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales. Chiclayo, Perú: Escuela Académica Profesional de Contabilidad. Obtenido de Capuñay Neyra José Guadalupe.docx

- CR, C. d. (2006). Ley N° 28716: Ley de Control Interno de las entidades del Estado. Congreso de la República Peruana. Lima, Perú: Diario el Peruano. Obtenido de http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf
- CR, C. d. (2006). Normas de Control Interno. Congreso de la República, Lima. Lima, Perú: Congreso de la República. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf
- Díaz, E. S., & Morales, R. O. (2017). Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú: Escuela de Contabilidad. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/851>
- Falconí, P. O. (2013). Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Actualidad Empresarial, 280, 21-45. Obtenido de <http://aempresarial.com/web/index.php>
- George, D., & Mallery, P. (2013). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update (4th Edición). Boston, Nevada, EEUU: Allyn & Bacon. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000162&pid=S1692-2522201100020000600011&lng=es
- Hernández, S. R., & al., e. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Sexta edición McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Méndez, C. M. (2016). Diseño de un sistema de control interno para el “Almacén París”. Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador: Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3312/dise%c3%91o%20de%20un%20sistema%20de%20control%20interno%20para%20el%20e2%80%9calmac%c3%89n%20par%c3%8ds%e2%80%9d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Monzón, M. M. (2018). El control interno en las empresas privadas como herramienta de gestión . Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto , San Martín. Tarapoto, Perú:

Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2689/contabilidad%20-%20Marie%20Monzon%20Mozombite.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- NAGA, N. d. (2015). La gran enciclopedia de la economía. Obtenido de <http://informe-nagas.blogspot.com/>
- Samaniego, M. M. (2013). Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de los micros empresas en el distrito de Chaclacayo. Universidad San Martín de Porres, Tesis de Grado. Lima - Perú: Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf
- Sánchez, B. J. (2015). Análisis de Rentabilidad de la empresa, Análisis contable. Universidad de Murcia. España: Universidad de Murcia. Obtenido de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Zúñiga, L. J. (19 de Mayo de 2015). Las Pymes y la Economía Peruana. Obtenido de Diario La República: <https://larepublica.pe/economia/189727-las-pymes-y-la-economia-peruana>

VII. ANEXO

Anexo 1: Encuesta

Investigación: Implementación de sistema de control interno para optimizar la rentabilidad económica de la Ferretería "Jhelany" - Jaén 2018

Objetivo General: Desarrollar los procesos para la implementación del Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la ferretería "Jhelany" - Jaén 2018.

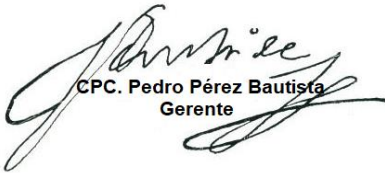
Marcar con una (x) la respuesta deseada

Pregunta	SI	No	Ns-No
1. ¿Aprecia si la empresa realiza actividades que fomentan el buen clima laboral?			
2. ¿Cree que la empresa respalda las garantías necesarias en caso de que sus productos estén defectuosos?			
3. ¿La empresa cumple constantemente con las ofertas que propone el gestor de venta?			
4. ¿La empresa realiza actividades que le permita determinar la percepción de los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece?			
5. ¿Ha realizado algún reclamo por falta de atención?			
6. ¿La empresa realiza alguna actividad para buscar nuevos clientes?			
7. ¿Cuentan con información acerca del prestigio de la empresa?			
8. ¿Ha logrado obtener algún crédito financieras por parte de la empresa?			
9. ¿Usted cree adquirir productos con precios competitivos?			
10. ¿El sistema de facturación satisface el registro de compra eficiente?			
11. ¿La empresa realizar promociones publicitarias mediante algún medio público?			
12. ¿Ha recibido algún beneficio por su fidelidad en la empresa?			

Anexo 2: Validación de instrumento por juicio de expertos


ENCUESTA

Nombre del juez	Pedro Leonardo Pérez Bautista	
Profesión	Contador	
Especialidad	Contabilidad	
Experiencia profesional (años)	8 años	
Cargo	Gerente de Grupo "Olano" SAC	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
Implementación de sistema de control interno para optimizar la rentabilidad económica de la Ferretería "Jhelany" - Jaén 2018		
Datos del Tesista		
Nombres	Luis Santos Bernilla Díaz	
Especialidad	Contabilidad	
Instrumento evaluado	Cuestionario	
Objetivos de investigación	<p>General: Desarrollar los procesos para la implementación del Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la ferretería "Jhelany" - Jaén 2018.</p> <p>Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la situación actual de la ferretería • Analizar los indicadores del sistema administrativo • Crear un modelo para la implementación del sistema de control interno • Presentar la propuesta a la autoridad máxima de la empresa, para su aplicación. 	
Detalle de los ítems del instrumento	Consta de 12 preguntas validado mediante el juicio de expertos y la información obtenida se calculará el coeficiente de Alfa de Cronbach .	
Evaluar el ítem, marcando con aspa en " SI " si está de acuerdo o " NO " si lo rechaza		
Variable Independiente: Control interno		
1. ¿Aprecia si la empresa realiza actividades que fomentan el buen clima laboral?	Si (x) No ()	Sugerencias:
2. ¿Cree que la empresa respalda las garantías necesarias en caso de que sus productos estén defectuosos?	Si (x) No ()	Sugerencias:
3. ¿La empresa cumple constantemente con las ofertas que propone el gestor de venta?	Si (x) No ()	Sugerencias:
4. ¿La empresa realiza actividades que le permita determinar la percepción de los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece?	Si (x) No ()	Sugerencias:

Variable Dependiente: Rentabilidad	
5. ¿Ha realizado algún reclamo por falta de atención?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
6. ¿La empresa realiza alguna actividad para buscar nuevos clientes?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
7. ¿Cuentan con información acerca del prestigio de la empresa?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
8. ¿Ha logrado obtener algún crédito financieras por parte de la empresa?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
9. ¿Usted cree adquirir productos con precios competitivos?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
10. ¿El sistema de facturación satisface el registro de compra eficiente?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
11. ¿La empresa realizar promociones publicitarias mediante algún medio público?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
12. ¿Ha recibido algún beneficio por su fidelidad en la empresa?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
Resultado: Si: 12 No: 0	
Comentario generales	
Observaciones	
Firma y sello del juez	 CPC. Pedro Pérez Bautista Gerente

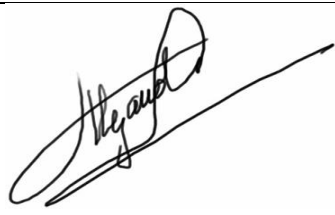
ENCUESTA

Nombre del juez	Enemesio Sarmiento Monja
Profesión	Contador - aBOGADO
Especialidad	Contabilidad
Experiencia profesional (años)	13 años
Cargo	Gerente de ECOSAM
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
Implementación de sistema de control interno para optimizar la rentabilidad económica de la Ferrería "Jhelany" - Jaén 2018	
Datos del Tesista	
Nombres	Luis Santos Bernilla Díaz
Especialidad	Contabilidad
Instrumento evaluado	Cuestionario
Objetivos de investigación	<p>General: Desarrollar los procesos para la implementación del Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la ferretería "Jhelany" - Jaén 2018.</p> <p>Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la situación actual de la ferretería • Analizar los indicadores del sistema administrativo • Crear un modelo para la implementación del sistema de control interno • Presentar la propuesta a la autoridad máxima de la empresa, para su aplicación.
Detalle de los ítems del instrumento	Consta de 12 preguntas validado mediante el juicio de expertos y la información obtenida se calculará el coeficiente de Alfa de Cronbach .
Evaluar el ítem, marcando con aspa en “ SI ” si está de acuerdo o “ NO ” si lo rechaza	
Variable Independiente: Control interno	
13. ¿Aprecia si la empresa realiza actividades que fomentan el buen clima laboral?	Si (x) No () Sugerencias:
14. ¿Cree que la empresa respalda las garantías necesarias en caso de que sus productos estén defectuosos?	Si (x) No () Sugerencias:
15. ¿La empresa cumple constantemente con las ofertas que propone el gestor de venta?	Si (x) No () Sugerencias:
16. ¿La empresa realiza actividades que le permita determinar la percepción de los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece?	Si (x) No () Sugerencias:

Variable Dependiente: Rentabilidad	
17. ¿Ha realizado algún reclamo por falta de atención?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
18. ¿La empresa realiza alguna actividad para buscar nuevos clientes?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
19. ¿Cuentan con información acerca del prestigio de la empresa?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
20. ¿Ha logrado obtener algún crédito financieras por parte de la empresa?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
21. ¿Usted cree adquirir productos con precios competitivos?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
22. ¿El sistema de facturación satisface el registro de compra eficiente?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
23. ¿La empresa realizar promociones publicitarias mediante algún medio público?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
24. ¿Ha recibido algún beneficio por su fidelidad en la empresa?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
Resultado: Si: 12 No: 0	
Comentario generales	
Observaciones	
Firma y sello del juez	 GERENTE ECOSAM

ENCUESTA

Nombre del juez	Virginia Esthefani Guevara Rodas
Profesión	Contador
Especialidad	Contabilidad
Experiencia profesional (años)	5 años
Cargo	Contadora de la Empresa Caña grande SAC
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
Implementación de sistema de control interno para optimizar la rentabilidad económica de la Ferrería "Jhelany" - Jaén 2018	
Datos del Tesista	
Nombres	Luis Santos Bernilla Díaz
Especialidad	Contabilidad
Instrumento evaluado	Cuestionario
Objetivos de investigación	<p>General: Desarrollar los procesos para la implementación del Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la ferretería "Jhelany" - Jaén 2018.</p> <p>Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la situación actual de la ferretería • Analizar los indicadores del sistema administrativo • Crear un modelo para la implementación del sistema de control interno • Presentar la propuesta a la autoridad máxima de la empresa, para su aplicación.
Detalle de los ítems del instrumento	Consta de 12 preguntas validado mediante el juicio de expertos y la información obtenida se calculará el coeficiente de Alfa de Cronbach .
Evaluar el ítem, marcando con aspa en “ SI ” si está de acuerdo o “ NO ” si lo rechaza	
Variable Independiente: Control interno	
25. ¿Aprecia si la empresa realiza actividades que fomentan el buen clima laboral?	Si (x) No () Sugerencias:
26. ¿Cree que la empresa respalda las garantías necesarias en caso de que sus productos estén defectuosos?	Si (x) No () Sugerencias:
27. ¿La empresa cumple constantemente con las ofertas que propone el gestor de venta?	Si (x) No () Sugerencias:
28. ¿La empresa realiza actividades que le permita determinar la percepción de los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece?	Si (x) No () Sugerencias:

Variable Dependiente: Rentabilidad	
29. ¿Ha realizado algún reclamo por falta de atención?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
30. ¿La empresa realiza alguna actividad para buscar nuevos clientes?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
31. ¿Cuentan con información acerca del prestigio de la empresa?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
32. ¿Ha logrado obtener algún crédito financieras por parte de la empresa?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
33. ¿Usted cree adquirir productos con precios competitivos?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
34. ¿El sistema de facturación satisface el registro de compra eficiente?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
35. ¿La empresa realizar promociones publicitarias mediante algún medio público?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
36. ¿Ha recibido algún beneficio por su fidelidad en la empresa?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
Resultado: Si: 12 No: 0	
Comentario generales	
Observaciones	
Firma y sello del juez	

Anexo 3: Base de Datos

Encuesta	Ítems 01	Ítems 02	Ítems 03	Ítems 04	Ítems 05	Ítems 06	Ítems 07	Ítems 08	Ítems 09	Ítems 10	Ítems 11	Ítems 12	Total
1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	28
2	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	26
3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	24
4	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	24
5	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	24
6	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	26
7	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	1	20
8	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	22
9	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	22
10	1	3	5	3	3	3	1	3	3	1	1	1	28
11	1	1	5	3	3	1	1	3	3	1	3	1	26
12	3	1	5	1	1	3	1	1	3	3	3	1	26
13	3	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	3	34
14	3	3	5	3	3	1	1	3	3	1	1	3	30
15	3	3	5	1	1	3	1	1	1	1	3	1	24
16	1	1	5	1	1	3	1	1	1	3	1	3	22
17	1	3	5	3	3	3	3	3	1	1	3	3	32
18	1	3	5	3	3	3	3	1	1	1	1	1	26
19	1	1	5	1	1	1	3	3	1	1	3	1	22
20	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	22
21	3	1	5	1	1	3	3	3	1	1	3	1	26

Encuesta	Ítems 01	Ítems 02	Ítems 03	Ítems 04	Ítems 05	Ítems 06	Ítems 07	Ítems 08	Ítems 09	Ítems 10	Ítems 11	Ítems 12	Total
22	1	3	5	3	3	1	3	3	1	1	1	1	26
23	1	3	5	3	3	3	1	1	1	1	1	1	24
24	1	3	5	3	3	1	3	3	1	1	3	1	28
25	1	3	5	1	1	3	1	3	1	1	1	3	24
26	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	20
27	1	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	24
28	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	16
29	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	18
30	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	20
31	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	16
32	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	22
33	1	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1	20
34	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	1	24
35	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	14
36	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	18
37	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	18
38	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	28
39	5	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	30
40	5	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	28
41	5	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	28
42	5	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	30
43	5	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	32

Encuesta	Ítems 01	Ítems 02	Ítems 03	Ítems 04	Ítems 05	Ítems 06	Ítems 07	Ítems 08	Ítems 09	Ítems 10	Ítems 11	Ítems 12	Total
65	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	16
66	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	18
Varianza	1.36	1.41	1.60	1.28	1.28	1.30	1.32	1.28	1.32	1.32	1.26	1.32	9.51

Anexo 4: Propuesta

Implementación de sistema de control interno para optimizar la rentabilidad económica de la Ferretería "Jhelany" - Jaén 2018

Para lograr una buena gestión administrativa y operativa es necesario poner en práctica las medidas de control previo, cuyas ventajas son favorables para la empresa ya que aumentaría las actividades de control bajo responsabilidad del encargado del almacén, como también la administración debe agendar la supervisión de los procesos.

El inicio de la implementación comienza con un plan de inducción del personal donde se practica cada actividad de gestión logística y la documentación que debe fluir por la atención de las entregas y de los ingresos de materiales. Además se aclara las dudas de cada procedimiento a realizar.

Es necesario imponer estudios sobre la gestión logística para el mejor entendimiento del personal, además es necesario reconocer las habilidades y destreza de cada empleado el cual permitirá realizar mejoras continuas y también mayor operatividad dentro del área de trabajo.

Objetivo General

Modernizar la gestión administrativa con la implementación de sistema de control el cual permitirá mayor eficiencias en el desempeño del personal responsables, comprometiendo el cuidado patrimonial de la empresa.

Objetivo Específicos:

- Establecer las funciones adecuadas del responsable de almacén.
- Fortalecer las capacidades y destrezas para el responsable de almacén
- Establecer las políticas de control mediante la gestión documentaria
- Implementar el uso de formatos documentarios.
- Disponer de un banco de proveedores actualizado e
- Implementar un flujograma de procesos identificando los puntos críticos

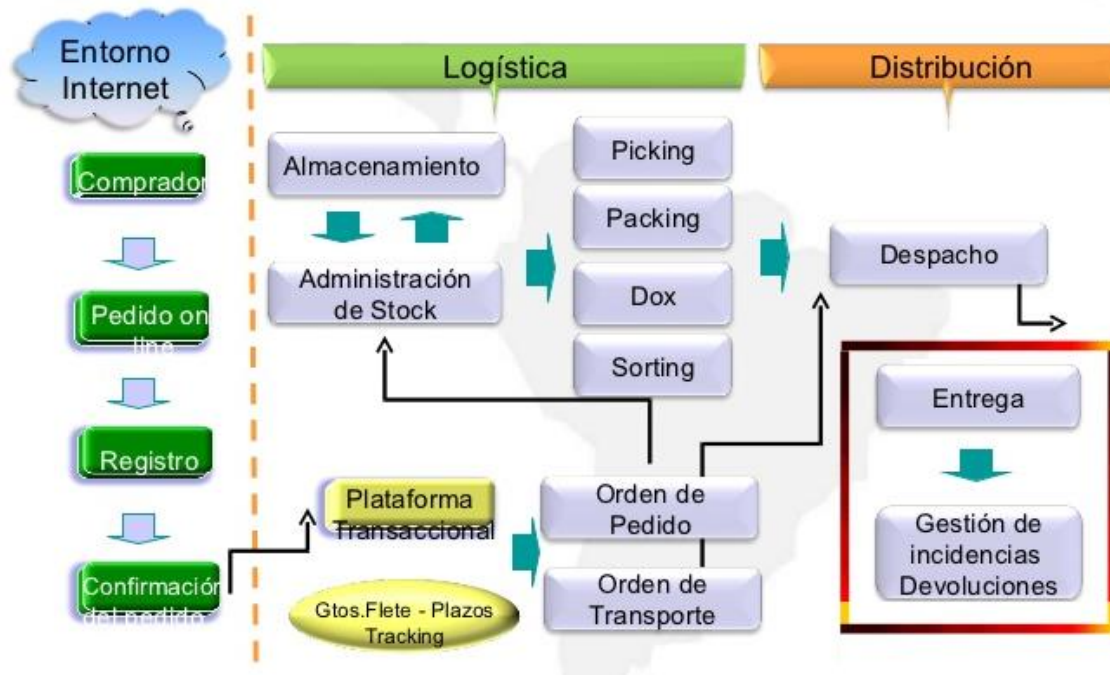
Metas:

- Ser una empresa sostenible con la capacidad técnica operativa de su personal
- Seguimiento de los materiales adquiridos e identificar el nivel de ganancia obtenida
- Reducir las pérdidas injustificadas
- Adquisición de materiales bajo la política competitiva de los proveedores y
- Reportes inmediatos del Balances de materiales (inventario cíclicos)

Políticas del área de almacén:

- Asignación de fondos económico para la adquisición de materiales.
- Designar responsable de compras
- Evaluar los requerimientos de compras anticipadamente.
- Registrar los documentos de requerimientos mediante el sistema informático.
- Registrar el análisis de oferta de proveedores
- Presentar informe de adquisiciones a la administración para su aprobación
- Registrar las compras
- Evaluar la entrega y registrar la conformidad de los materiales adquiridos
- Programar el pago al proveedor

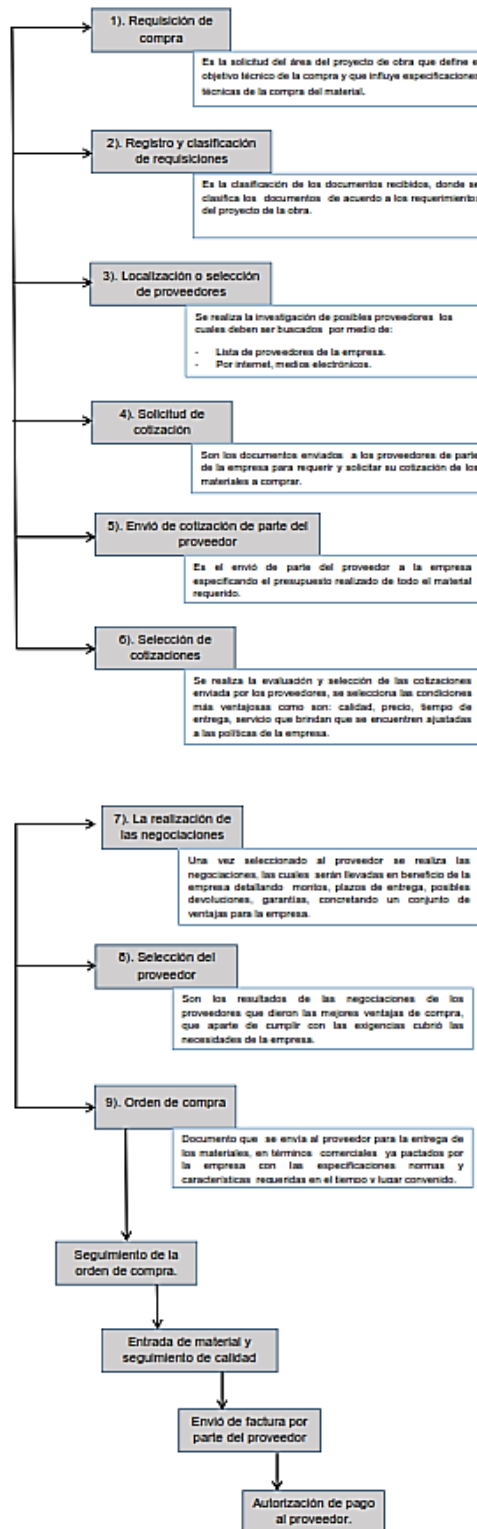
Diagrama general de la gestión logística



Capital humano

Técnico administrativo con experiencia en almacenes

Flujo grama de las funciones del área de almacén.



Diseños de Formatos de Compra.

Actualmente no se dispone el formato de compra el cual se realizó un bosquejo para tratar de documentar el procedimiento.

1. Requisición de compra

REQUISICIÓN DE COMPRA					FOLIO:	
Items	Cantidad	Unidad	Descripción Del Bien	Precio unitario	Importe	
1						
2						
3						
4						
5						
					TOTAL	
SOLICITUD			COTIZO	AUTORIZO		
FECHA DE ELABORACIÓN						
FECHA QUE SE REQUIERE						
OBSERVACIONES:						

Figura 1 Formato de Requisición de compra.

4. Proveedores.

Flujograma del proceso de compras

