



Esta obra está bajo una
[Licencia Creative Commons
Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)
Vea una copia de esta licencia en
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis

**Control interno y su incidencia en la rentabilidad
de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L,
periodo 2020-2021**

Para optar el título profesional de Contador Público

Autor:

Jimena Maricel Ramírez Ríos
<https://orcid.org/0000-0002-7137-1250>

Asesor:

CPCC. Mg. Wilfredo Torres Reátegui
<https://orcid.org/0000-0001-8811-0703>

Tarapoto, Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis

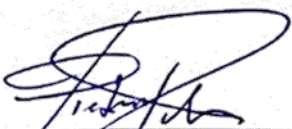
Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021

Para optar el título profesional de Contador Público

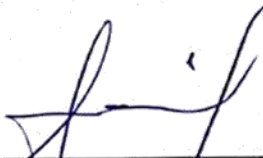
Autor:

Jimena Maricel Ramírez Ríos

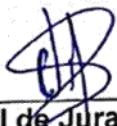
**Sustentado y aprobado el 06 de octubre del 2023, por los siguientes
jurados:**




Presidente de Jurado
Dr. Víctor Andrés Pretell
Paredes



Secretario de Jurado
Lic. Adm. M.Sc. Sabino Ayala
Villegas



Vocal de Jurado
CPCC. Mg. Violeta Guillermo
Moreno



Asesor
CPCC. Mg. Wilfredo Torres
Reátegui

Tarapoto, Perú

2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 480134 (ANEXO 3100)
Jr. AMORARCA N° 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 066

Jurado reconocido Resolución N° 341-2022-UNSM/FCE-CF/NLU Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad /Programa de pregrado.

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, a las **07:30 horas** del día **viernes 06 de octubre del año dos mil veintitrés** inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación denominado: **"CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERRETERÍA SANTA ROSA E.I.R.L, PERIODO 2020-2021"**, para optar título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, presentado por la bachiller: **JIMENA MARICEL RAMÍREZ RIOS**, con la asesoría del **Dr. WILFREDO TORRES REATEGUI**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por el **Dr. VÍCTOR ANDRÉS PRETELL PAREDES** (presidente del jurado), **Lic. Adm. MSc. SABINO AYALA VILLEGAS** (secretario), **CPC. Mg. VIOLETA GUILLERMO MORENO** (vocal), y acompañado por el **CPC. Mg. Wilfredo TORRES REATEGUI** (asesor), el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución N° 341-2022-UNSM/FCE-CF/NLU**

Seguidamente la autora expuso su trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por la sustentante y eventualmente, con la venia del jurado, por el asesor.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con la participación del asesor con voz, pero sin voto; sin la presencia de la sustentante y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 480134 (ANEXO 3100)
C.E. AMORARCA N° 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

4.2 del RG - CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, **(B)**; tal como se deja constar.


De acuerdo con el Artículo 40° del RG - CTI, la nota obtenida es **15** correspondiente a la calificación de **Bueno**. Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, el secretario dio lectura a las observaciones subsanables al informe final la autora deberá corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001, de la Facultad de Ciencias Económicas.


Firman los integrantes del Jurado; la autora del trabajo de investigación, el asesor, en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las **8:30** horas, el mismo día.


Dr. VÍCTOR ANDRÉS PRÉTELL PAREDES
Presidente


Lic. Adm. MSc. SABINO AYALA VILLEGAS
Secretario


C.P.C. Mg. VIOLETA GUILLERMO MORENO
Vocal


JIMENA MARICEL RAMÍREZ RÍOS
Autor


Dr. WILFREDO TORRES REATEGUI
Asesor

Declaratoria de autenticidad

Jimena Maricel Ramírez Rios, con DNI N° 72423547, egresada de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la Tesis titulada: **Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.**

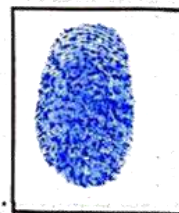
Declaro bajo juramento que:

1. La Tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas, siguiendo las normas APA actuales.
3. Toda la información que contiene la Tesis no ha sido auto plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 06 de octubre de 2023


.....
JIMENA MARICEL RAMÍREZ RIOS
DNI: 72423547



Ficha de identificación

<p>Título: Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021</p>	<p>Área de investigación: Ciencias Contables Línea de investigación: Contabilidad Sublínea de investigación: Contabilidad de costos Grupo de investigación: Resolución N° 233-2023-UNSM/FCE-CF Tipo de investigación: Básica <input type="checkbox"/>, Aplicada <input checked="" type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p>Autor: Jimena Maricel Ramírez Rios</p>	<p>Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad https://orcid.org/0000-0002-7137-1250</p>
<p>Asesor: CPCC. Mg. Wilfredo Torres Reátegui</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad Unidad o Laboratorio Contabilidad https://orcid.org/0000-0001-8811-0703</p>

Dedicatoria

Este trabajo lo ofrezco a mí misma, como símbolo del camino recorrido y de los anhelos alcanzados. Representa cada esfuerzo, renuncia y también las alegrías que acompañaron mi formación académica. Tuve la dicha de prepararme en una institución de gran prestigio en mi región, aquella que soñaba desde niña y que hoy me vio convertirme en profesional. Este último proyecto es un recordatorio de que con constancia, disciplina y determinación es posible concretar cada meta propuesta.

Jimena Maricel Ramírez Ríos

Agradecimiento

A mis padres porque siempre fueron la base que me sostuvo y al mismo tiempo la motivación que me impulsó a seguir adelante, ya que gracias a su apoyo incondicional encontré la fortaleza necesaria para superar cada desafío académico y personal. Asimismo, su ejemplo de esfuerzo constante se convirtió en la guía que me orientó a mantenerme firme en mis objetivos, pues con cada palabra de aliento y cada gesto de cariño me demostraron que la educación es un camino que se recorre con disciplina y compromiso. Del mismo modo, su confianza en mis capacidades me permitió creer en mí y avanzar con seguridad, recordándome que la constancia y la humildad abren puertas hacia nuevas oportunidades.

Jimena Maricel Ramírez Rios

Índice general

Ficha de identificación	6
Dedicatoria	7
Agradecimiento.....	8
Índice general.....	9
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN.....	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.1.1. A nivel internacional	18
2.1.2. A nivel nacional	19
2.1.3. A nivel local.....	20
2.2. Fundamentos teóricos	21
2.2.1. Control interno	21
2.2.2. Rentabilidad	25
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	30
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación.....	30
3.1.1. Ubicación política	30
3.1.2. Ubicación geográfica.....	30
3.1.3. Periodo de ejecución.....	30
3.1.4. Autorizaciones y permisos	30
3.1.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	30
3.1.6. Aplicación de principios éticos internacionales.....	30
3.2. Sistema de variables	31
3.2.1. Variables principales	31

	10
3.2.2. Variables secundarias.....	31
3.3. Procedimientos de la investigación.....	31
3.3.1. Diseño de la investigación.....	31
3.3.2. Objetivo específico 1.....	33
3.3.3. Objetivo específico 2.....	33
3.3.4. Objetivo específico 3.....	34
3.3.5. Objetivo específico 4.....	34
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1. Resultado específico 1: Planificación de compras en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021	35
4.2. Resultado específico 2: Procedimiento de control en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021	36
4.3. Resultado específico 3: Supervisión de actividades en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021	37
4.4. Resultado específico 4: Índice de rentabilidad en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021	38
4.5. Resultado general	39
4.6. Discusión.....	40
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS	50
Anexo 1: Matriz de operacionalización	51
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	52
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	53

Índice de tablas

Tabla 1 Pérdida por inadecuada planificación de compras	35
Tabla 2 Inadecuado procedimiento de control	36
Tabla 3 Rentabilidad en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021	38
Tabla 4 Incidencia del control interno en la rentabilidad - Ferretería Santa Rosa E.I.R.L	39

Índice de figuras

Figura 1 Rentabilidad en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021	38
--	----

RESUMEN

Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021

La economía peruana se encuentra inmersa a constantes cambios, por tal motivo, es importante que las empresas lleven a cabo un apropiado control interno de sus actividades que logren un adecuado índice de rentabilidad al final de cada ejercicio. El principal objetivo fue determinar la incidencia del control interno en la rentabilidad de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021. Investigación aplicada, nivel explicativo, de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por el gerente general, reportes de inventario, cuentas por cobrar, gastos, estado de situación financiera 2020 – 2021 y estado de resultados 2020 – 2021 de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L., los instrumentos que fueron empleados son la guía de entrevista y guía de análisis documental. Los resultados esperados del estudio revelaron que la rentabilidad de la empresa presenta los siguientes resultados: La rentabilidad económica fue 2% en el 2020 y 4% en el 2021. En cambio, en el rendimiento financiero, el índice fue del 8% en 2020 y 18% en 2021. En el margen bruto, el índice fue 8% en 2020 y 10.5% en 2021. Sin embargo, el margen neto ha tenido un índice del 1% en 2020 y 2% en 2021. Concluyendo que el control interno tiene un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa ferretera debido a las deficiencias presentadas, lo que destaca la importancia de contar con controles eficientes para prevenir errores, fraudes y pérdidas.

Palabras clave: Control, planificación, compra, supervisión, rentabilidad.

ABSTRACT

Internal control and its impact on the profitability of Ferretería Santa Rosa E.I.R.L,
2020-2021 period

The Peruvian economy is undergoing constant change, which is why it is important for companies to implement appropriate internal controls over their activities in order to achieve an adequate rate of return at the end of each fiscal year. The main objective was to determine the impact of internal control on the profitability of Ferretería Santa Rosa E.I.R.L. during the 2020-2021 period. This was an applied, explanatory, non-experimental, cross-sectional study. The sample consisted of the general manager, inventory reports, accounts receivable, expenses, financial statements for 2020-2021, and income statements for 2020-2021 for the company Ferretería Santa Rosa E.I.R.L. The instruments used were the interview guide and the document analysis guide. The expected results of the study revealed that the company's profitability shows the following results: Economic profitability was 2% in 2020 and 4% in 2021. In contrast, in terms of financial performance, the index was 8% in 2020 and 18% in 2021. In terms of gross margin, the index was 8% in 2020 and 10.5% in 2021. However, the net margin was 1% in 2020 and 2% in 2021. In conclusion, internal control has a negative impact on the profitability of the hardware company due to the deficiencies presented, which highlights the importance of having efficient controls in place to prevent errors, fraud, and losses.

Keywords: Control, planning, purchasing, supervision, profitability.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

En los últimos años, el sector ferretero ha sido y es considerado como uno de los negocios de mayor emprendimiento dentro de la economía a nivel internacional. Sin embargo, la ferretería fue uno de los pocos sectores comerciales que logró mantenerse en funcionamiento y superar las dificultades generadas por la pandemia. Es así como las ferreterías registraron una caída del 1% en lo que respecta a facturaciones de ventas. Durante los primeros tres meses del confinamiento, el sector cayó un 9.3% que intensificó hasta un 25.5%. Las ventas a distancia fueron escasas debido a un inadecuado control de actividades comerciales (Salvatierra, 2021).

En Ecuador, el sector ferretero aporta un 26.67% en la economía. En cambio, según el informe de una compañía ferretera, se identificaron fallas en su sistema de control interno, donde hubo fallos en los sistemas informáticos, siendo indispensable crear sistemas que permitan la mejora de los procedimientos tradicionales. Otro problema que se reflejó es la falta de una adecuada planificación, lo cual ha tenido efectos en el stock de mercancía y, por ende, en la rentabilidad al final del periodo, por cuanto obtuvo como utilidad neta un 2% en ganancias. Por otro lado, la empresa contó con un inadecuado monitoreo y evaluación, ocasionando un riesgo del 80% (García & Sánchez, 2019).

En un contexto nacional, la economía peruana se encuentra inmersa a constantes cambios, considerando ello, resulta relevante que las diversas organizaciones lleven a cabo un apropiado control interno de sus actividades que logren un adecuado índice de rentabilidad al final de cada ejercicio. En este apartado, se da a conocer el caso de la empresa Repuestos JR, la misma que tuvo resultados poco favorables en su rentabilidad, donde los índices de rentabilidad evidenciados entre los últimos años fue un 0.06 (Rentabilidad neta), 0.07 (Rentabilidad sobre activos) y 0.46 (Rentabilidad sobre capital), asimismo, estos acontecimientos fueron a causa de un inadecuado control en las mercancías, por tanto, el 60% de actividades asociadas al control interno fueron descuidadas (Pizzan et al., 2022).

En un ámbito local, se ubica la Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, con RUC: 20450285189, se especializa en brindar una extensa gama de productos que abarca herramientas manuales y eléctricas, equipos de seguridad, productos de fijación, materiales de construcción, artículos de plomería, pinturas y acabados, productos de jardinería y mucho más. Esta amplia diversidad de productos permite satisfacer las necesidades de

diversos clientes, incluyendo contratistas, profesionales de la construcción y el público en general.

La empresa realiza ventas minoristas de artículos de ferretería en general. Sin embargo, como cualquier empresa, presenta deficiencias que afectan tanto su entorno interno como externo. A pesar de llevar 10 años en el mercado, aún no ha establecido un control interno eficiente para regular sus actividades de ámbito económico y financiero. Por consiguiente, se identificó como uno de los problemas más graves la ausencia de un control interno adecuado en todas las áreas de la institución, lo cual se refleja en una serie de deficiencias recurrentes. Entre estas irregularidades se encuentran la falta de segregación de funciones, la inexistencia de programas de capacitación para el personal y la escasa coordinación entre las distintas áreas de la organización

Por otro lado, las labores que desempeñan los colaboradores no se encuentran definidas de modo apropiado, no existe un manual que indique las tareas y políticas de la empresa. Los registros de las ventas no se encuentran debidamente sistematizadas, así como de los egresos mensuales. En el periodo 2020 hubo un inadecuado control que ha ocasionado pérdidas monetarias en las mercancías, algunos materiales se extraviaron debido a que la empresa tuvo que cerrar durante el confinamiento. Además, hubo un incremento de gastos por el tema de protocolos de bioseguridad, evidenciando que los índices sean menores al 5% en cuanto a la rentabilidad económica y financiera.

Así pues, el desinterés de la administración dificulta el adecuado desarrollo del control interno dentro de la organización. Cabe destacar que toda empresa debe contar con un sistema de control interno adecuado, dado que este constituye un elemento clave para su crecimiento y buen funcionamiento. Dicho sistema permite ordenar y sistematizar los procedimientos, logrando una gestión más eficiente y coherente con las necesidades de la empresa. Asimismo, el control interno se orienta a la protección de los activos, a garantizar la exactitud y confiabilidad de la información contable y al cumplimiento de las normas y políticas establecidas por la administración, contribuyendo así a una gestión transparente y responsable.

Por tal motivo, el estudio planteó conocer la incidencia del control interno en la rentabilidad de la organización y poder encontrar posibles alternativas de solución.

En cuanto al problema general fue: ¿De qué manera el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021? La hipótesis general es: El control interno incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.

El objetivo principal fue: Determinar la incidencia del control interno en la rentabilidad de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021. Los objetivos específicos son: Determinar la planificación de compras en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021. Evaluar el procedimiento de control en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021. Demostrar la supervisión de actividades en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021. Analizar el índice de rentabilidad en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Manosalvas et al. (2020), su artículo ejecutado en San Domingo, analizaron la situación del control interno de existencias en diversas ferreterías ecuatorianas. Por medio de sus análisis evidenciaron una carencia significativa de procedimientos internos, ya que muchas empresas no contaban con registros documentados de ingresos de mercancías, ni aplicaban controles sistematizados en un 50% de los casos. Además, se determinó que la adquisición de productos no estaba bajo la responsabilidad de una sola persona y que el 75% de las organizaciones no efectuaban revisiones de calidad de los insumos recibidos. Los investigadores concluyeron que el control interno se ejecuta con cierta frecuencia (63%), pero de manera poco constante. Se resalta la necesidad de fortalecer este sistema como herramienta esencial para alcanzar los objetivos institucionales, garantizando procesos más confiables y eficientes dentro del sector ferretero ecuatoriano.

Pavón et al. (2019) su artículo en Ecuador, cuyo fin evaluar de forma detallada y profunda la efectividad del control interno de existencias en las Mypes; las cuales deben estuvieron operando en Guayaquil. Dichos resultados revelaron que estas organizaciones atraviesan transformaciones continuas, pero carecen de mecanismos permanentes de control; sus trabajadores no realizan supervisiones constantes y existe un manejo inadecuado de mercancías, lo cual provocó pérdidas económicas valoradas en \$45,679.00. Los investigadores concluyeron que el nivel de control interno en las pymes fue regular, alcanzando un 49%, lo que refleja deficiencias en la gestión. Por tal motivo, se recomendó implementar una guía estructurada de procedimientos que permita optimizar el ciclo de almacenamiento y reducir los riesgos financieros derivados de un control deficiente.

Córdova & Pupiales (2022), en su estudio efectuado en Ecuador, tuvieron como finalidad aplicar un sistema de control interno y determinar el correspondiente impacto en la rentabilidad en una empresa ferretera. De modo que los hallazgos mostraron que el control de existencias alcanzó un 83%, mientras que el riesgo operativo representó un 17%. En cuanto a los indicadores financieros, el rendimiento del activo fue de 3.4%, el del patrimonio 4.3%, la utilidad bruta 17% y la utilidad neta 2.5%. Después los datos

analizados mostraron una relación directa entre el control interno y la rentabilidad, evidenciándose pérdidas de materiales y productos vencidos por una gestión ineficaz. De esta manera, se pudo coincidir como parte concluyente que fortalecer el control interno resulta indispensable para mejorar los índices de rentabilidad y optimizar el desempeño económico en las organizaciones comerciales.

2.1.2. A nivel nacional

Angulo-Rivera (2019), realizó en el contexto peruano una investigación orientada a determinar la relación entre el control interno y la gestión de existencias en una entidad comercial. Los hechos estadísticos presentaron que el 88,9 % de los encuestados percibió la inexistencia de mecanismos internos eficientes dentro de la organización. No obstante, el 94,4 % de los encuestados señaló que la gestión de inventarios se realiza de manera adecuada. Asimismo, el análisis de la base de datos estudiada arrojó un nivel de significancia de 0,000 y un valor de chi-cuadrado de 4,656. Estos resultados confirmaron la existencia de una relación significativa entre las variables analizadas, lo que permitió evidenciar la importancia del control dentro del quehacer administrativo. En ese sentido, una supervisión adecuada favorece una gestión más eficiente de los productos. En conclusión, se afirmó que el orden, el registro oportuno y la transparencia institucional se fortalecen mediante un control interno eficiente.

Robles (2022), desarrolló una investigación en la ciudad de Chimbote con la finalidad de evaluar cómo el sistema de control interno incide en los niveles de rentabilidad de las empresas ferreteras. El estudio evidenció deficiencias en la preparación del personal responsable del área de almacén para ejecutar procedimientos de supervisión adecuados; consiguiendo así que esta situación ocasionó un uso ineficiente de los recursos y un rendimiento económico menor al 5%; a su vez, se identificaron fallas en la organización y resguardo de los bienes, lo que impactó negativamente en los resultados financieros; determinándose que existe una relación positiva entre los temas mencionados en las primeras líneas; sin embargo, señaló que muchas organizaciones desconocen las ventajas que una correcta gestión de control puede generar; el cual esta falta de conocimiento limita la toma de decisiones oportunas y estratégicas; por ello, el investigador resaltó la importancia de establecer instrumentos de control eficaces; asimismo, recomendó fortalecer las capacidades del personal mediante procesos de formación continua. Finalmente, destacó la importancia de promover una cultura institucional orientada a la eficiencia en la gestión y al fortalecimiento de la estabilidad financiera

2.1.3. A nivel local

Arévalo & Arévalo (2021) realizaron un estudio en la ciudad de Tarapoto con el objetivo de examinar el nivel de aplicación del sistema de control interno y su vinculación con la rentabilidad empresarial. La investigación evidenció que los planes relacionados con el control interno alcanzaron un nivel regular del 35%; asimismo, los procedimientos vinculados a las actividades productivas registraron un 48%, lo que refleja un desempeño intermedio. En relación con la distribución del personal responsable, se obtuvo un porcentaje de 61%, considerado aceptable. Respecto a los indicadores financieros, la rentabilidad sobre los activos mostró un valor regular de 39%; de igual manera, la rentabilidad patrimonial alcanzó un 44%, evidenciando una eficiencia moderada. La rentabilidad bruta, por su parte, se ubicó en un 39%, manteniendo una tendencia similar. Los autores emplearon la prueba estadística de chi-cuadrado para verificar la asociación entre las variables estudiadas. El valor obtenido fue de 23,408, el cual superó el valor crítico de 16,919, considerando un nivel de significancia del 5 %. En consecuencia, se determinó que el control interno ejerce un efecto positivo en la rentabilidad, aunque de manera débil, lo que resalta la necesidad de fortalecer la gestión de la organización

Cutipa (2021), desarrolló una investigación en Tarapoto con la finalidad de analizar la incidencia del control de inventarios en la rentabilidad de una empresa ferretera. Los resultados revelaron que el 61.11% de las acciones de control no se realizaban de manera eficiente. Además, se identificó que el registro de las existencias se efectuaba mediante procedimientos manuales. Esta situación generaba limitaciones en el seguimiento adecuado de los productos almacenados. Asimismo, se evidenció un control insuficiente durante el proceso de recepción de mercaderías. En cuanto a los indicadores financieros, el rendimiento del capital alcanzó apenas un 12%. Del mismo modo, la rentabilidad de los activos se situó en 6.35%, reflejando un bajo desempeño económico. Estos resultados revelan una gestión interna deficiente. El investigador concluyó que las deficiencias en el control interno afectaron de manera negativa las ganancias. Por ello, recomendó implementar sistemas automatizados, realizar supervisiones constantes y mejorar la gestión de los inventarios

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Control interno

2.2.1.1. Definiciones

En cuanto a la primera variable esta se define como un conjunto articulado de acciones, lineamientos y procedimientos diseñados por la dirección con la finalidad de garantizar una administración ordenada y eficiente dentro de la organización. Estas disposiciones permiten consolidar una estructura administrativa sólida que favorece el logro de los propósitos institucionales. Su cumplimiento permite que las actividades operativas se desarrollen de manera ordenada y planificada, además de facilitar el respeto y la aplicación de las normativas internas y externas que regulan el funcionamiento de la empresa. Este mecanismo incluye la adecuada custodia de la documentación y la protección de los activos institucionales. De igual forma, posibilita la identificación temprana de errores, inconsistencias o irregularidades en los procesos. La supervisión permanente asegura la confiabilidad de la información registrada en los sistemas contables. Gracias a ello, se fortalece la transparencia en la gestión financiera. Además, se obtiene información oportuna y veraz para respaldar las decisiones gerenciales, lo que significa que para una mejor consistencia es necesario una gestión eficiente y responsable (Pereira, 2019).

Por otra parte, se puede evidenciar la eficiencia con la que se realizan las operaciones y la confiabilidad de los registros financieros, aspectos que resultan imprescindibles para la gestión actual. Cuando este procedimiento se aplica de manera adecuada, la empresa puede aprovechar mejor los recursos disponibles y, al mismo tiempo, reducir los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. Dicho sistema proporciona una estructura normativa que orienta el desempeño del personal. A través de métodos y procedimientos definidos, se fortalece la disciplina administrativa. Este enfoque promueve una cultura de responsabilidad y control dentro de la entidad. Asimismo, contribuye a fortalecer la responsabilidad en los distintos niveles de la organización, donde su aplicación sistemática incrementa la eficiencia general de la gestión, por lo que el control interno se consolida como un pilar fundamental dentro del proceso administrativo en su conjunto (Estupiñán, 2022).

También integra acciones relacionadas con la planificación, organización, ejecución y supervisión de las actividades empresariales, las cuales favorecen a mantener un equilibrio en cuanto a la seguridad financiera y eficiencia operativa. Su correcta articulación garantiza un desempeño alineado con la misión y visión institucional. A través de políticas claramente definidas, se orienta el uso racional de los recursos. Asimismo, se promueve la coordinación entre las diferentes áreas funcionales. Este

enfoque contribuye al fortalecimiento de la productividad organizacional. La aplicación constante de estos mecanismos mejora la capacidad de control sobre las operaciones. Asimismo, se promueve el cumplimiento de las metas estratégicas, debido a que la vigilancia constante permite realizar ajustes oportunos en los procesos internos. En este sentido, el control interno se consolida como una herramienta fundamental para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa a largo plazo (Isaza, 2018).

2.2.1.2. Importancia

De acuerdo con Quinaluisa & Ponce (2018), la implementación de un sistema de control organizacional se considera una parte fundamental para fortalecer la estructura interna de la organización. Este sistema contribuye a que los procesos se mantengan alineados con los objetivos institucionales y permite un uso más eficiente y racional de los recursos disponibles. Este enfoque contribuye al fortalecimiento de la gestión operativa y administrativa. Igualmente, permite anticipar situaciones de riesgo que podrían afectar el desempeño financiero. La implementación adecuada de estos procedimientos fomenta prácticas responsables dentro de la organización. También impulsa mayores niveles de transparencia en las actividades cotidianas. Como resultado, se incrementa la confianza de clientes, proveedores y demás agentes externos. La supervisión constante de las operaciones facilita la detección oportuna de inconsistencias. En conjunto, estas acciones promueven la estabilidad económica y la permanencia empresarial a largo plazo.

Según Paima (2018), la creación de mecanismos internos de protección resulta indispensable para salvaguardar los activos y garantizar una administración correcta del patrimonio. Estas disposiciones buscan minimizar pérdidas ocasionadas por fraudes, negligencias o deficiencias en la gestión. Mediante su ejecución, se logra identificar de forma temprana posibles desviaciones que afecten el logro de los propósitos institucionales. Un entorno laboral estructurado surge cuando las responsabilidades se encuentran claramente definidas. Este contexto favorece el compromiso del personal con las políticas establecidas. Asimismo, se fortalece la disciplina organizacional en todos los niveles jerárquicos. La dirección obtiene información confiable para evaluar el desempeño empresarial. Ello contribuye a una mejor planificación estratégica, es así que la organización logra mantener una conducta ética y orientada a la eficiencia.

Conforme a lo expuesto por Nurul (2018), la finalidad principal de los sistemas de evaluación interna consiste en mitigar riesgos y corregir fallas que impacten la calidad de la información financiera. Dicho enfoque busca asegurar que los registros contables representen fielmente la realidad económica. La confiabilidad de los datos evita

interpretaciones erróneas en los procesos decisionales. Para alcanzar este propósito, se diseñan procedimientos de revisión sistemática. Estas acciones incluyen seguimiento permanente de las transacciones realizadas. La función contable adquiere relevancia al verificar el cumplimiento de normativas vigentes. Cada operación debe ajustarse a las políticas internas previamente establecidas. La verificación constante reduce la posibilidad de inconsistencias financieras. Este tipo de control fortalece la transparencia institucional. Finalmente, una gestión ordenada favorece la rentabilidad y continuidad del negocio.

2.2.1.3. Características

Una de las características más relevantes radica en el diseño de una planificación organizacional clara y sistemática; dicho esquema orienta el desarrollo de las acciones institucionales bajo criterios de orden y efectividad. La formulación de este instrumento implica asignar actividades específicas conforme a las capacidades del personal disponible. Cada unidad funcional asume obligaciones previamente delimitadas, lo cual optimiza el desempeño colectivo; esta organización interna favorece el entendimiento de los alcances laborales y de los niveles de autoridad existentes; gracias a ello, se fortalecen los procesos de articulación entre las distintas áreas. La estructuración coherente disminuye la probabilidad de fallas operativas durante la ejecución de tareas; además, reduce la aparición de duplicaciones o ausencias de responsabilidad. La correcta planificación facilita el seguimiento permanente de las operaciones. En consecuencia, se consolida el logro de las metas institucionales bajo criterios de eficiencia y claridad administrativa (Ahmed et al., 2021).

Un elemento clave en la consolidación de un sistema interno sólido corresponde a la autonomía funcional dentro de la entidad; este enfoque se relaciona con la distribución equilibrada de labores entre los ámbitos económicos, operativos y administrativos. La correcta delimitación de funciones impide que una sola instancia concentre procesos críticos; de esta manera, se minimizan escenarios de riesgo vinculados a errores involuntarios o prácticas inadecuadas. La asignación diferenciada de actividades como validación, aprobación y registro incrementa la objetividad organizacional; tal separación fortalece la confiabilidad de la información generada; asimismo, promueve prácticas responsables orientadas al cumplimiento normativo. La vigilancia interna se vuelve más efectiva cuando existen roles claramente definidos; este modelo fomenta una cultura de responsabilidad individual; por ello, la gestión empresarial adquiere mayor solidez y respaldo en la toma de decisiones estratégicas (Klychova et al., 2021).

2.2.1.4. Evaluación

Para conocer las dimensiones del control interno se explica lo expuesto por Pereira (2019):

a) Planificación de compras

Consiste en saber gestionar los recursos disponibles y poder definir las prioridades de la forma más ordenada posible en la organización. Asimismo, es un instrumento que permite decidir en el momento presente y lo que se hará en el futuro. Contiene los siguientes elementos:

- División de labores: Se refiere a la repartición de diversas tareas que forman parte del procedimiento de control en la organización. De igual manera, es un conjunto de actividades realizadas por diversas áreas de la organización.
- Planificación de compras: Comprende los pronósticos, objetivos, políticas, procesos, bien sea para la organización en su totalidad o para cualquier área de esta.
- Presupuesto: organiza tanto las operaciones como recursos financieros de una organización, este se elabora con el fin de alcanzar un conjunto determinado de objetivos en un período específico y, por lo general, se expresa en términos financieros.

b) Procedimiento de control

Son el conjunto de acciones y medidas que la empresa establece para brindar una seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos específicos. Estos procedimientos están conformados por las operaciones y actividades que realizan los responsables de la organización en el desarrollo de sus funciones. Asimismo, incluyen los siguientes elementos:

- Registro de ingresos: facilita la revisión y el registro de los ingresos, esto incluye el registro de los ingresos, lo cual incluye el registro de las entradas de materiales al almacén y registro de ventas a clientes.
- Informes de cuentas por cobrar: Es una actividad que realiza la empresa con la finalidad de tener el control de las ventas a crédito realizadas a los clientes.
- Registro de egresos: Consiste en efectuar el registro de egresos, es decir, los gastos que ha efectuado la empresa para así lograr contar con un control de los recursos monetarios de la organización.

c) Supervisión de actividades

La compañía tiene la responsabilidad de establecer, aplicar y supervisar un control interno eficiente a través de la formación adecuada del personal. Es crucial realizar

revisiones periódicas de todos los controles para prevenir su deterioro a lo largo del tiempo. La administración requiere un conocimiento adecuado y una revisión periódica de las distintas partes y elementos que la conforman, por ese motivo se consideran los siguientes elementos:

- Capacitación del personal: Es una forma de proporcionar al personal los conocimientos y competencias que requieren para ser eficientes en su centro de trabajo.
- Métodos de evaluación de control interno: consisten en analizar de manera detallada los resultados obtenidos, a partir de la recopilación de información mediante diversas técnicas de evaluación, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de las normas, políticas, metodologías y procedimientos financieros y operativos establecidos por la organización.
- Verificación de actividades de control: Consiste en verificar las acciones de control a fin de que todo marche bien en la organización.

2.2.2. Rentabilidad

Representa el beneficio económico que obtienen los propietarios o accionistas como resultado del capital que decidieron invertir en la empresa. Este indicador permite determinar si los recursos financieros asignados han generado utilidades acordes con las expectativas planteadas. Asimismo, posibilita conocer la eficiencia con la que se han empleado los fondos dentro de las operaciones del negocio. A través de su análisis, se identifica el nivel de desempeño financiero alcanzado en un periodo determinado. Además, sirve como base para tomar decisiones futuras sobre reinversión o distribución de utilidades. En términos generales, representa la capacidad de una empresa para transformar su capital en beneficios rentables. Por ello, se ha consolidado como un instrumento clave para evaluar la gestión financiera (Santiesteban, 2020).

Constituye el resultado económico que obtiene una empresa al destinar recursos a una determinada actividad o proyecto. Se expresa como la ganancia generada respecto al capital invertido y permite medir la efectividad de las decisiones financieras. Este concepto no solo se asocia al beneficio final, sino también a la eficiencia con que se emplean los medios productivos disponibles. Antes de realizar una inversión, puede estimarse para proyectar posibles rendimientos y determinar la viabilidad del negocio. Además, su cálculo posterior permite comparar resultados con las expectativas iniciales y verificar si las estrategias aplicadas fueron acertadas. De esta manera, la rentabilidad actúa como un parámetro clave para conocer el grado de éxito alcanzado. También orienta a los directivos en la planificación económica y en la búsqueda de mayores beneficios (Ortega, 2020).

Por otro lado, la rentabilidad de una empresa se refleja en la capacidad que tiene para utilizar de manera eficiente todos sus recursos con el fin de generar beneficios. Este indicador financiero se expresa como la relación entre las ganancias obtenidas y la inversión realizada durante un periodo determinado. Su análisis permite evaluar la productividad del capital y la eficacia en la gestión administrativa. Generalmente, se expresa en porcentajes o tasas que facilitan la comparación entre ejercicios económicos o con otras entidades del mismo sector. A través de la rentabilidad se mide el rendimiento de las estrategias adoptadas y el grado de sostenibilidad del negocio. También ofrece información relevante para los inversionistas interesados en conocer el nivel de retorno de sus aportes. Por ello, constituye un elemento esencial en la valoración del desempeño financiero empresarial. (Arenal, 2018).

2.2.2.1. Importancia

La generación de recursos económicos resulta esencial para garantizar la estabilidad y continuidad de toda organización, ya que de ello depende su capacidad para operar eficientemente y lograr aplicar cada objetivo estratégico. Estos ingresos permiten cubrir los costos administrativos y de producción, remunerar adecuadamente al personal, invertir en innovación tecnológica y destinar fondos a la mejora continua de los procesos internos. Asimismo, posibilitan la ampliación del mercado y la diversificación de productos o servicios, factores determinantes para mantener la competitividad. En ausencia de beneficios sostenibles, la empresa enfrenta serias limitaciones financieras que pueden comprometer su estabilidad operativa y su permanencia en el tiempo, generando un riesgo directo para su existencia (Caiza-Pastuña et al., 2020).

La rentabilidad es un aspecto clave en la gestión empresarial, ya que permite identificar con claridad si la empresa obtiene ganancias o pérdidas a partir de sus operaciones, así como evaluar qué tan eficiente es el uso de sus recursos. Este indicador sirve como base para la toma de decisiones estratégicas que orientan el crecimiento económico de la organización, al tiempo que promueve la planificación de nuevas inversiones que impulsen el desarrollo futuro. Además, posibilita analizar la relación entre ingresos y costos, brindando una perspectiva global sobre la situación financiera y el rendimiento de la empresa. Además, una adecuada interpretación de los resultados de rentabilidad contribuye a fortalecer la gestión contable y administrativa, favoreciendo una conducción responsable y sostenible del negocio (Avanceña & Prosser, 2022).

Los inversionistas, tanto los socios actuales como los potenciales colaboradores o entidades financieras, consideran la rentabilidad como un indicador determinante del nivel de solidez económica y del potencial de expansión de una empresa. Este aspecto

refleja no solo la eficiencia en la administración de recursos, sino también la capacidad de generar beneficios sostenidos en el tiempo. Una organización rentable inspira confianza y credibilidad, lo que le permite acceder con mayor facilidad a financiamiento externo y establecer alianzas estratégicas. Estas circunstancias favorecen la acumulación de capital, la mejora de la infraestructura y la puesta en marcha de iniciativas innovadoras que les permiten expandirse y consolidar su posición en el mercado (Cookson et al., 2021).

2.2.2.2. Formas de obtener rentabilidad

Dos Santos et al. (2021) indica que toda organización debe realizar un análisis continuo de sus procesos internos con el fin de identificar oportunidades de mejora que le permitan optimizar el uso de sus recursos y reducir costos innecesarios. En este contexto, resulta fundamental evaluar la eficiencia de la cadena de abastecimiento, renegociar las condiciones con los proveedores e incorporar tecnologías que faciliten la automatización de tareas repetitivas. Estas acciones contribuyen a reducir gastos operativos y aumentar la productividad. Asimismo, es recomendable evaluar la posibilidad de ampliar la oferta de bienes o servicios, lo que permite captar nuevos segmentos de mercado y atender de manera más completa las demandas del público actual. La diversificación, además de incrementar los ingresos, contribuye a minimizar los riesgos financieros derivados de la dependencia de un solo producto o línea comercial.

Por otro lado, una alternativa importante para alcanzar mayor rentabilidad es fortalecer los márgenes de utilidad mediante una administración eficiente del inventario.

La gestión adecuada de inventarios permite evitar pérdidas por deterioro, exceso de stock o desabastecimiento, lo que se traduce directamente en una reducción de costos y en una mejor liquidez para la empresa. Asimismo, se destaca que un control oportuno del inventario es un factor clave en el desempeño financiero, ya que garantiza la disponibilidad de los productos necesarios para la venta sin incurrir en gastos innecesarios. De este modo, una política de inventario bien estructurada contribuye al equilibrio financiero y al sostenimiento de la rentabilidad en el tiempo. (De La Hoz et al., 2018).

2.2.2.3. Evaluación

Con la finalidad de evaluar la rentabilidad, se tendrá en consideración lo señalado por Santiesteban (2020):

a. Rentabilidad económica: Este indicador financiero permite medir la eficiencia con la que una empresa utiliza sus activos totales para generar beneficios. Su propósito

radica en mostrar la capacidad del negocio para transformar los recursos disponibles en resultados económicos positivos. Al relacionar el beneficio neto con el total de activos, se obtiene una visión bastante precisa de la eficiencia con la que se ha utilizado el capital disponible. Este indicador suele expresarse como un porcentaje o una tasa, y muestra en qué medida los activos han sido aprovechados para generar ingresos. Por ello, constituye un parámetro fundamental para evaluar la gestión operativa de la entidad. Su indicador se expresa a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Beneficio neto} / \text{Activo total}$$

b. Rentabilidad financiera:

Este factor permite evaluar la capacidad de la empresa para generar beneficios a partir de sus recursos propios, ya sean activos o capital aportado por los dueños o inversionistas. Permite conocer el nivel de beneficio que obtiene el negocio luego de cubrir sus obligaciones y gastos, evidenciando la eficiencia con que se gestiona el patrimonio neto. El cálculo se realiza dividiendo el beneficio neto entre el patrimonio, expresándose en forma porcentual. Este indicador resulta fundamental para los socios y accionistas, ya que muestra el retorno real obtenido sobre su inversión y, por ende, el grado de rentabilidad del capital propio. Su indicador se aplica considerando la siguiente fórmula:

$$\text{Beneficio neto} / \text{Patrimonio neto}$$

- c. Margen bruto:** Este índice representa la proporción de ganancia que conserva la empresa tras deducir los costos directos de producción o adquisición de los bienes comercializados. Es un parámetro relevante porque permite conocer la eficiencia en los procesos productivos, así como la efectividad de las políticas de precios aplicadas. Un margen bruto elevado sugiere que la organización logra cubrir adecuadamente sus costos operativos, generando una utilidad significativa antes de los gastos administrativos y financieros. Se calcula dividiendo la utilidad bruta entre las ventas, y sus resultados sirven para orientar decisiones estratégicas y de gestión. Su indicador es:

$$\text{Utilidad bruta} / \text{Ventas}$$

- d. Margen neto:** Representa el rendimiento total de una entidad después de descontar todos los costos y gastos operativos, administrativos, financieros y tributarios. Este indicador muestra qué porcentaje de las ventas se ha convertido en utilidades netas, ofreciendo una visión más completa del desempeño financiero de la empresa. Cuanto mayor sea este margen, mejor será la capacidad de la empresa para transformar sus

ingresos en beneficios sostenibles. Se obtiene al dividir la utilidad neta entre las ventas, permitiendo evaluar el grado de eficiencia general y la estabilidad económica del negocio. Su indicador se expresa por medio de la siguiente fórmula:

$$\text{Utilidad neta} / \text{Ventas}$$

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

3.1.1. Ubicación política

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el departamento de San Martín, específicamente en la provincia y distrito de Tarapoto. En este espacio administrativo se encuentra la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L., entidad seleccionada como unidad de análisis para el desarrollo del estudio, dado que representa un actor relevante dentro del sector comercial de la zona.

3.1.2. Ubicación geográfica

Geográficamente corresponde a la jurisdicción territorial del distrito de Tarapoto, amparado en lo establecido por la Ley Orgánica de Municipalidades. La ciudad se sitúa en la zona central de la selva peruana, en la vertiente oriental de los Andes, a una altitud de 356 m.s.n.m., en la cuenca del río Shilcayo, afluente del río Mayo. La Municipalidad Distrital de Tarapoto tiene como sede institucional la Plaza Mayor de la ciudad, desde donde se administra el gobierno local y se articulan los servicios públicos que atienden a su población.

3.1.3. Periodo de ejecución

Este estudio se ejecutó desde junio 2022 a diciembre 2022.

3.1.4. Autorizaciones y permisos

Se solicitó la autorización al gerente de la empresa con el propósito de llevar a cabo el estudio y recopilar la información necesaria para el desarrollo de los resultados.

3.1.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

Con la finalidad de llevar a cabo el presente estudio se aplicaron las medidas de control sanitario a fin de evitar cualquier tipo de contagio al momento de tener contacto con los representantes de la empresa, de igual manera, el acervo documentario será obtenido a través de correo electrónico.

3.1.6. Aplicación de principios éticos internacionales

En el desarrollo del presente estudio se tomó en consideración el cumplimiento estricto de las normas establecidas por la APA en su séptima edición, así como los lineamientos metodológicos y formales dispuestos por la Universidad Nacional de San Martín en su

manual institucional para trabajos académicos orientados a la obtención de grados. Del mismo modo, se respetaron los principios éticos universales que orientan la investigación científica, tales como el respeto a la dignidad humana, garantizando que las opiniones y aportes de los colaboradores de la empresa sean tratados con discreción y sin alteración alguna. También se aplicó el principio de beneficencia, procurando que los resultados generen aportes valiosos para optimizar la rentabilidad de la organización, sin ocasionar perjuicio alguno a los participantes ni a la institución, dado que el propósito del estudio es estrictamente académico. Por último, se observó el principio de justicia, asegurando igualdad de condiciones en la selección de los informantes, quienes participaron de forma libre, voluntaria y sin ningún tipo de discriminación, sesgo o favoritismo.

3.2. Sistema de variables

3.2.1. Variables principales

Control interno

Rentabilidad

3.2.2. Variables secundarias

Planificación

Procedimiento de control

Personal y supervisión

Rentabilidad económica

Rentabilidad financiera

Margen bruto

Margen neto

3.3. Procedimientos de la investigación

3.3.1. Diseño de la investigación

Según las características metodológicas del estudio, se aplicó un enfoque de tipo **aplicado**, ya que busca ofrecer una solución práctica a un problema específico identificado dentro de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L. De acuerdo con Cohen & Gómez (2019), este tipo de investigación se orienta a la resolución de dificultades concretas mediante la utilización de conocimientos científicos previamente adquiridos, con el propósito de generar mejoras en contextos reales. Donde el objetivo principal es brindar información útil que contribuya al fortalecimiento del control interno y a una mejor administración de la rentabilidad de la empresa. Asimismo, se busca integrar la teoría

con la práctica, de modo que los resultados obtenidos se conviertan en herramientas que apoyen la toma de decisiones gerenciales.

El estudio se desarrolló bajo un **nivel explicativo** debido a que no se limita únicamente a describir los hechos, sino que busca identificar las causas de las variaciones en la rentabilidad empresarial a partir de las condiciones del control interno. De acuerdo con Fuentes et al. (2020), este tipo de estudios tiene como propósito establecer relaciones de causa y efecto entre las variables, analizando las razones por las cuales ocurren determinados fenómenos dentro de las organizaciones. A diferencia de los estudios descriptivos o exploratorios, su objetivo principal es comprender por qué ciertos factores influyen directamente en los resultados financieros.

En este sentido, el trabajo procura demostrar cómo las deficiencias o fortalezas del control interno repercuten directamente en el desempeño económico de la empresa durante el periodo 2020–2021.

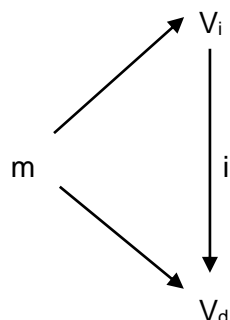
La población estuvo compuesta por el personal administrativo, los trabajadores vinculados al área contable y el acervo documentario de la Ferretería Santa Rosa E.I.R.L. Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres (2018) exponen que el término población se refiere al conjunto de personas, elementos u objetos que comparten una o más características comunes y sobre los cuales se busca obtener conclusiones. En este caso, los datos financieros y administrativos proporcionaron la base empírica necesaria para analizar las variables planteadas. Asimismo, se consideró pertinente incluir toda fuente de información institucional que contribuyera a la comprensión del control interno y su incidencia en la rentabilidad empresarial.

La muestra se conformó por el gerente general de la empresa y por documentos financieros claves, tales como reportes de inventario, cuentas por cobrar, gastos operativos, estados de situación financiera y estados de resultados correspondientes a los años 2020 y 2021. Estos elementos fueron seleccionados intencionalmente debido a su relevancia para la evaluación del control interno y la medición de la rentabilidad. El análisis de dichos registros permitió disponer de información precisa y verificable sobre la gestión económica de la empresa, sirviendo como evidencia para la interpretación de los resultados obtenidos en la investigación.

El diseño fue de tipo **no experimental**, dado que no se manipularon las variables, sino que se observaron tal como ocurrieron en su contexto natural. Baena (2017) menciona que este tipo de diseño se emplea cuando el investigador analiza los fenómenos sin intervenir directamente en ellos, permitiendo una evaluación objetiva de la realidad estudiada. Asimismo, se optó por un diseño **transversal**, siguiendo a Cantillo & Buitrago

(2018), quienes precisan que se centra en la recopilación de datos en un momento o periodo determinado. Por consiguiente, el análisis se limitó al lapso 2020–2021, con el fin de examinar la relación entre el control interno y la rentabilidad dentro de ese marco temporal específico.

El diseño que será utilizado es el siguiente:



Donde:

M= Muestra.

Vi: Control interno

Vd: Rentabilidad

i: Incidencia.

A fin de resolver cada uno de los objetivos, se realizaron los siguientes procedimientos:

3.3.2. Objetivo específico 1

Determinar la planificación de compras en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.

a. Actividades y tareas

En el primer objetivo se ha conocido la planificación de actividades en la organización.

b. Descripción de procedimientos

Se ha empleado una guía de entrevista que será aplicada al gerente general de la empresa, luego, los datos obtenidos serán expresados en los resultados, posterior a ello, se mostrará las deficiencias incurridas y pérdidas generadas por su inadecuado cumplimiento.

c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La técnica que fue empleada es la guía de entrevista y el análisis será explicativo.

3.3.3. Objetivo específico 2

Evaluar el procedimiento de control en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.

a. Actividades y tareas

En el segundo objetivo se podrá conocer el procedimiento de control que realiza la empresa.

b. Descripción de procedimientos

Se empleará una guía de entrevista que será aplicada al gerente general de la empresa, luego, los datos obtenidos serán expresados en los resultados, posterior a ello, se mostrará las deficiencias incurridas y pérdidas generadas por su inadecuado cumplimiento.

c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La técnica que será empleada es la guía de entrevista y el análisis será explicativo.

3.3.4. Objetivo específico 3

Demostrar la supervisión de actividades en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.

a. Actividades y tareas

En el tercer objetivo específico se conoció el personal y supervisión de la organización.

b. Descripción de procedimientos

Se empleará una guía de entrevista que fue aplicada al gerente general de la empresa, luego, los datos obtenidos serán expresados en los resultados, posterior a ello, se mostrará las deficiencias incurridas y pérdidas generadas por su inadecuado cumplimiento.

c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La técnica que fue empleada es la guía de entrevista y el análisis será explicativo.

3.3.5. Objetivo específico 4

Analizar el índice de rentabilidad en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.

a. Actividades y tareas

En el cuarto objetivo se analizó el índice de rentabilidad de la organización que comprende los periodos 2020 – 2021.

b. Descripción de procedimientos

Por medio del estado de situación financiera y estado de resultados se pudo efectuar el análisis de los ratios financieros que comprende el periodo 2020 – 2021 de la organización, estos serán representados en tablas y figuras con porcentajes.

c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La técnica que fue empleada es la guía de análisis documental y el análisis será analítico.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultado específico 1: Planificación de compras en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021

Luego de aplicar la guía entrevista, se obtuvo las siguientes respuestas:

Las deficiencias en la división de labores es la siguiente: Falta de segregación de funciones porque existen empleados que manejan todas las fases de una transacción, desde la recepción de la orden de compra hasta la entrega del producto y la facturación. Asimismo, se encuentra la asignación inadecuada de responsabilidades, como la falta de claridad sobre quién es responsable de qué tarea debe realizar dentro de la organización. Además, el administrador es el encargado de realizar la división de tareas, pero este, por la cantidad de tareas que desarrolla, no asigna de manera apropiada las funciones a los demás miembros del equipo.

En cuanto a la planificación de compras, no existe un adecuado plan de adquisiciones a largo plazo que clarifique la idea de sus principales necesidades, de la misma manera, la carencia del seguimiento de las órdenes de compra genera retraso en la entrega de los productos. Además, el responsable de caja, en coordinación con el contador no establecer de modo apropiado el presupuesto diario y mensual de la empresa.

Tabla 1
Pérdida por inadecuada planificación de compras

Productos	Cant.	P/U	TOTAL
Cemento extraforte selva	957	S/ 26.80	S/ 25,647.60
Cemento Mochica	581	S/ 29.90	S/ 17,371.90
Fierro corrugado	67	S/ 18.90	S/ 1,266.30
Ladrillo quemado Riojano	1243	S/ 0.60	S/ 745.80
Alambre negro	79	S/ 25.40	S/ 2,006.60
			S/ 47,038.20

Nota: Datos extraídos del reporte de inventario 2020 – 2021 de la empresa.

Interpretación

La empresa, al no contar con un plan de compras debidamente estructurado, ha enfrentado serias dificultades en la administración de sus recursos financieros. La ausencia de una planificación adecuada ha originado que las adquisiciones se realicen de manera improvisada, sin un control previo ni una evaluación de las verdaderas necesidades del negocio. Esta situación provocó la ejecución de gastos no contemplados dentro del presupuesto general, afectando directamente la disponibilidad de fondos para otras áreas prioritarias. Asimismo, la carencia de un procedimiento que

regule las compras impidió establecer mecanismos de control que garanticen la transparencia y eficiencia del proceso. Como consecuencia, durante la recepción de los pedidos no se efectuó una revisión exhaustiva de la mercadería adquirida, lo que generó inconsistencias entre los productos solicitados y los realmente entregados por los proveedores. La falta de verificación oportuna y la débil supervisión interna derivaron en pérdidas económicas significativas para la empresa, calculadas en aproximadamente S/ 47,038.20. Este monto refleja no solo un perjuicio monetario, sino también deficiencias en la gestión administrativa y en la aplicación de controles internos que aseguren el uso racional de los recursos. En suma, la inexistencia de una política clara de compras y de mecanismos de control adecuados ha impactado negativamente en la rentabilidad y sostenibilidad de la organización durante el periodo analizado.

4.2. Resultado específico 2: Procedimiento de control en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021

Concerniente al proceso de control de la organización, la empresa no tiene una separación adecuada de funciones en el proceso de ingresos y egresos, permitiendo que una persona tenga demasiado control sobre todo el proceso, es decir, la recarga de trabajo incrementa el índice de errores al momento de generar la facturación. Asimismo, existe falta de supervisión y control de los egresos, con el debido sustento requerido. Esto ha provocado ciertas inconsistencias en las cuentas por cobrar.

Tabla 2

Inadecuado procedimiento de control

Cuentas por cobrar	
Cliente N°00143	S/ 25,467.00
Cliente N°00187	S/ 18,932.00
Cliente N°00233	S/ 19,842.00
Cliente N°00256	S/ 45,942.00
Cliente N°00272	S/ 20,412.00
Cliente N°00324	S/ 56,783.00
Cliente N°00365	S/ 39,212.00
Total:	S/ 226,590.00

Nota: Datos extraídos de las cuentas por cobrar 2020 – 2021 de la empresa.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla presentada, se evidencia que un grupo significativo de clientes mantiene cuentas pendientes de cancelación desde el año 2020. Esta situación refleja un deficiente control en la recuperación de créditos otorgados, generando un impacto negativo en la liquidez de la empresa. La falta de cumplimiento en los pagos establecidos ha limitado el ingreso de efectivo, lo que impide disponer de recursos suficientes para afrontar las obligaciones operativas y financieras. El incumplimiento de

los clientes demuestra una ineficiente gestión del área de cobranzas y un seguimiento inadecuado a las cuentas por cobrar. Esta carencia de control ha ocasionado que las ventas realizadas al crédito no se traduzcan en beneficios económicos reales. Como consecuencia, la empresa no ha logrado recuperar el capital invertido en dichas transacciones. La suma total de la deuda acumulada asciende a S/ 226,590.00, monto que representa una proporción considerable de los ingresos anuales de la entidad. Dicha cifra refleja una pérdida de rentabilidad, puesto que los fondos inmovilizados podrían haberse utilizado para reinversiones o adquisición de mercadería. Asimismo, la falta de una política de crédito eficiente limita la capacidad de crecimiento del negocio. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los procedimientos de control interno y establecer medidas correctivas que garanticen el cumplimiento oportuno de los pagos por parte de los clientes, asegurando así una gestión financiera sostenible y rentable.

4.3. Resultado específico 3: Supervisión de actividades en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021

La empresa no ha tenido ninguna capacitación durante el periodo 2020 a causa del inicio de la pandemia, reflejando que, no estuvo preparada para afrontar las diversas dificultades, no obstante, en el 2021 se ha realizado 3 capacitaciones, de las cuales, no se ha visto mejora alguna en cuanto al control interno. Por otro lado, los métodos de control se han visto limitados y los colaboradores desconocen de ello, de modo que, no existe un responsable que se encargue de la verificación de actividades, ni existe un proceso definido.

A continuación, se presentan algunas deficiencias:

- Falta de detección de errores: La falta de supervisión de actividades, ha generado errores en los egresos que ha tenido la empresa, tal es el caso del periodo 2020, donde no hubo documento que sustente las compras de alcohol y mascarillas por el valor de S/ 2,585.40.
- Falta de liquidez: Debido a la falta de supervisión de actividades, la empresa no ha contado con suficiente disponible para responder a tiempo a sus proveedores, teniendo que recurrir a la solicitud de préstamos bancarios.
- Incumplimiento de las normativas: Las empresas deben cumplir con una serie de normativas y regulaciones. Si los controles no son supervisados adecuadamente, es posible que se produzcan incumplimientos que pueden dar lugar a sanciones y multas, pero, la empresa ha logrado cancelar el pago de impuestos a tiempo.

4.4. Resultado específico 4: Índice de rentabilidad en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021

Tabla 3

Rentabilidad en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021

Rentabilidad	2020	2021
Rentabilidad económica	2%	4%
Rentabilidad financiera	8%	18%
Margen bruto	8%	10.5%
Margen neto	1%	2%

Nota. EE.FF Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.

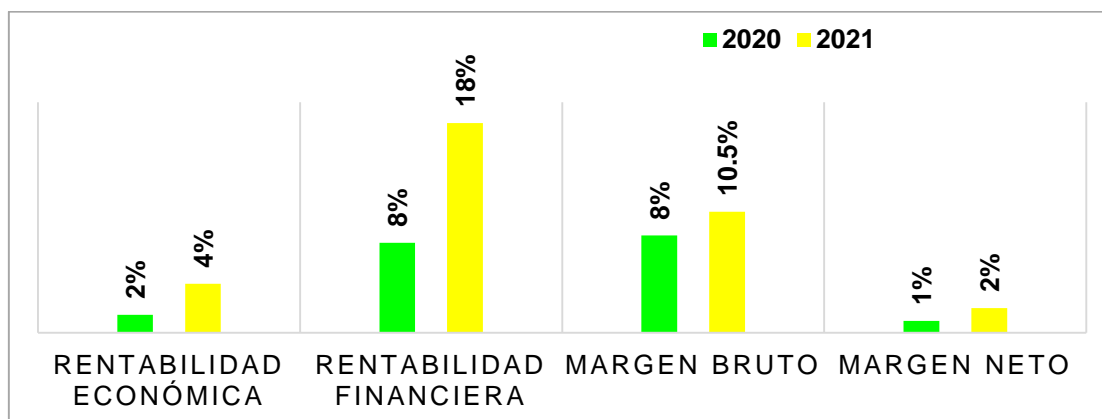


Figura 1

Rentabilidad en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021

Nota. EE.FF Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021

Interpretación

La rentabilidad obtenida por la empresa durante los periodos evaluados refleja resultados que merecen un análisis detallado. En lo que respecta a la rentabilidad económica, se observa que, por cada unidad monetaria invertida en los activos, la organización alcanzó un índice del 2% en el año 2020 y del 4% en el 2021. Aunque se evidencia una ligera mejora en el último año, ambos porcentajes continúan siendo reducidos, lo que sugiere una utilización poco eficiente de los recursos disponibles. A pesar de haber registrado un volumen importante de ventas, el retorno generado por la inversión en activos no fue proporcional, lo que indica que la estructura de costos o el control interno podrían no haber sido lo suficientemente eficaces para maximizar los beneficios.

En cuanto al rendimiento financiero, los indicadores muestran un 8% en 2020 y un incremento hasta el 18% en 2021. Este aumento representa un mejor aprovechamiento del capital propio, evidenciando una mayor ganancia por cada unidad monetaria invertida en el patrimonio. Dicho resultado podría estar vinculado a una administración más eficiente de los recursos financieros, así como a una mejor gestión del endeudamiento.

4.6. Discusión

El control interno es fundamental en cualquier empresa, incluyendo las empresas ferreteras, ya que permite identificar y corregir errores, fraudes y malas prácticas antes de que causen pérdidas financieras significativas. El establecimiento de controles adecuados puede ayudar a la empresa a reducir sus costos, optimizar sus procesos, cumplir con las normas y regulaciones, mejorar su toma de decisiones y, en última instancia, aumentar su rentabilidad.

Con respecto al objetivo N° 1, en primer lugar, se menciona la falta de segregación de funciones, donde algunos empleados realizan todas las fases de una transacción, lo que puede generar errores y fraudes. Además, se indica que la asignación de responsabilidades no es adecuada, lo que provoca falta de claridad en cuanto a quién debe realizar cada tarea. Asimismo, se menciona que el administrador, debido a su carga de trabajo, no asigna de forma eficiente las funciones a los demás miembros del equipo. En cuanto a la planificación de compras, se indica que no existe un plan a largo plazo que permita conocer las necesidades de la organización y que la falta de seguimiento de las órdenes de compra puede generar retrasos. Finalmente, se señala que el responsable de caja y el contador no establecen de manera adecuada el presupuesto diario y mensual de la empresa, generando la pérdida por S/ 47,038.20 por deficiente recepción de productos.

Los resultados se asemejan con el estudio realizado por Manosalvas et al. (2020) quien ha concluido en su investigación que hay deficiencias en los procesos de control interno en algunas organizaciones. Se menciona que los ingresos de las mercancías no están debidamente documentados, lo que podría generar problemas en la gestión contable. Además, se señala que el control de las operaciones no se realiza de forma sistematizada en un 50%, lo que puede generar errores y dificultades en el seguimiento de los procesos. También se indica que la adquisición de mercancías no es responsabilidad de una sola persona y que no hay una revisión de la calidad de las mercancías en un 75%. Por lo tanto, los resultados de la investigación indican que el control interno se ubica en un nivel regular en el 63 %, lo que evidencia la necesidad de fortalecer y mejorar este aspecto.

Por otro lado, se evidencia que la correcta planificación de las compras es fundamental para mantener un inventario equilibrado y optimizado. Al comprender la demanda de los productos y las necesidades del negocio, es posible organizar las adquisiciones de manera que se eviten tanto el exceso de existencias como la escasez, evitando así posibles pérdidas económicas y asegurando la satisfacción de los clientes. Asimismo,

se pueden establecer presupuestos y previsiones de gastos más precisos. Esto ayuda a controlar los costos y evitar gastos innecesarios. Además, la planificación permite aprovechar oportunidades de negociación con proveedores, como descuentos por compras a granel o acuerdos a largo plazo.

Con respecto al objetivo N° 2, los resultados revelaron que existen deficiencias en el proceso de control interno de una empresa en relación al manejo de los ingresos y egresos. Se señala que no hay una adecuada separación de funciones en este proceso, lo que permite que una sola persona tenga demasiado control sobre todo el proceso, lo que incrementa el riesgo de errores en la facturación debido a la sobrecarga de trabajo. Asimismo, se informa que existe ausencia de supervisión y control sobre los gastos, lo cual ha originado inconsistencias en las cuentas por cobrar. En conclusión, se resalta que la entidad debe fortalecer su proceso de control interno para prevenir errores y asegurar la adecuada administración de sus ingresos y egresos.

Los resultados tienen similitud con el estudio ejecutado por Pavón et al. (2019) quien ha concluido que las pymes se encuentran inmersas a una serie de cambios, los colaboradores no realizan actividades de control de forma permanente, existe un inadecuado manejo de las mercancías, el cual generó la pérdida de \$45,679.00. Por otro lado, se revela que el control es fundamental para garantizar que la empresa ferretera avance hacia el logro de sus metas y objetivos. Al establecer criterios de referencia y comparar los resultados obtenidos con ellos, se pueden detectar desviaciones y tomar las medidas correctivas necesarias para mantener el rumbo correcto. También, permite evaluar el uso de los recursos en la empresa ferretera, como el personal, el inventario, la maquinaria y el capital. Al monitorear y regular estos recursos, se busca maximizar su eficiencia y minimizar el desperdicio, lo que puede contribuir a una mejor rentabilidad y competitividad.

Con respecto al objetivo N° 3, los resultados indicaron que, durante el año 2020, la compañía no recibió capacitación debido al inicio de la pandemia, lo que sugiere que no estaba preparada para hacer frente a las diversas dificultades que surgieron. Sin embargo, en el año 2021, se han llevado a cabo tres capacitaciones, pero no se ha observado ninguna mejora en términos de control interno. Además, los métodos de control han sido limitados y los empleados no tienen conocimiento de esto, indicando que no existe un encargado de verificar las actividades, como también un proceso que se encuentre bien definido para llevar a cabo este trabajo.

Dichos resultados presentan semejanza con el trabajo realizado por Angulo-Rivera (2019) quien ha dado a conocer que el 88.9% de encuestados indicaron que no existe

un adecuado control interno en la organización, sin embargo, el 94.4% demostró que la administración de las existencias se desarrolla de manera apropiada. Cabe señalar que, la supervisión permite mantener un control riguroso sobre el inventario de productos en la empresa ferretera. Esto implica supervisar de manera constante los niveles de inventario para evitar tanto la falta de productos como los excedentes innecesarios, asegurando así la disponibilidad de los artículos requeridos para atender la demanda de los clientes. Una gestión adecuada permite mantener un mejor control de los inventarios, reducir pérdidas y prevenir gastos innecesarios. Una empresa ferretera debe cumplir con diversas normas y regulaciones, tanto en términos de seguridad laboral como en relación con los productos que ofrece. La supervisión adecuada garantiza que se cumplan todas estas normas, se implementen las medidas de seguridad necesarias y se evite cualquier riesgo potencial tanto para los empleados como para los clientes.

Con respecto al objetivo N° 4, los resultados resaltaron que Los resultados de rentabilidad de la empresa se presentan de la siguiente manera: en términos de rentabilidad económica, que mide el retorno sobre cada unidad monetaria invertida en el activo, se obtuvo un índice del 2% en el 2020 y del 4% en el 2021. Ambos periodos mostraron resultados bajos, a pesar de haber registrado ventas considerables. Por otro lado, en cuanto al rendimiento financiero, que mide la ganancia por cada unidad monetaria invertida en el patrimonio, el índice fue del 8% en el 2020 y del 18% en el 2021, lo que indica un desempeño destacado. En cuanto al margen bruto, que mide las ganancias después de deducir los costos, se registró un índice del 8% en el 2020 y del 10.5% en el 2021, lo que ha sido bastante considerable para la empresa. No obstante, el margen neto, que mide las ganancias generadas después de deducir los costos, gastos y pago de impuestos, tuvo un índice del 1% en el 2020 y del 2% en el 2021, lo que indica que no ha sido favorable para la organización.

Los resultados se asemejan al estudio ejecutado por Córdova & Pupiales (2022), quienes indicaron que el control de existencias se realiza en un 83%, el riesgo tuvo un resultado del 17%, el rendimiento del activo fue 3.4%, rendimiento del patrimonio por 4.3%, utilidad bruta 17% y utilidad neta 2.5%. Por otro lado, se señala que la rentabilidad desempeña un papel fundamental en la sostenibilidad financiera de una empresa. Si una empresa ferretera no logra ser rentable, es probable que enfrente dificultades para cubrir sus gastos operativos, pagar a sus proveedores, invertir en nuevas oportunidades de crecimiento y cumplir con sus compromisos financieros. Proporciona los recursos necesarios para el crecimiento y la expansión de una empresa ferretera. Los beneficios generados pueden reinvertirse en la compra de nuevos inventarios, la apertura de

sucursales adicionales, la implementación de mejoras tecnológicas, la contratación de personal adicional y la diversificación de la oferta de productos.

Con respecto al objetivo general, los resultados han señalado que la falta de supervisión adecuada del personal ha provocado que se cometan errores, lo que ha ocasionado la pérdida de inventario y una disminución en la rentabilidad de la empresa. En particular, la deficiente recepción de productos ha resultado en la pérdida de S/ 47,038.20. Es importante tener en cuenta que, si una sola persona es responsable de recibir los productos y también de gestionar el inventario, existe un mayor riesgo de pérdidas y robos. Estas deficiencias en el control interno tienen un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa ferretera, lo que subraya la necesidad de contar con controles adecuados para prevenir errores, fraudes y pérdidas.

El resultado guarda similitud con el estudio realizado por Robles (2022), quien señala que los responsables del área de almacén no cuentan con un control interno eficiente sobre la mercadería y, además, no reciben capacitación adecuada para el manejo de las herramientas de trabajo. Como consecuencia, los índices de rentabilidad obtenidos se situaron por debajo del 5 %. En este contexto, se evidencia una relación significativa entre el control interno y la rentabilidad; sin embargo, la empresa desconoce los beneficios que una adecuada implementación del control interno podría generar, lo cual habría permitido alcanzar mayores niveles de rentabilidad.

En efecto, se indica el sistema de control interno ayuda a proteger los activos de la empresa, como el inventario, las instalaciones y los recursos financieros. En el caso de una empresa ferretera, donde el inventario es un componente clave, contar con un sistema de control interno sólido ayuda a prevenir el robo, el deterioro y el mal uso de los productos. Esto contribuye directamente a la rentabilidad al minimizar las pérdidas y garantizar que los activos estén disponibles para generar ingresos.

CONCLUSIONES

Con base a los objetivos, se concluye:

1. La planificación de compras es inadecuada porque no existe una apropiada segregación de funciones, inadecuada asignación de responsabilidades y deficiente recepción de productos que han generado la pérdida de S/ 47,038.20.
2. En el procedimiento de control existen los siguientes problemas: Inadecuada separación de funciones en el proceso de control de ingresos y egresos, incremento del índice de errores al momento de generar la facturación e inconsistencias en las cuentas por cobrar.
3. La supervisión de actividades es inadecuada debido a que existe deficiencias en la detección de errores, existe falta de liquidez e incumplimiento de las normativas, en vista de que la empresa no ha tenido ninguna capacitación durante el periodo 2020 a causa del inicio de la pandemia, reflejando que, no estuvo preparada para afrontar las diversas dificultades.
4. La rentabilidad de la empresa presenta los siguientes resultados: La rentabilidad económica fue 2% en el 2020 y 4% en el 2021. En cambio, en el rendimiento financiero, el índice fue del 8% en 2020 y 18% en 2021. En el margen bruto, el índice fue 8% en 2020 y 10.5% en 2021. Sin embargo, el margen neto ha tenido un índice del 1% en 2020 y 2% en 2021.
5. El control interno tiene un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa ferretera debido a las deficiencias presentadas, lo que destaca la importancia de contar con controles eficientes para prevenir errores, fraudes y pérdidas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

1. El gerente de la empresa debe analizar las tendencias de venta de los productos ferreteros en la empresa durante un período determinado, para poder identificar los productos más vendidos y prever su demanda futura.
2. Los trabajadores deben identificar las áreas críticas de la empresa ferretera y priorizarlas para el control. Las áreas críticas pueden incluir la gestión de inventarios, la seguridad en el lugar de trabajo, la satisfacción del cliente, entre otras.
3. El gerente de la empresa debe establecer indicadores de desempeño en cada área y departamento es fundamental para medir el progreso y detectar cualquier desviación, asimismo, mantener una comunicación constante y efectiva con sus subordinados
4. El contador debe realizar un análisis financiero detallado de la empresa para determinar su situación financiera actual. Identifique las áreas problemáticas, como costos elevados, márgenes de beneficio bajos o deudas pendientes, asimismo, identificar áreas donde la empresa podría ser más eficiente en su funcionamiento, como la optimización de procesos de inventario, la reducción de costos de almacenamiento.
5. El gerente, con el apoyo del contador, debe establecer y documentar políticas y procedimientos contables claros y coherentes. Asimismo, es importante distribuir adecuadamente las funciones entre los trabajadores con el fin de reducir el riesgo de fraudes o errores involuntarios, e implementar un sistema de control que garantice el manejo adecuado de los productos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmed, E., Alabdullah, T., Ardhani, L., & Putri, E. (2021). The Inventory Control System's Weaknesses Based on the Accounting Postgraduate Students' Perspectives. *Journal of Accounting and Business Education*, 5(2), 1–8. <http://journal2.um.ac.id/index.php/jabe/article/view/19312>
- Angulo-Rivera, R. (2019). Control interno y gestión de inventarios de la empresa constructora Peter Contratistas S.R. Ltda. *Gaceta Científica*, 5(2), 129–137. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/696>
- Arenal, C. (2018). *Gestión económico-financiera básica de la actividad comercial de ventas e intermediación comercial* (1st ed., Vol. 1). Editorial Tutor Formación. https://books.google.com/books/about/Gestión_económico_financiera_básica_d.html?hl=es&id=nlh9DwAAQBAJ
- Arévalo, C., & Arévalo, S. (2021). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas constructoras de San Martín, año 2018 [Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto]. In *Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto*. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3859>
- Avanceña, A., & Prosser, L. (2022). Innovations in cost-effectiveness analysis that advance equity can expand its use in health policy. *BMJ Global Health*, 7(2), 1–17. <https://gh.bmj.com/content/7/2/e008140>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3rd ed., Vol. 1). Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Caiza-Pastuña, E., Valencia-Nuñez, E., & Bedoya-Jara, M. (2020). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, Ecuador. *Revista Universidad y Empresa*, 22(39), 201–229. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392020000200201
- Cantillo, M., & Buitrago, A. (2018). *Nuevas miradas y enfoques de diversas investigaciones. Tomo II* (Universidad Santiago de Cali (ed.)).
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué?* (1st ed.,

- Vol. 1). Editorial Teseo.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Cookson, R., Griffin, S., & Norhem, F. (2021). Distributional Cost-Effectiveness Analysis Comes of Age. *Science Direct*, 24(1), 1–4.
[https://www.valueinhealthjournal.com/article/S1098-3015\(20\)34416-8/pdf](https://www.valueinhealthjournal.com/article/S1098-3015(20)34416-8/pdf)
- Córdova, G., & Pupiales, C. (2022). *Control de Inventarios y su impacto en la rentabilidad de la Ferretería Arias, Cantón la Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2021* [Ecuador : La Mana : Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)].
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8530>
- Cutipa, P. (2021). Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Comercial Ferretera S.A.C. del distrito de Tarapoto, periodos 2017 y 2018 [Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto]. In *Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto*. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4110>
- De La Hoz, B., Ferrer, M., & De La Hoz, A. (2018). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 88–109.
http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182008000100008&script=sci_abstract
- Dos Santos, E., Cruz, J., & Da Cunha, M. (2021). Cost-effectiveness in health: consolidated research and contemporary challenges. *Humanities and Social Sciences Communications* 2021 8:1, 8(1), 1–10.
<https://www.nature.com/articles/s41599-021-00940-5>
- Estupiñán, R. (2022). *Control interno y fraudes: análisis de informe coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (1st ed., Vol. 1). Ecoe Ediciones.
https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAAQBAJ&dq=control+interno&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
<https://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- García, X., & Sánchez, J. (2019). Evaluación del Control Interno a la Gestión de Inventarios de IMPORELLANA S.A en Santo Domingo, periodo 2017. *Revista*

- Ciencias Sociales y Económicas*, 3(1), 38–57.
<https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/view/281>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Isaza, A. (2018). *Control Interno y sistema de gestión de calidad* (1st ed., Vol. 1). Ediciones de la U.
https://books.google.com/books/about/Control_interno_y_sistema_de_gestión_de.html?hl=es&id=BTSjDwAAQBAJ
- Klychova, G., Zakirova, A., Khusainova, A., Markovina, E., & Zaharova, E. (2021). Methodological basis of internal control in the costs management system of enterprises. *Web of Conferences*, 1(273), 1–25. https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2021/49/e3sconf_interagromash2021_10040.pdf
- Manosalvas, L., Baque, L., & Peñafiel, G. (2020). Estrategia de control interno para el área de inventarios en la empresa Ferricortez comercializadora de productos ferreteros en el cantón Santo Domingo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 288–293. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400288
- Nurul, D. (2018). Analysis of Internal Control System on Inventory at University of X. *Conference Proceedings*, 3(1), 6–13. https://www.researchgate.net/publication/332073310_Analysis_of_Internal_Control_System_on_Inventory_at_University_of_X
- Ortega, F. (2020). *Resultado, rentabilidad y caja*. ESIC Editorial. https://books.google.com.pe/books?id=WzcBEAAAQBAJ&dq=rentabilidad&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Paima, R. (2018). Caracterización del control interno y la gestión de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016. *In Crescendo*, 9(4), 1–15. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2098>
- Pavón, D., Villa, L., Rueda, M., & Lomas, E. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 860–870. <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499014/29060499014.pdf>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas* (1st ed., Vol. 1). Instituto Mexicano

- de Contadores Públicos.
https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&dq=control+interno&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Pizzan-Tomanguillo, N., Rosales, C. D., & Ceron, C. (2022). Control de inventario y rentabilidad en una empresa ferretera de Manantay - Perú. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 649–666.
https://redib.org/Record/oai_articulo3681307-control-de-inventario-y-rentabilidad-en-una-empresa-ferretera-de-manantay--peru
- Quinaluisa, N., & Ponce, V. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268–283.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Robles, E. (2022). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso ferretería e inversiones Jaimito S.A.C. de Chimbote, 2021* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26465>
- Salvatierra, J. (2021). *La ferretería resiste a la pandemia*. Economía.
<https://elpais.com/economia/2021-01-27/la-ferreteria-resiste-a-la-pandemia.html>
- Santiesteban, E. (2020). *Análisis de la rentabilidad económica* (1st ed., Vol. 1).
https://books.google.com.pe/books?id=33n1DwAAQBAJ&dq=rentabilidad&hl=es&source=gbs_navlinks_s

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Control interno	Constituye un conjunto de procedimientos implementados por la administración con el propósito de garantizar, en la medida de lo posible, una gestión ordenada, eficiente y alineada a las directrices institucionales. Además, busca proteger los recursos de la entidad, prevenir y detectar posibles irregularidades o errores, asegurar la veracidad de los registros contables y facilitar la elaboración oportuna de información financiera confiable que respalde la toma de decisiones (Pereira, 2019)	Fue evaluada por medio de una guía de entrevista y sus respectivas dimensiones.	Planificación	División de labores Planificación de compras Presupuesto	Nominal
			Procedimiento de control	Registro de ingresos Informes de cuentas por cobrar Registro de egresos	
			Personal y supervisión	Capacitación del personal Métodos de evaluación de control interno Verificación de actividades de control	
Rentabilidad	Es el beneficio económico que se genera a partir de los recursos aportados por los socios o propietarios de una organización. Asimismo, refleja el nivel de rendimiento financiero alcanzado, evidenciando las utilidades o pérdidas obtenidas en proporción al capital invertido durante un determinado periodo (Santiesteban, 2020).	Fue analizada por medio de una guía de análisis documental y sus dimensiones.	Rentabilidad económica	Beneficio neto / Activo total	Razón
			Rentabilidad financiera	Beneficio neto / Patrimonio neto	
			Margen bruto	Utilidad bruta / Ventas	
			Margen neto	Utilidad neta / Ventas	

Anexo 2: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	ASPECTOS TEÓRICOS													
<p>¿De qué manera el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo es la planificación de compras en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021?</p> <p>¿Cómo es el procedimiento de control en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021?</p> <p>¿Cómo es la supervisión de actividades en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021?</p> <p>¿Cuál es el índice de rentabilidad en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021?</p>	<p>Hi: El control interno incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: La planificación de compras en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021, es inadecuada.</p> <p>H2: El procedimiento de control en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021, es inadecuado.</p> <p>H3: La supervisión de actividades en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021, es regular.</p> <p>H4: El índice de rentabilidad en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021, es bajo.</p>	<p>Determinar la incidencia del control interno en la rentabilidad de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la planificación de compras en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.</p> <p>Evaluar el procedimiento de control en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.</p> <p>Demostrar la supervisión de actividades en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.</p> <p>Analizar el índice de rentabilidad en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.</p>	<p>V1: Control interno</p> <p>V2: Rentabilidad</p>													
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS													
<p>Diseño no experimental de corte transversal, explicativo.</p>  <p>Donde m = Muestra. Vi = Control interno Vd = Rentabilidad i = Incidencia.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <table border="1" data-bbox="772 865 1303 970"> <thead> <tr> <th>Variable I</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Control interno</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Procedimiento de control</td> </tr> <tr> <td>Supervisión de actividades</td> </tr> </tbody> </table> <p>VARIABLE II</p> <table border="1" data-bbox="772 1034 1326 1181"> <thead> <tr> <th>Variable II</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Rentabilidad</td> <td>Rentabilidad económica</td> </tr> <tr> <td>Rentabilidad financiera</td> </tr> <tr> <td>Margen bruto</td> </tr> <tr> <td>Margen neto</td> </tr> </tbody> </table>	Variable I	Dimensiones	Control interno	Planificación	Procedimiento de control	Supervisión de actividades	Variable II	Dimensiones	Rentabilidad	Rentabilidad económica	Rentabilidad financiera	Margen bruto	Margen neto	<p>Población Estuvo constituida por los colaboradores y acervo documental de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L.</p> <p>Muestra Estuvo conformada por el gerente general, reportes de inventario, cuentas por cobrar, gastos, estado de situación financiera 2020 – 2021 y estado de resultados 2020 – 21 de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L.</p>	<p>Técnicas Entrevista Análisis documental</p> <p>Instrumento Guía de entrevista Guía de análisis documental</p>
Variable I	Dimensiones															
Control interno	Planificación															
	Procedimiento de control															
	Supervisión de actividades															
Variable II	Dimensiones															
Rentabilidad	Rentabilidad económica															
	Rentabilidad financiera															
	Margen bruto															
	Margen neto															

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Guía de entrevista – Control interno

El presente instrumento tiene como finalidad dar a conocer las actividades de control interno que realiza la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L.

Planificación

1. ¿Cómo se realiza la división de labores en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L?

.....

2. ¿Quién es el encargado de realizar la división de labores en la organización?

.....

3. ¿De qué manera se realiza la planificación de compras?

.....

4. ¿Cómo se realiza el presupuesto y quien es el encargado?

.....

Procedimiento de control

5. ¿De qué manera se realiza el procedimiento de ingresos a la empresa?

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

6. ¿Cómo se realiza el proceso de informes de cuentas por cobrar?

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

Personal y supervisión

7. ¿La empresa realiza capacitaciones para el personal?

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

8. ¿Cuántas veces al año se realizan capacitaciones al personal?

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

9. ¿Cuáles son los métodos de evaluación de control interno?

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

10. ¿Existe un encargado de la verificación de actividades de control?

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

11. ¿Cómo se realiza la verificación de actividades de control?

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



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD




Guía de análisis documental – Rentabilidad

El presente instrumento tiene como finalidad analizar el índice de rentabilidad en la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021.

Indicador Financiero	Fórmula	2020	2021
Rentabilidad económica	$\text{Beneficio neto} / \text{Activo total}$		
Rentabilidad financiera	$\text{Beneficio neto} / \text{Patrimonio neto}$		
Margen bruto	$\text{Utilidad bruta} / \text{Ventas}$		
Margen neto	$\text{Utilidad neta} / \text{Ventas}$		

Jimena Maricel Ramírez Ríos

Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretería Santa Rosa E.I.R.L, periodo 2020-2021

 revisión unidad de investigación

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:544380335

Fecha de entrega

6 ene 2026, 9:47 GMT-5

Fecha de descarga

6 ene 2026, 9:55 GMT-5

Nombre del archivo

TESIS Jimena Maricel Ramírez Ríos.docx

Tamaño del archivo

279.3 KB

55 páginas

13.606 palabras

80.544 caracteres




16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.