



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TÍTULO

**SISTEMA DE ALMACÉN Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA GARATE S.A.C.-
MOYOBAMBA, PERIODO 2015**

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

AUTOR:

BACH. ACOSTA FERNÁNDEZ, ROCÍO

ASESOR:

MG. PALACIOS RAMIREZ, ROBERT JENRY

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

MOYOBAMBA – PERÚ

2017

Página del Jurado



MBA. Jhon Bautista Fasabi
Presidente



MG. Efraín Vásquez Ríos
Secretario



MG. Robert Jenny Palacios Ramirez
Vocal

Dedicatoria

A mis padres, esposo e hija por el apoyo, paciencia y esfuerzo que me brindaron para poder realizar y culminar mis estudios.

Agradecimiento

A los docentes del programa de formación para adultos de la Universidad Cesar Vallejo, por la enseñanza y experiencia compartida.

A la Universidad César Vallejo por la formación impartida a través de los docentes en los diferentes cursos de la carrera de contabilidad.

Al Gerente General de la Empresa Garate S.A.C. por la confianza y las facilidades brindadas para el desarrollo del proyecto.

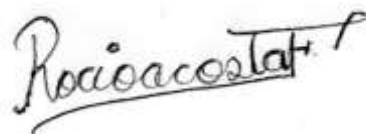
Al asesor Mg. Robert Jenry Palacios Ramírez por la orientación y la guía para el Desarrollo de la presente tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, ROCIO ACOSTA FERNANDEZ, con DNI N° 43938011, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Moyobamba, junio del 2017.



ROCÍO ACOSTA FERNÁNDEZ

DNI N° 43938011

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRAC	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del Problema	20
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Hipótesis	21
1.7. Objetivos	21
II. MÉTODO.....	22
2.1. Diseño de Investigación	22
2.2. Variables, operacionalización.....	22
2.3. Población y muestra.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Métodos de análisis de datos.....	25
2.6. Aspectos éticos	26

III.	RESULTADOS	27
3.1.	Sistema de almacén de la empresa GARATE S.A.C.- Moyobamba, periodo 2015. 27	
3.2.	Análisis financiero de la empresa GARATE SAC.....	33
3.3.	Contrastación de Hipótesis	36
IV.	DISCUSIÓN.....	37
V.	CONCLUSIONES.....	39
VI.	RECOMENDACIONES	40
VII.	REFERENCIAS.....	41
VIII.	ANEXOS	43
	ANEXO N° 01	44
	ANEXO N° 02	46
	ANEXO N° 03	48
	ANEXO N° 04	49
	ANEXO N° 05	50
	ANEXO N° 06	51
	ANEXO N° 07	53

Índice de Tablas

Tabla 1 : <i>Resumen de sumatorias de la Variable Sistema de Almacén</i>	27
Tabla 2 : <i>Frecuencias de la Variable Sistema de Almacén</i>	28
Tabla 3 : <i>Frecuencias de la Dimensión Almacenaje Percibido</i>	29
Tabla 4 : <i>Frecuencias de la Dimensión Recepción</i>	30
Tabla 5 : <i>Frecuencias de la Dimensión Clasificación y Codificación</i>	31
Tabla 6 : <i>Análisis del Estado de Situación Financiera</i>	33
Tabla 7 : <i>Análisis del Estado de Situación Financiera</i>	34
Tabla 8 : <i>Análisis de los Ratios de Rentabilidad</i>	35

Índice de Figuras

Figura 1: Resumen de Resultados	28
Figura 2: Sistema de Almacén	28
Figura 3: Sistema de Almacenaje	29
Figura 4: Recepción	30
Figura 5: Clasificación y Codificación	31

RESUMEN

La investigación titulada “Sistema de almacén y su influencia en la rentabilidad de la empresa Garate S.A.C.- Moyobamba, periodo 2015”, tiene por principal objetivo, determinar la relación existente entre el sistema de almacén y la rentabilidad de la empresa Garate S.A.C. – Moyobamba, periodo 2015, por experiencia propia del autor, al desarrollar sus prácticas en la empresa, observó la deficiencia en el sistema de almacén, nace así la problemática, ¿ De qué manera el sistema de almacén influye en la rentabilidad de la empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015?, teniendo para ello la hipótesis, el sistema de almacén influye positivamente en la rentabilidad, Empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015, la metodología de la investigación es un descriptivo simple, se utilizó la técnica de encuestas y el uso del instrumento cuestionario y una entrevista para el caso de la primera variable y la segunda variable se realizó un análisis documental de los estados financieros y ratios de la empresa, donde la principal conclusión fue evidenciar la existencia de una relación directa entre las variables de estudio (sistema de almacén y rentabilidad), demostrando que a menor sistema de almacén menor rentabilidad se obtendrá.

Palabras Clave: Sistema de almacén, Rentabilidad, Recepción, Clasificación, Codificación.

ABSTRAC

The research entitled "Warehouse system and its influence on the profitability of Garate S.A.C.- Moyobamba, period 2015", has as main objective, to determine the relationship between the warehouse system and the profitability of the company Garate S.A.C. - Moyobamba, period 2015, from the author's own experience, when developing his practices in the company, observed the deficiency in the warehouse system, the problem arises, how the warehouse system influences the profitability of the company Garate SAC - Moyobamba, period 2015?, having for this hypothesis, the warehouse system positively influences profitability, Garate SAC Company - Moyobamba, period 2015, the methodology of the research is a simple descriptive, was used the technique of surveys and The use of the questionnaire instrument and an interview for the case of the first variable and the second variable a documentary analysis of the company's financial statements and ratios was carried out, where the main conclusion was to evidence the existence of a direct relationship between the variables Study (warehouse system and profitability), demonstrating that the lower system of lesser profitability warehouse will be obtained.

Key words: Warehouse system, Profitability, Reception, Classification, Codification.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

En este mundo globalizado lo increíble es que empresas latinoamericanas no encuentran un sistema de control del almacén – inventarios. Es un problema latente en el Perú y la región la falta de estos sistemas, lo que motiva a los inversionistas o gerentes de las empresas a invertir en programas o sistemas especializados, a través de los cuales pueden ejercer un control minucioso de los conocimientos de los productos terminados de sus almacenes.

En la región se necesita incorporar en la cultura de la gestión de las empresas, el análisis de la cadena de suministros, principalmente la gestión del control de inventarios, la implementación de sistemas estructurados que les permita tener la información confiable, para la toma de decisiones. Uno de las deficiencias es tener dicha información actualizada como identificar la existencia de faltantes y productos deteriorados. Esto puede ocurrir en cualquier tipo de empresa, ya sea de tipo industrial o aquellas que se dedican a comercializar los productos, estos últimos tienen que tener actualizados sus sistemas, pues van de la mano con su nivel de ventas. La variación del mercado hace que sean flexibles a la hora de elegir que van a comercializar, debiendo contar con la información actualizada, de los inventarios y poder tomar decisiones de compra según el mercado local.

La Empresa Garate S.A.C., no se encuentra ajena a este problema, siendo una organización líder en la venta de producto ferreteros, que abrió sus puertas al público alrededor del año 2006, en la ciudad de Soritor, Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín, siendo Representada por su Gerente General la Sra. Hilda Rodríguez Castro, Ha ido creciendo sin control abriendo nuevas líneas de productos para responder a la demanda de otras líneas como son construcción. En el año 2014 se trasladan a la Ciudad de Moyobamba, buscando a si una expansión del mercado. Se puede observar un deficiente control de la organización de su almacén, debido al incremento en la variedad de los productos ofertados.

Los controles de inventarios son importantes para todas las empresas sin importar su volumen, cantidad o tamaño, ya que si no se controlan de una manera adecuada pueden crear muchos inconvenientes, tanto para el propietario como el cliente ya que éste no podrá llevar a cabo sus actividades cotidianas.

El control interno de los almacenes se convierte en un punto importante, debiendo la empresa diseñar, organizar y operar de acuerdo a las buenas prácticas de la gestión de inventarios. Al implementar un buen sistema de almacén, acudiendo a las herramientas tecnológicas, para obtener la información al momento, para la toma de decisiones de compra y venta.

En la dimensión sistema de almacenaje y en el indicador dimensión del artículo, en la empresa Garate S.A.C. no existe un sistema de almacenaje que se relacione con las dimensiones de los productos y/o artículos, creando así un desorden y confusión en el momento de ubicar los productos y/o mercaderías, y algunas veces las mismas no son encontradas oportunamente para las ventas, creando incertidumbre de satisfacción de la empresa hacia los clientes.

En la dimensión sistema de almacén y el indicador características y número de artículos, en la Empresa Garate S.A.C. es muy variada, debido al incremento de los productos ofertados, realizar cuales son los productos con más movimiento y evitar productos que difieren por alguna característica particular, tomar medidas para aumentar el movimiento del capital de los productos y la rotación de los inventarios.

1.2. Trabajos Previos

Existen trabajos relacionados a Sistemas de almacenes y rentabilidad a nivel Internacional, Nacional, Regional y local.

A nivel Internacional:

Granda L. & Rodriguez G. (2013), presenta su tesis de pregrado "*Diseño de un sistema de control basado en el método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición, aplicado a un estudio fotográfico en la ciudad de Machala*", Escuela Superior Politécnica Del

Litoral, Guayaquil, Ecuador. Concluye que en la mayoría de empresas, el inventario es la mayor inversión, la misma que se recupera según las ventas de la misma. El diseño de un sistema de control nos permitirá obtener información verídica y creíble, los directivos necesitan tener el control y la gestión correcta para una buena decisión de compra y venta.

Loja G. (2015), en su tesis de pregrado *“Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe Cía Ltda.”*, presentado a la Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. Concluye que con la implementación del sistema se lograra controlar, organizar los niveles de inventarios de forma periódica y así poder cumplir con los pedidos y requerimientos. La empresa no cuenta con la información necesaria. La implementación de este sistema nos permitirá conocer la situación real de los almacenes, ya que podremos realizar una verificación de forma periódica del stock y así poder cumplir con los requerimientos.

A nivel Nacional:

Charpentier H. & Sánchez Gutierrez (2013), en su tesis de pregrado *“Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C.”*, sustentada en la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú, concluye que para mejorar los tiempos de los procesos que se realizan en el almacén de la empresa, se necesita implementar un buen sistema de control, la información oportuna, permitirá tomar decisiones para prevenir y mejorar el inventario y realizar el seguimiento respectivo.

Goicochea Rojas (2009), en su tesis de pregrado *“Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica”*, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Llega a la conclusión que se pueden identificar los productos con media y bajo nivel de rotación, al implementar un sistema de inventarios, a fin de reducir los movimientos innecesarios de mercadería. La implementación de control de inventarios del almacén, permite mejorar el control de la rotación de los productos y también reestructurar las diferentes áreas involucradas en la misma.

A nivel Regional:

Vera Cabrera & Vela Chuquizuta (2015), en su tesis *“Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de la empresa Ajeper Del Oriente S.A.”*, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Concluye que con la evaluación del control interno se logra mejor la gestión, tener un control más específico sobre la verificación y distribución de los productos y evitar pérdidas por vencimientos de productos o por la mala ubicación de los mismos. Dichos controles, nos permitirá tomar decisiones adecuadas en relación a las adquisiciones, almacenamiento y distribución de las mismas, permitiendo así convertir en efectivo la inversión realizada.

Coronel Cotrina (2014), en su tesis *“Aplicación del sistema de costos por actividades y su efecto en la rentabilidad de la empresa Cementos Selva S.A.”*, presentado en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, concluye que en los últimos años la industria del cemento experimenta un crecimiento sostenido, la misma que se da, debido por la reactivación de la demanda interna y el aumento de los ingresos de la población. La implementación de un sistema de costos es de vital importancia para mejorar la rentabilidad de la empresa, identificando los servicios que generan mayores ingresos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Sistema de Almacén

Figuera (2016), el control físico de los productos ofertados, así como de su protección es parte del sistema de almacén, la información deberá estar interconectada con las áreas de compras y producción, para evitar diferencias de los stocks. Los elementos de un sistema de almacenaje son:

Sistema de almacenaje: Existen diversos sistemas, adecuados a las características de los artículos y sus dimensiones, a fin de contar con una mejor eficiencia en la gestión de los mismos. Deberá tomarse en cuenta información como el espacio, la elección del uso de las estanterías, cajas y

otros, que faciliten la manipulación de los artículos, a la hora de un requerimiento y de un inventario.

La recepción: Unos de los aspectos primordiales de los sistemas de almacén, es cuando los colaboradores reciben los artículos a comercializar. Tener especial cuidado en la verificación de que la compra satisface con el requerimiento y las especificaciones, el cotejo y la verificación de su estado, sobre todo en los productos que son sensibles, porque son costosos o tienen tiempo de caducidad.

La clasificación y codificación: Luego de la recepción viene la actividad de clasificar y codificar, tomando en cuenta sus características, antes de la asignación de un código que está ligada a la ubicación final del producto, generalmente alfanumérico, con la información de su ubicación, de fácil acceso.

Suárez (2011), afirma que los inventarios y el almacenamiento de los artículos, son vitales en la obtención de utilidad, esto nos permitirá tener el control de los requerimientos y las ventas de la empresa, esta relación mantiene la operación de la misma. Existen diversas formas de inventarios, según el tipo de empresa, inventario de materiales y componentes, para empresas industriales, como la industria de computadoras, o el software en una empresa de diseño. Otro caso es el inventario de productos terminados, importante para las empresas dedicadas a la comercialización. Como el caso de la empresa ferretera, que necesitan tener stock de productos para su comercialización, pues manejan productos listo para la venta, sin proceso alguno, es aquí que el inventario de los almacenes es vital contar con la información actualizada, a fin de tomar decisiones, según las ventas y el movimiento del mercado.

Técnicas y Métodos de Gestión de Inventarios:

Clasificación ABC: Las empresas eligen la técnica y métodos que mejor se acomodan a sus necesidades. Muchos piensan que los controles de los productos son idénticos, nada más alejado de la realidad, ello conlleva a un mal uso de los recursos e induce a tener sobrecostos. En la clasificación

ABC, hay criterios que deberán cumplirse, para dicha clasificación, se toman porcentajes según el valor de los inventarios, a veces arbitrariamente. Es primordial analizar otros criterios, porque esta es una de las deficiencias de esta clasificación.

Modelo de Cantidad Económica de Pedido: Para desarrollar este método es necesario conocer la demanda y esta tiene que ser constante, si bien los costos se mantienen al ser constante el requerimiento. Otra de los beneficios es que se compra según el requerimiento, una vez recibido se realiza el requerimiento de compra.

Tipos de Stock

Stocks de ciclo: La ventaja de tener productos en stocks, es el tiempo de respuesta que necesita el cliente, si esperamos el requerimiento perderemos dicha ventaja. Por este motivo se generan los stocks, al comprar un volumen superior.

Stocks estacionales: El mercado es el termómetro de los requerimientos, existiendo demandas superiores en ciertos periodos de algunos productos, llegando a comprar más artículos para cubrir dicha demanda, generando un stock de tipo estacional.

Stocks de seguridad: Toda empresa que está pendiente del mercado, más aun si el mercado es fluctuante, necesita garantizar el tener el producto, ante estas fluctuaciones.

Stocks de tránsito: Se da en industrias de gran envergadura, las reservas garantizan el mantenimiento de la línea productiva.

Rentabilidad

Porter (2013), postula que una empresa es creada con el fin supremo de obtener rentabilidad al máximo posible. Si consultamos a un ejecutivo, este afirmará que los recursos deberán ser maximizados, desterrar la ineficiencia, aumentar la productividad, aplicando para ello los estándares de la calidad total e incluso reingeniería, vale decir las mejores prácticas en la gestión de una empresa, que ya fueron probadas en diferentes tipos de

empresas con resultados exitosos. La implementación de dichas herramientas no garantiza el éxito, se deberá buscar esa ventaja competitiva, que nos permita ser la empresa diferente. Este deberá ser el objetivo de la empresa, para formar parte del mercado e incrementar poco a poco.

Porter (2013), confirmo el hecho que si una empresa desea obtener ventaja competitiva, es a través de costos bajos y la diferenciación del mercado. Para este fin, la empresa debe analizar la rentabilidad de la industria y a la competencia, las proyecciones a largo plazo, si esta va a ser rentable, si existen trabas para este rubro y como es la relación del precio y la presión de los clientes.

Gitman (1997), afirma que en un año, se puede encontrar una relación importante del capital invertido y el rendimiento neto en dicho periodo, que nos permita conocer si estamos en buen camino. La rentabilidad tiene 2 tendencias el ROA y el ROE. La empresa está íntimamente ligada a las actividades productivas, existiendo relación de los ingresos y los costos en que se incurrieron. Las ventas son un referente importante del avance de la empresa, también sus activos y el valor de las acciones al compararlas con la utilidad neta y su activo total y asimismo el patrimonio total.

Sánchez (2002), postula que para entender las acciones de toda actividad económica donde se transfieren recursos, ya sean materiales, humanos y financieros, para la obtención de utilidades, el análisis de la rentabilidad juega un papel primordial. El conocer cómo se obtiene y la correcta interpretación de dichos resultados, lo encontramos en diferentes libros sobre economía y contabilidad, llegando a determinar que se trata de una medida del rendimiento de la empresa durante un periodo, en el cual se realizaron inversiones, a fin de conocer si estos están dando los resultados esperados.

Rentabilidad Económica: Dado un periodo de tiempo, la rentabilidad económica es una medida del rendimiento de los activos de la empresa. Este ratio es básico para analizar cuan eficiente resultaron las gestiones realizadas. Además de conocer si la empresa es rentable desde el punto

de vista económico. Se puede percibir las variaciones si son por temas de la misma industria o deficiencias en la gestión financiera.

Formula:

$$RE = UN / AT$$

Donde:

RE: Rentabilidad Económica

UN: Utilidad Neta

AT: Activo Total

Rentabilidad Financiera: Dado un periodo de tiempo, la rentabilidad financiera es una medida del rendimiento de los capitales propios. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Dadas las decisiones de financiamiento, según la estructura de la empresa, se puede analizar el ratio de la rentabilidad financiera que incluyen los factores de rentabilidad económica.

Formula:

$$RF = UN / K$$

Donde:

RF: Rentabilidad Financiera

UN: Utilidad Neta

K: Capital

Guajardo (2002), al analizar los ratios de rentabilidad concluye que nos permite determinar las utilidades que se obtuvieron, con la inversión realizada, para ello necesitamos conocer el valor del activo total. Para continuar operando las empresas necesitan generar rentabilidad, esas utilidades les permitirá acceder a un mejor apalancamiento financiero y crecer para el siguiente periodo o mantenerse en el tiempo.

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera el sistema de almacén influye en la rentabilidad de la empresa Gárate SAC – Moyobamba, periodo 2015?

1.5. Justificación del estudio

Teórica

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente porque tiene gran relevancia y es muy importante porque nos permitirá conocer la realidad de los diversos problemas y necesidades que presenta la empresa la cual nos ayudara a proporcionar información oportuna al área pertinente permitiendo controlar las rotaciones de los productos, conocer el stock de los productos más requeridos por los clientes.

La importancia de un sistema de almacén de la empresa nos permitirá tener una ventaja competitiva sobre las demás empresas, permitirá la correcta toma de decisiones, veracidad y efectividad de la información contable y lo más importante el eficiente servicio al cliente al tratarse de una empresa comercial.

Por lo tanto la investigadora en su variable sistema de almacén se identifica con la teoría de Figuera (2016) quien define que el sistema de almacén el control físico de los productos ofertados, así como de su protección es parte del sistema de almacén, la información deberá estar interconectada con las áreas de compras y producción, para evitar diferencias de los stocks.

Así mismo en la segunda variable se identifica con la teoría de Sánchez (2002), quien define la rentabilidad como relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico producto de dichos recursos.

Práctica

La presente investigación resultó beneficiosa para la empresa de Garate SAC y para sus clientes. La investigación sostiene la necesidad de contar con un buen sistema de almacén, a fin de reducir el impacto en la rentabilidad de la empresa. En ese mismo orden de ideas, la empresa verá reflejado los resultados en un aumento de la eficiencia y eficacia del personal, lo cual será percibido por sus clientes, quienes recomendarán este servicio mejorado, aumentando las ventas de la empresa.

Metodológica

En esta investigación se efectuó el diagnóstico del Sistema de Almacén, específicamente los controles, mediante la aplicación de una encuesta y entrevista a los trabajadores y al Gerente de la empresa, a fin de detectar las posibles falencias en este punto.

Asimismo, se efectuó un análisis financiero, que incluye los ratios de Rentabilidad de la empresa, a fin de identificar los efectos del sistema de almacén en la misma.

1.6. Hipótesis

El sistema de almacén influye positivamente en la rentabilidad de la Empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar el sistema de almacén y su influencia en la rentabilidad de la empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015.

Objetivos Específicos

- Conocer el sistema de almacén de la empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015.
- Identificar las deficiencias en el sistema de almacén Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015.
- Analizar la rentabilidad del Activo y del patrimonio de la Empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015.

II. Método

Esta investigación tuvo como objetivo conocer si el sistema de almacén influye en la rentabilidad de la empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015.

2.1. Diseño de Investigación

Es de carácter no experimental, pues los datos de cada una de las variables se analizaron conforme se encontró, sin efectuar ningún tipo de manipulación y de corte transversal debido a que los datos de la empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015, fueron recolectados en un único momento.

La tesis que efectuó el autor, es de tipo Descriptivo, debido a que se realizó la descripción de las características y cualidades que presentan cada una de las variables, las mismas que se recogieron a lo largo de la investigación de la empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015.

2.2. Variables, operacionalización

Identificación de variables

Variable 1 : Sistema de almacén

Variable 2 : Rentabilidad

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Sistema de Almacén (Variable Independiente)	El sistema de Almacén es controlar y proteger físicamente los artículos, para facilitar su acceso así como la labor de otros departamentos como el de compras o producción de para evitar roturas de stocks. Figuroa (2016)	Serie de políticas y controles que nos permitirá tener una información clara, oportuna y veraz de los Productos terminados, para la atención efectiva a los clientes y la información oportuna para la toma de decisiones.	Sistema de Almacenaje	Dimensión del artículo	Nominal
				Características del artículo	
				Número de artículos	
			Recepción	Cantidad recibida	
				Cantidad requerida	
				Estado de la mercadería	
			Clasificación y Codificación	Agrupar el artículo según su forma, dimensión, peso o tipología.	
Asignar un lugar específico de almacenamiento					
Rentabilidad (Variable Dependiente)	Consiste en estudiar qué factores explican la obtención de una mayor o menor rentabilidad dentro de cada sector. Sánchez (2002)	Es el resultado positivo que genera la empresa a través del desarrollo de sus actividades económicas en un determinado periodo.	Rentabilidad Económica	$RE = UN / AT$	Razón
			Rentabilidad Financiera	$RF = UN / K$	

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y muestra

Población:

En el presente proyecto de investigación en la primera variable se consideró a las 13 personas que conforman la parte administrativa de la Empresa de Garate SAC., así mismo con respecto a la segunda variable se analizó los estados financieros del 2015 y 2016.

Muestra

Al ser una población pequeña, la muestra para el presente caso de estudio es la misma que la población, los trece (13) trabajadores de la parte administrativa de la empresa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos de recolección de Datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Observación directa, Encuesta y Entrevista	Cuestionario y Guía de Entrevista	Para la variable independiente	Colaboradores y Gerente de la empresa Garate SAC.
Análisis Documental	Estados Financieros	Para la variable dependiente	Contador de la empresa Garate SAC
	Guía de análisis de documentos.	Marco teórico, marco conceptual y problemática de las variables.	Libros, revistas y otros.

Validez

La validez de los instrumentos para la presente investigación, se realizó mediante la aceptación de dos jueces expertos en la materia, quienes revisaron y dieron su conformidad. (Ver anexos N° 07)

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos para ambas variables, se realizó mediante, al alfa del Cronbach del orden de 0.822, en el SPSS que es el índice KR20.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	13	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	10

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	6,077	7,077	,517	,805
p2	6,385	6,756	,537	,803
p3	6,077	6,910	,595	,797
p4	6,154	6,808	,573	,799
p5	6,231	6,859	,512	,805
p6	6,077	7,244	,440	,812
p7	6,154	6,641	,647	,791
p8	6,000	7,333	,492	,808
p9	6,154	6,808	,573	,799
p10	6,308	7,564	,225	,837

Los resultados demostraron que los instrumentos son válidos y confiables para su utilización.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis y procesamiento de los datos se utilizará el programa Microsoft Excel, en donde los datos serán presentados en cuadros, gráficos y tablas, facilitando de esta manera su comprensión y entendimiento de los resultados a obtener con posterioridad.

2.6. Aspectos éticos

En la investigación se tendrá en cuenta la confidencialidad de los clientes y colaboradores, por lo cual los instrumentos serán dados de manera anónima. Además se respetará los derechos de autor en las citas y referencias bibliográficas.

III. Resultados

3.1. Sistema de almacén de la empresa GARATE S.A.C.- Moyobamba, periodo 2015.

Los investigadores aplicaron una encuesta para conocer la percepción los colaboradores de la empresa, en el caso de la variable Sistema de almacén:

Tabla 1

Resumen de sumatoria de datos de la Variable Sistema de Almacén

Sujetos Muestrales	Sistema de Almacén			Puntaje
	Sistema de Almacenaje	Recepción	Clasificación y Codificación	
1	3	3	2	8
2	2	1	0	3
3	3	2	3	8
4	3	1	0	4
5	2	0	2	4
6	2	1	0	3
7	1	3	0	4
8	2	1	0	3
9	3	2	2	7
10	3	0	1	4
11	2	1	2	5
12	2	3	0	5
13	3	1	2	6
Puntuación	31	19	14	64
Media	2.38	1.46	1.08	4.92
DS	0.65	1.05	1.12	1.80

Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla 1, Se observa que la empresa Garate SAC, no cuenta con un buen sistema de almacén, según la percepción de los trabajadores, dando la encuesta como resultado un contundente nivel bajo en la percepción de los colaboradores, con una media del orden del 4.92, siendo el máximo 10, menor al 50%, lo cual nos demuestra que los clientes internos y externos al usar el sistema actual, concluyen que es deficiente. En suma es preocupante que los niveles más altos sean percepciones negativas del sistema de almacén.

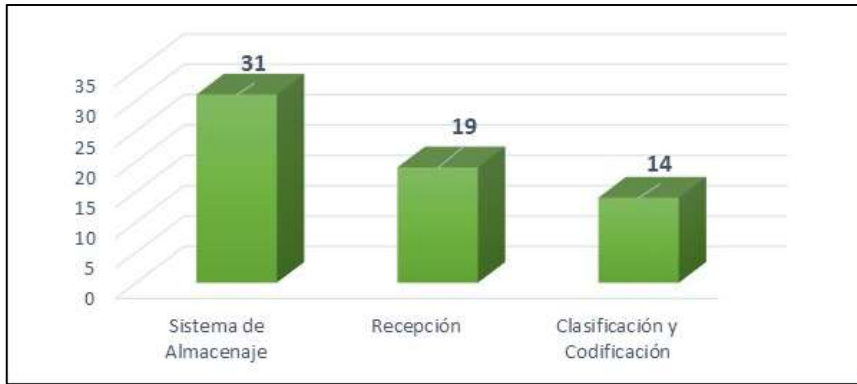


Figura 1: Resumen de Resultados

Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la figura 1, que la dimensión que recibe la menor cantidad de puntos es la de Clasificación y codificación, afirmando que existe una deficiencia en este punto seguida por la recepción de los productos, debiendo la empresa priorizar su mejoramiento.

Tabla 2

Frecuencias de la Variable Sistema de Almacén

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	0	0%
MEDIO	4	31%
BAJO	9	69%
TOTAL	13	100%

Fuente: Elaboración propia

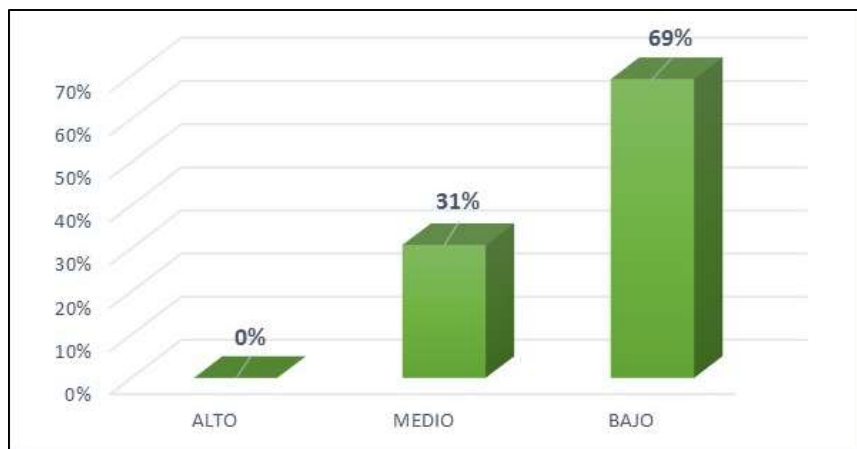


Figura 2: Sistema de Almacén

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Después de haber revisado los estadísticos descriptivos y haber realizado la tabulación en el programa Excel, a la variable Sistema de almacén, se demuestra en la tabla 2 y figura 2, que está es calificada por un 69% de los colaboradores como regular y un 31% como medio, lo que evidencia que existe una deficiencia de sistema de almacén, esto debido a que la empresa no cuenta con un sistema de almacén y todos sus registros se realizan de manera manual.

Tabla 3: Frecuencias de la Dimensión Almacenaje

Frecuencias de Almacenaje

INDICADOR	Sí	No	Frecuencias	
			Sí	No
P1: ¿Existen marcas renombradas para la organización de los artículos o mercadería?	11.00	2.00	85%	15%
P2: ¿Cree Usted que el almacenaje se realiza en relación y descripción de los artículos?	7.00	6.00	54%	46%
P3: ¿Cree usted que existe un control sobre máximos y mínimos de las existencias?	4.00	9.00	31%	69%
P4: ¿Considera usted que la forma de ubicación de los materiales es la correcta (zonas seguras)?	9.00	4.00	69%	31%
TOTAL	31.00	21.00	60%	40%

Fuente: Elaboración propia

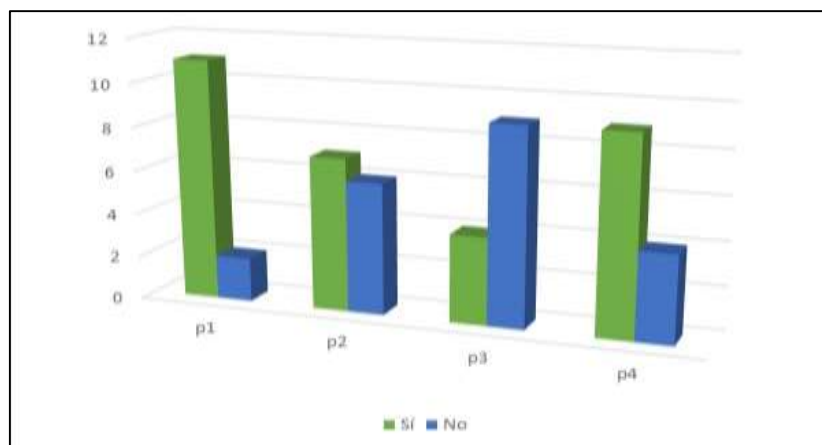


Figura 3: Sistema de Almacenaje

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar en la tabla 3 y figura 3, la dimensión almacenaje percibido es calificada como bajo, ello debido a que el indicador manejo de máximos y mínimos es el más negativo, lo cual nos indica que este tipo de control no existe o no se práctica en su totalidad, según el análisis de frecuencias podemos concluir que la empresa compra marcas renombradas para su venta, además que el almacenaje lo realiza por la descripción de los artículos. El personal se siente seguro trabajando en las instalaciones.

Tabla 4: Frecuencias de la Dimensión Recepción

Frecuencias de la Dimensión Recepción

INDICADOR	Sí	No	Frecuencias	
			Sí	No
P5: ¿Considera usted que existe el control respectivo de las órdenes de requerimientos con lo recibido?	8.00	5.00	62%	38%
P6: ¿Cree usted que existe políticas establecidas para los requerimientos?	4.00	9.00	31%	69%
P7: ¿Cree Usted que existe un buen sistema de control de almacén en la empresa?	7.00	6.00	54%	46%
TOTAL	19.00	20.00	49%	51%

Fuente: Elaboración propia

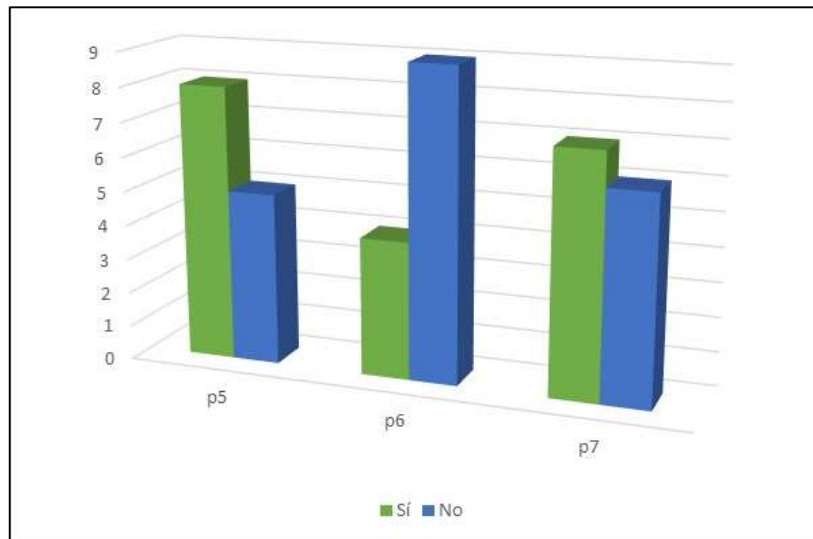


Figura 4: Recepción

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 y figura 4, podemos apreciar la dimensión recepción, se evidencia en el análisis de frecuencias que la empresa realiza un control de los artículos

que recibe, con un porcentaje del 62% en la percepción de los colaboradores y con un 54% en la percepción de que existe una manera de ingresarlos y registrarlos. La parte negativa lo conforma la falta de políticas claras, procedimientos inexistentes, en donde el personal pueda realizar consultas en la manipulación de los artículos. Por lo cual se evidencia una falta de capacitación de los colaboradores.

Tabla 5

Frecuencias de la Dimensión Clasificación y Codificación

INDICADOR	Sí	No	Frecuencias	
			Sí	No
P8: ¿Existe un manual de procedimiento que indique o describa lo relacionado con dimensión, registro, control y responsabilidad del inventario?	2.00	11.00	15%	85%
P9: ¿Considera usted que existen todas la herramientas necesarias para realizar un proceso de despacho eficiente del almacén?	6.00	7.00	46%	54%
P10: ¿Cree usted que la forma de clasificación de los productos es la adecuada?	6.00	7.00	46%	54%
TOTAL	14.00	25.00	36%	64%

Fuente: Elaboración propia.

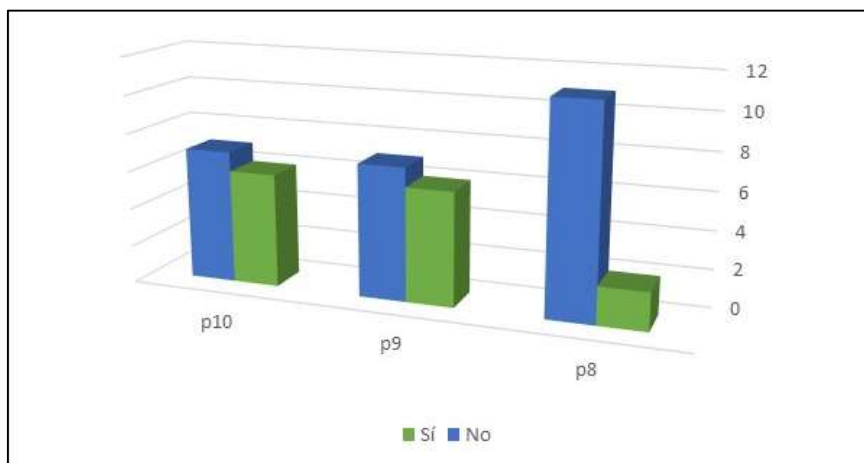


Figura 5: Clasificación y Codificación

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5 y figura 5, observamos la dimensión clasificación y codificación es negativo tras análisis de frecuencias, evidenciando con un 85% una deficiencia en esta dimensión en el punto ocho, debido a que los usuarios coinciden en la necesidad de manuales de procedimientos, ROF, MOF para

desarrollar de manera clara sus funciones, lo cual afirma la necesidad de capacitar a los colaboradores tanto en conocimiento de su trabajo así como trato al cliente. La percepción negativa continúa en los puntos nueve y diez con un 54% negativo en ambos casos, coincidiendo que necesitan las herramientas adecuadas para la realización de sus funciones y mejorar la forma de clasificar los productos.

3.2. Análisis financiero de la empresa GARATE SAC.

Tabla 6

Análisis del Estado de Situación Financiera

EMPRESA GARATE SAC						
Estado de Situación Financiera						
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016 - 2015						
(Expresado en Soles)						
	Análisis Vertical				Análisis Horizontal	
	Año 2,016	%	Año 2,015	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
Efectivo y Equivalente de Efectivo	709,474.00	36.20%	519,454.00	23.18%	190,020.00	36.58%
Mercaderías	120,530.00	6.15%	129,171.00	5.76%	-8,641.00	-6.69%
Total Activo Corriente	830,004.00	42.35%	648,625.00	28.95%	181,379.00	27.96%
ACTIVO NO CORRIENTE						
Inmueble, Maquinaria y Equipos	1,689,143.00	86.19%	2,004,431.00	89.45%	-315,288.00	-15.73%
Activo Diferido	46,961.00	2.40%	94,629.00	4.22%	-47,668.00	-50.37%
(-) Depreciación, Amortización y Agotamiento Acumulados	606,391.00	30.94%	506,834.00	22.62%	99,557.00	19.64%
Total Activo No Corriente	1,129,713.00	57.65%	1,592,226.00	71.05%	-263,399.00	-16.54%
TOTAL DEL ACTIVO	1,959,717.00	100.00%	2,240,851.00	100.00%	-82,020.00	-3.66%
PASIVO y PATRIMONIO						
PASIVO CORRIENTE						
Tributos y Aportes al Sistema de Pensiones y de Salud por Pagar	8,361.00	0.43%	10,336.00	0.46%	-1,975.00	-19.11%
Total Pasivo Corriente	8,361.00	0.43%	10,336.00	0.46%	-1,975.00	-19.11%
PASIVO NO CORRIENTE						
Obligaciones Financieras	643,237.00	32.82%	1,000,459.00	44.65%	-357,222.00	-35.71%
Total Pasivo No Corriente	643,237.00	32.82%	1,000,459.00	44.65%	-357,222.00	-35.71%
TOTAL DEL PASIVO	651,598.00	33.25%	1,010,795.00	45.11%	-359,197.00	-35.54%
PATRIMONIO						
Capital Social	621,770.00	31.73%	621,770.00	27.75%	0.00	0.00%
Resultados Acumulados	608,286.00	31.04%	454,489.00	20.28%	153,797.00	33.84%
Resultado del Ejercicio	78,063.00	3.98%	153,797.00	6.86%	-75,734.00	-49.24%
Total Patrimonio	1,308,119.00	66.75%	1,230,056.00	54.89%	78,063.00	6.35%
TOTAL DEL PASIVO y PATRIMONIO	1,959,717.00	100.00%	2,240,851.00	100.00%	-281,134.00	-12.55%

Fuente: Elaboración propia

En el análisis vertical podemos observar el incremento en el nivel de efectivo, de un 23.18% en el 2015 a un 36.20% con respecto al activo, lo que nos indica que tenemos liquidez y no estamos invirtiendo, en comparación con el nivel de mercaderías del orden del 6%, caso contrario en el caso de inmueble, maquinaria y equipos los cuales representan 86% de la inversión total. En el caso del pasivo contamos con obligaciones importantes, se observa que hubo un reducción del mismo del orden de los -35.71% en el 2016 con respecto al 2015.

Tabla 7

Análisis del Estado de Situación Financiera

EMPRESA GARATE SAC						
Estado de Resultados						
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016 - 2015						
(Expresado en Soles)						
	Análisis Vertical				Análisis Horizontal	
	Año 2,016	%	Año 2,015	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
INGRESOS OPERACIONALES						
Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	1,316,641.00	100.00%	2,715,423.00	100.00%	-1,398,782.00	-51.51%
(-) Costo de Ventas	218,398.00	16.59%	473,735.00	17.45%	-255,337.00	-
UTILIDAD BRUTA	1,098,243.00	83.41%	2,241,688.00	82.55%	-1,143,445.00	-51.01%
GASTOS OPERATIVOS						
(-) Gastos de Administración	825,414.00	62.69%	1,922,143.00	70.79%	-1,096,729.00	-57.06%
UTILIDAD OPERATIVA	272,829.00	20.72%	319,545.00	11.77%	-1,096,729.00	-343.22%
OTROS GASTOS E INGRESOS						
(-) Gastos Financieros	84,824.00	6.44%	105,939.00	3.90%	-21,115.00	-19.93%
(+) Enajenación de valores y bienes del activo fijo	149,000.00	11.32%	0.00	0.00%	149,000.00	-
(-) Costo enajenación de valores y bienes del activo fijo	228,584.00	17.36%	0.00	0.00%	228,584.00	-
Utilidad antes de Participaciones e Impuestos	108,421.00	8.23%	213,606.00	7.87%	-105,185.00	-49.24%
(-) REI del Ejercicio	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	-
(-) Impuesto a la Renta	30,358.00	2.31%	59,809.00	2.20%	-29,451.00	-49.24%
RESULTADO DEL EJERCICIO	78,063.00	5.93%	153,797.00	5.66%	-75,734.00	-49.24%

Fuente: Elaboración propia

En el análisis de los estados de resultado tenemos una clara disminución de las ventas con una reducción del orden de -51.51% en el 2016 con respecto al 2015. Una observación importante es la disminución de los gastos administrativos en -57.08% en el 2016 con respecto al 2015. Influenciando fuertemente en el resultado del ejercicio con una disminución del orden de -49.24% en el 2016 con respecto al 2015. Lo que nos indica claramente la disminución en las inversiones por una contracción del mercado.

Tabla 8*Análisis de los Ratios de Rentabilidad*

EMPRESA GARATE SAC			
Ratios de Rentabilidad			
RATIOS	Fórmula	Año 2,016	Año 2,015
<i>Rentabilidad Económica</i>	$= \frac{\text{Resultado Neto Contable}}{\text{Activo Neto Total}} =$	3.98%	6.86%
<i>Rentabilidad Financiera</i>	$= \frac{\text{Resultado Neto Contable}}{\text{Recursos Propios}} =$	12.55%	24.74%

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los ratios de rentabilidad confirmamos lo que se observa en los estados financieros, una disminución del orden de los 2.70% en el caso de la rentabilidad económica. Lo que indica que por cada sol invertido se obtiene 3.98 céntimos. Para el caso de la rentabilidad financiera tenemos una disminución del orden de 12.19% lo que nos indica que por cada sol de los recursos propios obtenemos 12.19 céntimos de retorno. Confirmando que existe una deficiencia en el manejo de la gestión administrativa y financiera.

3.3. Contrastación de Hipótesis

En la presente tesis se formuló la siguiente hipótesis: El sistema de almacén influye positivamente en la rentabilidad de la Empresa Garate SAC.

Se realizó la verificación de la información y contrastación, utilizando para ello la encuesta, entrevista y observación documentaria, podemos observar que existen deficiencias en el Sistema de Almacén, observando tanto la percepción de los colaboradores, como del personal directivo dicha deficiencia. Al comparar la parte financiera del 2015 y 2016, observamos que existe un descenso en la rentabilidad de la empresa, lo cual se corroboró al observar los ratios de rentabilidad económica con una diferencia negativa del orden del 2.88% en la rentabilidad del patrimonio lo cual nos indica que las inversiones no están dando los resultados esperados, lo mismo ocurre con la rentabilidad del Activo con una diferencia negativa del orden de los 12.19%, lo que nos confirma que las inversiones no está siendo utilizado apropiadamente.

Por lo expuesto podemos afirmar que en la presente investigación el sistema de almacén influye positivamente en la rentabilidad de la empresa Garate SAC, vale decir que tiene una relación directa, por la falta de un sistema de almacén y la aplicación de buenas prácticas, llevando a la empresa a una mala gestión del almacén y un deficiente planteamiento en dicha gestión, lo que reduce la rentabilidad de la empresa.

IV. Discusión

Desde el nacimiento de una empresa, tiene un objetivo claro, generar beneficios y para ello utiliza diversas técnicas de gestión, que le permita lograr los objetivos propuestos por medio de un sistema de almacén. En tal sentido en la presente investigación se realizó un análisis de la variable sistema de almacén, teniendo como objetivo general establecer su influencia en la rentabilidad de la empresa, para tal efecto se tomó la teoría expuesta por Figueroa (2016), quien menciona que el sistema de Almacén es controlar y proteger físicamente los artículos, para facilitar su acceso así como la labor de otros departamentos como el de compras o producción de para evitar roturas de stocks. Para la evaluación del sistema de inventarios, se tomaron las dimensiones Sistema de Almacenaje, Recepción y Clasificación y Codificación, tras la aplicación de los instrumentos y tomados en cuenta lo mencionado por el autor fue posible comparar los resultados de las variables objeto de estudio, y por medio de la evaluación de los resultados se encontró que existe evidencia que sustenta el hecho de la influencia del Sistema de Inventarios sobre la rentabilidad de la empresa, en tal sentido podemos decir que el sistema de almacén influye positivamente en la rentabilidad de la empresa, lo mencionado guarda una ligera relación con el trabajo de (Loja, 2015), en su tesis de pregrado “Propuesta de un Sistema De Gestión De Inventarios para la Empresa Femarpe Cía Ltda”, concluyendo que: La implementación del sistema se lograra controlar, organizar los niveles de inventarios de forma periódica y así poder cumplir con los pedido y requerimientos que no cuentan con la información necesaria. La implementación de este sistema nos permitirá conocer la situación real de los almacenes, ya que podremos realizar una verificación de forma periódica del stock y así poder cumplir con los requerimientos.

Toda empresa orienta sus esfuerzos en incrementar su rentabilidad es importante y necesario que realicen una buena gestión y toma de decisiones, ya que de ello depende el éxito que puedan lograr, es tal sentido en la presente investigación se estableció como objetivo evaluar la rentabilidad de la empresa

Garate SAC, para la evaluación de dicha variable fue posible establecer dimensiones e indicadores, ello gracias a la teoría de (Sánchez, 2002), donde se logró establecer dos niveles de dimensiones: rentabilidad económica y rentabilidad financiera, gracias a las definiciones de las dimensiones e indicadores, para lo cual se analizó los ratios de rentabilidad, se realizó el análisis de los estados financieros para aplicar los ratios de rentabilidad encontrando que se han realizado importantes inversiones pero que no dan los resultados esperados. Lo mencionado guarda una ligera relación con el trabajo de (Coronel, 2014), quien encontró en su tesis de pregrado: “Aplicación del sistema de costos por actividades y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Cementos Selva S.A.”. Se encontró que: La aplicación de un sistema de costos la industria de cemento ha experimentado un sostenido crecimiento en los últimos tres años, impulsada por la reactivación de la demanda interna y el poder adquisitivo de la población. Un sistema de costos por actividad y su efecto en la rentabilidad se busca incrementar la rentabilidad y visualizar cuál de los servicios o bienes generan mayores ingresos.

V. Conclusiones

- 5.1. El sistema de almacén es deficiente e influye positivamente en la rentabilidad de la empresa Garate SAC, vale decir tiene una relación directamente proporcional, si el sistema de almacén aumenta la rentabilidad también aumenta, al comprobar deficiencias en el sistema de almacén, observando pérdidas por este motivo, lo que influye en la disminución del orden de 2.88% en los ratios de rentabilidad.
- 5.2. El sistema de almacén de la empresa Garate SAC es deficiente, se observó que todos los registros son manuales e inducen a error, esto debido a la postergación de la decisión de aplicar las buenas prácticas en la gestión del almacén de la empresa. Incluso no cuentan con un control de las mermas en las que incurre la empresa, contando al final con información, que probablemente inducirá al error. Lo que conlleva a la empresa a pérdidas que afectan la rentabilidad.
- 5.3. Se observó la dimensión crítica Clasificación y Codificación, con un contundente 85% de deficiencia en el indicador de documentos de gestión (ROF, MOF), ni manuales procedimientos que permitan a los trabajadores tener claramente definidos sus tareas. Al no contar con estos documentos se evidencia una falta de metas y objetivos definidos, las cosas se resuelven según el día a día. Todo esto va sumando en contra de la rentabilidad de la misma, incluso en la pérdida de sus clientes, por la falta de capacidad de respuesta ante un requerimiento. Seguido por la dimensión recepción y el indicador más crítico políticas y el control manual de la recepción.
- 5.4. La rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo tienen descensos significativos del orden de 2.88% y 12.19%, lo cual confirma una deficiente gestión administrativa y financiera, crea la necesidad de analizar las inversiones de cara al futuro. Se observó que la empresa no realizó inversiones significativas por una contracción de la captación de contratos para la construcción, principal fuente de ingresos de la empresa.

VI. Recomendaciones

- 6.1. Realizar un análisis de los procesos de sistema de almacén e implementar su cuantificación, para determinar su incidencia en la rentabilidad, actualizando correctamente los inventarios, que permita obtener la información necesaria para una correcta gestión del almacén. La reducción de tiempos y el control de las mermas van a repercutir en un mejor control de la empresa y un aumento en la rentabilidad de la misma.
- 6.2. Capacitar al personal en el uso de las técnicas de control de inventarios, sobre todo en la valorización del mismo, aplicando criterios como el PEPS y UEPS, contar con esta información es vital para una empresa del rubro comercial. La implementación de capacitaciones influirá en una mejora en la atención al público y se puede contar con información que permita tomar decisiones importantes y oportunas. Esta mejora repercutirá en los ingresos de la empresa, mejorando la rentabilidad.
- 6.3. Implementar manuales de Gestión y de procedimientos operativos, asimismo sensibilizar a los colaboradores en temas claves como las metas y objetivos de la empresa, para aprovechar al máximo las capacidades. Este conocimiento influirá en la mejora de la atención de cara al público en general, en cuanto a la flexibilidad y menor tiempo de atención, este tipo de gestión es una inversión que se verá reflejada en un aumento de la rentabilidad de la empresa.
- 6.4. Analizar el mercado para identificar nuevas alternativas de inversión. El rubro ferretero está en constante movimiento y se presentan nuevas alternativas, como los contratos con los gobiernos locales sería una buena opción a futuro. La búsqueda de nuevos socios estratégicos, como las constructoras y empresas dedicadas a servicios generales como alternativas, la búsqueda de nuevos clientes influirá enormemente en los ingresos y rentabilidad de la empresa.

VII. Referencias

- Coronel Cotrina, C. O. (2014). *Aplicación del sistema de costos por actividades y su efecto en la rentabilidad de la empresa Cementos Selva S.A. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Goicochea Rojas, M. A. (2009). *Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Granda León, G. L., & Rodríguez Gaybor, R. E. (2013). *Diseño de un sistema de control basado en el método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición, aplicado a un estudio fotográfico en la ciudad de Machala. (Tesis de Pregrado)*. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador.
- Hermeryth Charpentier, F., & Sánchez Gutiérrez, J. M. (2013). *“Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Horovitz, J. (2000). *Los siete secretos del servicio al cliente*. Madrid, España: Financial times/Prentice Hall.
- Loja Guarango, J. C. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe Cía Ltda. (Tesis de pregrado)*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Moreira Ortega, R. A. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. propuesta de un módulo práctico (Tesis de maestría)*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

- Reza Trosino, J. C. (2006). *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones* (1a ed.). México: Panorama.
- Robbins, S. P., Dávila Martínez, J. F., & Hernández Juárez, O. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Sanchez Meza, M. d. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en "El restaurant Mar Picante" de la ciudad de Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Vera Cabrera, K. D., & Vela Chuquizuta, J. M. (2015). *Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de la empresa Ajeper Del Oriente S.A.* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín.
- Yengle Ruiz, C. A. (2014). *Guía de Métodos Estadísticos*. Trujillo, Perú: Alfaguara.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

VIII. ANEXOS

- Anexo N° 01: Encuesta Para Conocer el sistema de almacén y la percepción de la Rentabilidad de la Empresa Garate S.A.C.
- Anexo N° 02: Guía de Entrevista al Gerente
- Anexo N° 03: Guía de Entrevista al Operador de Almacén
- Anexo N° 04: Resultado de la encuesta Sistema de Almacén
- Anexo N° 05: Aplicación del Estadístico Descriptivo para el Análisis de Frecuencias
- Anexo N° 06: Matriz de Consistencia

ANEXO N° 01

ENCUESTA PARA CONOCER EL SISTEMA DE ALMACÉN Y LA PERCEPCIÓN DE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA GARATE SAC

Muy buenos días/tardes. Estamos realizando un estudio para conocer el sistema de almacén de la empresa y percepción de la rentabilidad, por lo que quisiera me permita unos minutos de su tiempo, para contestar lo más sincero posible el siguiente cuestionario. La información obtenida es para uso exclusivo del estudio.

A continuación se presentan una serie de consultas respecto de la empresa, elija la alternativa que considere, marcando para tal fin con un aspa (X):

I. Datos del encuestado:

APELLIDOS Y NOMBRES

EDAD..... SEXO..... FECHA.....

II. Sistema de Almacén

Sistema de Almacenaje

1. ¿Existen marcas renombradas para la organización de los artículos o mercadería?

Sí

No

2. ¿Cree Usted que el almacenaje se realiza en relación y descripción de los artículos?

Sí

No

3. ¿Cree usted que existe un control sobre máximos y mínimos de las existencias?

Sí

No

4. ¿Considera usted que la forma de ubicación de los materiales es la correcta (zonas seguras)?

Sí

No

Recepción

5. ¿Considera usted que existe el control respectivo de las órdenes de requerimientos con lo recibido?

Sí

No

6. ¿Cree usted que existe políticas establecidas para los requerimientos?

Sí

No

7. ¿Cree Usted que existe un buen sistema de control de almacén en la empresa?

Sí

No

Clasificación y Codificación

8. ¿Existe un manual de procedimiento que indique o describa lo relacionado con dimensión, registro, control y responsabilidad del inventario?

Sí

No

9. ¿Considera usted que existen todas la herramientas necesarias para realizar un proceso de despacho eficiente del almacén?

Sí

No

10. ¿Cree usted que la forma de clasificación de los productos es la adecuada?

Sí

No

ANEXO N° 02

GUIA DE ENTREVISTA AL GERENTE – CONTADOR – JEFE DE LOGISTICA

1. ¿Qué le motivo a ingresar a este rubro?
2. ¿Cómo inició sus actividades?
3. ¿Cómo identifica el mercado, para la compra de sus productos?
4. ¿Cómo es el proceso de decisión de compra?
5. ¿Compra marcas específicas?
6. ¿Cuenta con registros de compras y ventas?
7. ¿Cuenta con registros de mermas?
8. ¿Cuál es el procedimiento en caso de mermas?
9. ¿Utiliza algún sistema de almacén?
10. ¿Utiliza algún sistema de valoración (PEPS – UEPS)?
11. ¿Considera que el almacén es el más adecuado?
12. ¿Con que frecuencia se realizan los inventarios?
13. ¿Existe algún control de ingreso y salida de los productos?
14. ¿Vende al por mayor y menor?
15. De ser afirmativa la pregunta anterior. ¿Cómo controla la salida al por menor?
16. ¿Cómo determina el precio de venta?
17. ¿Tiene conocimiento cual es el nivel de rentabilidad de la empresa?

18. ¿Conoce el margen de ganancia de sus productos?
19. ¿Conoce algún sistema de almacén?
20. ¿Considera que la distribución del almacén es la más adecuada?
21. ¿Cómo determina la ubicación de sus productos?
22. ¿Cuenta con documentos de gestión ROF y MOF? y si los piensa tener
¿Conoce su importancia?
23. ¿Cuenta con manuales de procedimientos?, y si los piensa tener
¿Conoce de su importancia?
24. ¿Cuenta con capacitaciones de personal?, y si piensa tener ¿De qué tipo
manipulación de productos, conocimiento de marcas?

ANEXO N° 03

GUIA DE ENTREVISTA AL OPERADOR DE ALMACEN

1. ¿Cuenta con un área adecuada para la realización de su trabajo?
2. ¿Cuenta con un sistema para el registro de ingresos y salidas del almacén?
3. ¿Cuentas con los implementos necesarios para realizar su labor?
4. ¿Cuáles son los controles que realiza en el almacén?
5. ¿Se considera seguro en las condiciones que realiza su trabajo?
6. ¿La empresa le brindo algún tipo de capacitación?
7. ¿Existen mercaderías deterioradas?, y ¿Cuál es el procedimiento a seguir?
8. ¿Consideras que un sistema de almacén sería útil, para la toma de decisiones de la empresa?
9. ¿Estarías de acuerdo en la implementación de un sistema de almacén?
10. ¿Qué mejora consideras que debería implementarse?

ANEXO N° 04

RESULTADO DE LA ENCUESTA SISTEMA DE ALMACÉN

SUJETOS MUESTRALES	Sistema de Almacenaje				Recepción			Clasificación y Codificación			TOTAL
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	
1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	8
2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
3	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	8
4	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4
5	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	4
6	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
7	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	4
8	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
9	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	7
10	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	4
11	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	5
12	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	5
13	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	6
Puntuación	11	7	4	9	8	4	7	2	6	6	64
Media	0.85	0.54	0.31	0.69	0.62	0.31	0.54	0.15	0.46	0.46	0.46
DS	0.38	0.52	0.48	0.48	0.51	0.48	0.52	0.38	0.52	0.52	0.52

ANEXO N° 05

APLICACIÓN DEL ESTADISTICO DESCRIPTIVO PARA EL ANALISIS DE FRECUENCIAS:

ENCUESTADOS	PREGUNTAS	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MAXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO
13	10	0	1	0	10

INTERVALO	3
RANGO	5
AMPLITUD	2
INICIO MINIMO	3
DIFERENCIA	1

$$= \text{RANGO} - \text{INTERVALO} = 1.666666667$$

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	FRECUENCIA
BUENO	9	11	0
REGULAR	6	8	4
MALO	3	5	9
			13

<i>TOTAL</i>	
	4.9230769
Media	2
	0.4995066
Error típico	6
Mediana	4
Moda	4
	1.8009968
Desviación estándar	7
Varianza de la muestra	3.2435897
	4
	-
	0.7406964
Curtosis	1
Coefficiente de asimetría	0.7415943
	2
Rango	5
Mínimo	3
Máximo	8
Suma	64
Cuenta	13

ANEXO N° 06

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Autor/título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección
<p>“Sistema de almacén y su influencia en la rentabilidad de la empresa Garate S.A.C.- Moyobamba, periodo 2015”</p>	<p>¿De qué manera el sistema de almacén influye en la rentabilidad de la empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015?</p>	<p>General: Determinar el sistema de almacén y su influencia en la rentabilidad de la empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el sistema de almacén de la empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015. • Identificar las deficiencias en el sistema de almacén de la empresa Garate SAC – 	<p>El sistema de almacén influye positivamente en la rentabilidad, Empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015.</p>	<p>Sistema de Almacén</p>	<p>Sistema de Almacenaje</p>	<p>Dimensión del artículo</p>	<p>Encuesta, Entrevista</p>
						<p>Características del artículo</p>	
						<p>Número de artículos</p>	
					<p>Recepción</p>	<p>Cantidad recibida</p>	
						<p>Cantidad requerida</p>	
						<p>Estado de la mercadería</p>	
					<p>Clasificación y codificación</p>	<p>Agrupar el artículo según su forma, dimensión, peso o tipología.</p>	

		<p>Moyobamba, periodo 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la rentabilidad de la empresa Garate SAC – Moyobamba, periodo 2015. 				Asignar un lugar específico de almacenamiento.	
				Rentabilidad	Rentabilidad Económica	$RE = UN / AT$	Análisis Documental - Estados Financieros
					Rentabilidad Financiera	$RF = UN / K$	
Diseño	Población			Muestra			
Descriptivo	La población estuvo conformado por los trabajadores de la parte administrativa de la empresa.			La muestra estuvo constituida por los diez (13) trabajadores de la parte administrativa de la empresa Garate SAC			

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 07

JUICIO DE EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: *Saboya Faraobi Letty Del Pilar*
- Institución donde labora: *Ministerio Público*
- Instrumento motivo de evaluación:
- Autora del instrumento: *Acosta Fernández Rocío*

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				X	
SUBTOTAL					20	25
TOTAL					45	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (45 puntos):

Moyobamba, 23 junio del 2017


Letty Del Pilar Saboya Faraobi
 CARRERA PÚBLICA COMPLETA CERTIFICADA
 MAT. N° 03 - 7008

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: **TUESTA IZQUIERDO, Pablo.**
- Institución donde labora: **ESTUDIO CONTABLE "TUESTA & VELA"**
- Instrumento motivo de evaluación:
- Autora del instrumento: **ROCIO ACOSTA FERNÁNDEZ**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.			X		
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				X	
SUBTOTAL				6	32	
TOTAL						38

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (38 puntos):

Moyobamba, 23 junio del 2017


Pablo Tuesta Izquierdo
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 Matrícula N° 19-317