



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Control de almacén y la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y
Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Matta Yzu, Wilfredo Rodolfo (ORCID: 0000-0003-2203-5530)

Ninaquispe Flores, Jair Anthony (ORCID: 0000-0001-6378-113X)

ASESOR:

Mtro. CPC. Toledo Martínez, Juan Daniel (ORCID: 0000-0003-2906-9469)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria:

El presente trabajo de investigación, va dedicado con todo el corazón a nuestros padres ya que nos han formado con principios y valores, motivándonos a cumplir nuestras metas. Asimismo, a todos nuestros familiares por habernos apoyado de distintas maneras en este proceso tan importante.

Agradecimiento:

En primer lugar, agradecer a Dios por darnos la vida y la salud para poder salir adelante. A su vez agradecer a todas las personas que nos apoyaron e hicieron posible que nuestro trabajo se realice con éxito, en especial a nuestro asesor Mtro. CPC. Toledo Martínez, Juan Daniel por compartirnos sus conocimientos.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	49
ANEXOS	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Detalle de personas entrevistadas.	17
Tabla 2. Ratio de Rentabilidad Patrimonial de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.	26
Tabla 3. Ratio de Rentabilidad sobre Activos de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.	28
Tabla 4. Ratio de Rentabilidad sobre las Ventas de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.	30
Tabla 5. Ratio de Margen Comercial o Margen de Utilidad Bruta de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.	32
Tabla 6. Ratio de Rentabilidad operativa de la utilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.	34

Índice de Figuras

	Pág.
Figura N° 01. Esquema de Investigación	11
Figura N° 02. Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)	26
Figura N° 03. Rentabilidad sobre los Activos (ROA)	28
Figura N° 04. Rentabilidad sobre las Ventas (ROS)	30
Figura N° 05. Margen de Utilidad Bruta	32
Figura N° 06. Margen de Rentabilidad operativa de la utilidad.	34

RESUMEN

El desarrollo empresarial a nivel global con el pasar del tiempo, formó parte de los principales indicadores en el crecimiento económico; al estar nuestro país en pleno desarrollo, los servicios generales y el sector comercio son aquellas actividades que abarcan el mayor porcentaje de la economía nacional. Teniendo en cuenta este contexto, se plantó el problema ¿De qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021?; y como objetivo general: Determinar de qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad. La metodología utilizada fue de diseño descriptivo no experimental y tipo longitudinal, teniendo como muestra 4 trabajadores de la empresa, utilizando la entrevista y el análisis documental como instrumentos de recolección de datos. Se concluyó que el Control de almacén incide en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021; de tal forma que, tener un deficiente control de almacén generó una baja rentabilidad en la empresa dentro de los periodos de estudio.

Palabras clave: Ambiente de control, Evaluación de los riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y posterior la Supervisión y seguimiento. Ratios de rentabilidad.

ABSTRACT

Business development at a global level over time, was part of the main indicators in economic growth; Since our country is in full development, general services and the trade sector are those activities that cover the largest percentage of the national economy. Taking this context into account, the problem was raised: How does Warehouse Control affect the Profitability of the Company Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 - 2021?; and as a general objective: Determine how Warehouse Control affects Profitability. The methodology used was a non-experimental descriptive design and a longitudinal type, with 4 company workers as a sample, using the interview and documentary analysis as data collection instruments. It was concluded that Warehouse Control affects the Profitability of the Company Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 - 2021; in such a way that having poor warehouse control generated low profitability in the company within the study periods.

Keywords: Control environment, Risk assessment, Control activities, Information and communication, and subsequent Supervision and follow-up. Profitability ratios.

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo empresarial a nivel global con el pasar del tiempo, formó parte de los principales indicadores en el crecimiento económico; siendo aquellas actividades enfocadas a la ganancia de dinero como el comercio y los servicios, unas de las primordiales que ayudaron al flujo económico en el mundo.

Nuestro país se encuentra en desarrollo, observándose un notable crecimiento en cada uno de los sectores económicos, siendo las empresas de servicios generales y comercio unos de los primordiales sectores que lograron un mayor impulso.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática, señaló que en el primer trimestre del período 2021 los servicios generales y el sector comercio aumentó en un 9,17% en relación al primer trimestre del 2020, la cual se encontró reflejado en las ventas de productos de pintura, ferretería y vidrio, reacondicionamiento de equipos y PC, ventas en tiendas por departamento, entre otras actividades. Una de las principales causas que produjo el incremento de este indicador, surge porque la población ha aumentado en el país; causando que más familias necesiten adquirir variedad de productos que cubran sus necesidades, como, por ejemplo, la reparación de muebles, la construcción de una vivienda propia, remodelaciones o el mantenimiento de equipos, entre otras. (INEI, 2021)

Encontrándose el sector de prestación de servicios y comercio de productos en un constante desarrollo, resulta importante estudiar el manejo de la organización en cada empresa, y hallar un control en los procesos que formen parte del flujo económico.

En este contexto, los profesionales que se encuentran laborando en este sector, consideran al control de la organización como un reto; debido a que se van presentando diferencias notables a comparación de otros negocios, lo cual es complicado establecer protocolos; la pandemia que se viene afrontando también afectó en gran parte en los dos últimos períodos. Una de las diferencias radica en la producción, ya que los productos son diferentes para cada cliente y se necesitan productos variados, que pueden ser calculados de manera correcta si existe un control dentro de la empresa.

Este problema se extendió a través de todo el mundo, tanto en grandes empresas y en empresas pequeñas; generando mayor incertidumbre a la hora de aceptar contrato con los clientes o llevar a cabo las ventas; ya que el inversionista no tiene un conocimiento del presupuesto que necesitará invertirse y la utilidad que se ira generando cada mes. Esto puede afectar a los clientes en la cual tendrían que esperar mayor tiempo para recibir el producto, siendo una molestia tanto para el inversionista como para el cliente. (Acosta, 2020).

Es por ello que es necesario para las empresas del sector servicios generales y comercio, manejar un control de sus productos, verificando los almacenes, el stock, la rotación de los productos y el seguimiento según las características. Para lo cual es fundamental llevar un control de almacén, que permita obtener registros, un detalle de los productos, servicios y establecer políticas que permitan facilitar el manejo de almacén.

El control de almacén se da muchas veces de forma inadecuada, esto dificulta el logro de los objetivos planificados porque demuestra la falta de una estructura de control.

En consecuencia, se formuló como problema, ¿De qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021?

Así mismo, se formularon los siguientes problemas específicos: Problema específico 1: ¿De qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad Patrimonial de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021?, Problema específico 2: ¿De qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad sobre los Activos de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021?, Problema específico 3: ¿De qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad sobre las Ventas de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021?, Problema específico 4: ¿De qué manera el Control de almacén incide en el Margen de Utilidad Bruta de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021?, Problema específico 5: ¿De qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad operativa de la utilidad

de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021?.

En ese sentido la presente investigación, indica que es relevante el tema en estudio pues implica un problema que afecta a nivel global, permitiendo describir el control de almacén, con la finalidad de hallar una estrategia que permita acabar con los problemas existentes en el año 2020-2021 y así realizar sugerencias para mejorar en la empresa, información que será de ayuda para futuras investigaciones. En relación a la justificación práctica, los resultados obtenidos permitieron realizar un análisis de datos, siendo el objetivo proponer políticas, capacitaciones y estrategias que ayuden a mitigar los problemas en el control de almacén de la empresa en estudio a fin de contribuir a mejorar su rentabilidad. Al respecto de la justificación metodológica, en el estudio realizado se incorporaron instrumentos los cuales permitieron la recolección de datos y se utilizaron para describir las variables. Asimismo, los cuestionarios fueron sometidos a procesos metodológicos de confiabilidad y validez, lo cual nos permitió obtener buenos resultados.

Para concretar el estudio de investigación, el objetivo general de la investigación fue, Determinar de qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021; y como objetivos específicos se formularon los siguientes: Objetivo específico 1: Determinar de qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad Patrimonial de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, Objetivo específico 2: Determinar de qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad sobre los Activos de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, Objetivo específico 3: Determinar de qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad sobre las Ventas de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, Objetivo específico 4: Determinar de qué manera el Control de almacén incide en el Margen de Utilidad Bruta de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, Objetivo específico 5: Determinar de qué manera el Control de almacén incide

en la Rentabilidad operativa de la utilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021.

Conforme al problema formulado, se tuvo como hipótesis lo siguiente: H1: El Control de almacén incide en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021. H0: El Control de almacén no incide en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021.

Finalmente, se analizaron las variables en estudio, a manera de generar información necesaria que sirva de ayuda para futuras investigaciones.

II. MARCO TEÓRICO

Cabe destacar que, luego de indagar trabajos previos relacionados con las variables estudiadas, se encontró como base los siguientes trabajos de investigación:

A nivel internacional, se consideró el aporte de Huguet et al. (2016), en su artículo sobre cómo mejorar la administración en una empresa manufacturera en México, utilizaron el diseño descriptivo como objetivo general para observar los obstáculos que desfavorecen la administración de inventario, los datos se recogieron mediante fichas de observación que caracterizan las variables estudiadas. Finalmente se encontró que el 25% de los productos entregados están subdesarrollados, el 25% de los productos entregados no son controlados en cantidad y calidad, y el 50% de las personas en general no utilizan nóminas y mecanismos técnicos a fin de controlarlos y dar seguimiento a la mercancía almacenada.

Alvarado y Gallegos (2019), en su búsqueda denominada manejo de almacén y la utilidad de la organización Hormigones “San Francisco” Cantón Naranjito, 2018-2019, Ecuador; su finalidad es analizar el impacto del control de inventarios en la rentabilidad utilizando técnicas que optimicen el control. Se usó una metodología con perspectiva cualitativa, de modo descriptivo, para ello se utilizaron técnicas de entrevista para recopilar datos. En conclusión, se observaron deficiencias en la gestión del manejo de registros y se instruyó a los directores de la organización a realizar las gestiones necesarias para lograr una efectiva liquidez y viabilidad financiera.

Cruz et. al. (2019), se realizó una encuesta en Colombia para estudiar el proceso de registro de la empresa ferretera La Casita SAS – Cúcuta; cuya metodología fue de tipo descriptiva y la recopilación de datos fue a través del análisis documental. Finalmente concluyeron que las empresas de ferretería tienen una cantidad de productos que resulta compleja para llevar un inventario detallado, generando que se realicen diversos métodos; por ello sugirieron que se lleve un control estricto de la gestión de inventario que ayude al éxito de la organización.

A nivel nacional, Asto y Briones (2016) en su investigación titulada, Incorporación de un Método de Manejo Interno de Almacén y su Repercusión en la Productividad de la Corporación DISBRI S.A.C, Chocope – 2016; los investigadores realizaron una investigación con una metodología de diseño pre experimental, su unidad de investigación es la información financiera, con entrevistas como métodos de recopilación de información, cuestionarios y fichas de observación como herramientas. Finalmente, se encuentra que incorporar un método de control a los inventarios tiene influencia positiva en la utilidad de dicha organización, la misma que se refleja en la disminución de importe y desembolso en torno a S/. 2,157.97.

Bermejo (2017), realizó su investigación acerca de la implantación de un procedimiento de almacén para la mejora del rendimiento en la corporación VMWARESIS S.A.C. - Lima, 2016. La metodología empleada fue de diseño correlacional, a su vez, la muestra incluye 12 empleados. Finalmente, se encontró que implementar el manejo de nóminas incrementó el rendimiento de los almacenes en un 13% cuando se utilizaron diferentes actividades de organización del almacén para una mejor evaluación, y al mismo tiempo traer beneficios económicos a toda la empresa. A medida que el área se volvió más organizada y más consciente de la cantidad de inventario que se manejaba en nuestro almacén, la eficiencia general de los pedidos aumentó en un 19 %. Las tasas de entrega aumentaron un 11% debido a la organización y los pedidos específicos del producto, lo que reduce el periodo de elaboración, optimiza el área libre y permite el control de archivos para respaldar pérdidas y/o existencias.

Luna (2017), en su tesis, busca puntualizar de que forma el Manejo de Inventario incide en el beneficio de la Compañía Constructora Inversiones en Ti Jesús S.A.C., en Huánuco. La población estuvo constituida por 20 empleados y la muestra fue de 6 empleados, el método que se ha utilizado es descriptivo y se utilizan encuestas para recopilar datos. Muestra que los controles del almacén no están funcionando bien, así como la falta de herramientas necesarias para ayudar a los empleados a hacer bien su trabajo, esto ciertamente tiene un impacto en el desempeño económico de la empresa, ya que los costos excesivos o las materias primas desperdiciadas pueden reducir las ganancias.

Córdova y Saldaña (2019), en su argumento sobre el Manejo de Almacén y su influencia en el beneficio de la compañía mercantil ferretería Gorky E.I.R.L., Jaén – 2017; utilizó una metodología descriptiva con propuesta, de tipo correlacional, no experimental, en la muestra lo han conformado 4 trabajadores del área de almacén, se empleó el cuestionario como instrumento de recopilación de información, tomando en cuenta lo mencionado se reconoce que un control de inventarios insuficiente conlleva a una reducción de las utilidades de la empresa, por lo que se realizaron las recomendaciones del manejo de almacén para la mejora en la productividad de la Compañía Mercantil, con la finalidad de cumplir los propósitos deseados en el estudio.

Mendoza (2018), en su indagación busca establecer la incidencia en manejo del registro de la Corporación Grupo Tassedo S.A.C. Huaraz – 2018; así mismo, el enfoque de estudio es cualitativo, de diseño interpretativo, para la recaudación de los números se usaron métodos de análisis documental y encuestas. Tomando como unidades de análisis a las áreas administrativas de la empresa que fue auditada. En resumen, el índice del inventario está determinado por la rentabilidad y el intento de establecer controles internos de inventario afectará los resultados de la empresa.

Quispe y Sánchez (2019), en su tesis sobre Manejo de Almacén y la influencia en la utilidad durante los años 2016 al 2018 de la Organización denominada Proyecto e Inversiones Danko EIRL, en Nuevo Chimbote; su propósito es precisar el impacto del monitoreo de inventarios sobre la productividad con base en una forma de estudio descriptiva adecuada. Finalmente, se determinó que el monitoreo de almacén afecta significativamente la utilidad de la empresa encuestada, además, se puede encontrar que un inadecuado monitoreo de registros conlleva a un aumento en los costos de venta.

Para la elaboración de este estudio de indagación se tuvo en consideración las próximas bases teóricas que sustentan su desarrollo, por lo que se estructura de la siguiente manera:

El Control de almacén, se constituyó de aquellas acciones que sirven para una correcta gestión dentro de un negocio. (Aponte y Juca, 2020). De acuerdo a

Bermejo (2017), el control de almacenes es de suma importancia para calcular los productos que se utilizaran en un periodo de tiempo.

Mendoza (2018), sugiere una serie de requisitos para tener un buen control de almacén, señalando que se debe elegir la estrategia logística que más se adecúe a la demanda, se debe organizar bien el espacio dentro del almacén, y establecer responsabilidades sobre la gestión.

En cuanto a las dimensiones del control de almacén, se dispuso de un ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento.

Así, el ambiente de control es un conjunto de reglas, progresos y conformación que integran la empresa, si se desarrolla vigorosamente, puede proporcionar disciplina y estructura para ayudar a los empleados a lograr sus objetivos. Moreno (Moreno, 2019).

En cuanto a la evaluación de riesgos, se define como la acción previa del riesgo, en donde examina la eficacia de los métodos y manejo interno de la empresa para evitar y solucionar incorrecciones materiales. (Cruz et al., 2019).

Las actividades de control se precisan como las actividades determinadas por la empresa mediante sus reglas y mecanismos para obtener para la obtención y consecución de los intereses de la empresa, esto es fundamental ya que ayuda a garantizar una respuesta adecuada y oportuna al riesgo. (Alvarado y Gallegos, 2019).

Según Moreno (2019), la información y comunicación se difunde como parte de las funciones de una entidad para definir claramente metas, estrategias, planes, programas, proyectos y administrar actividades enfocadas en las actividades de la unidad.

La supervisión y seguimiento, es el proceso de evaluar la calidad de los controles internos en su almacén para así verificar que estén funcionando correctamente. (García, 2020).

Por otro lado, según Acosta (2020) la rentabilidad, mide hasta qué punto una empresa puede generar utilidades para compartir con los accionistas y así pagar todos los parámetros de producción relevantes, capaces de producir beneficios compartidos a los accionistas.

Irigoín y Murrieta (2019), definen la rentabilidad como una de las metas que se fija cada empresa para obtener información sobre el retorno de la inversión mientras opera durante un tiempo establecido.

También se puede puntualizar como el producto de juicios tomados por la dirección de la Organización. (Aponte y Julca, 2018).

Luna (2017), nos dice que la utilidad es el resultado obtenido en relación con los factores utilizados.

La rentabilidad se define como la relación entre gastos e ingresos generados por la producción de bienes en una compañía durante un lapso de tiempo, por lo que se puede medir en relación con el precio de los ingresos y los activos; también se puede considerar como un parámetro para diferenciar los productos entre diferentes compañías, ayudando a los inversores a decidir dónde destinar su plata y aumentas su rendimiento. (Aguirre et al., 2020).

Razones financieras: Según Pérez (2016), tuvo en consideración a las siguientes:

La rentabilidad sobre Capitales Propios (ROE): Podemos obtener esto dividiendo los ingresos netos por el patrimonio neto de la empresa. Esta es una forma de mostrar el retorno de la inversión de los inversores: Rendimiento sobre el Patrimonio = Utilidad Neta / Patrimonio Neto.

La rentabilidad sobre los Activos (ROA): Estas obtienen ganancias separando las ganancias netas por los bienes totales que tiene la empresa para diagnosticar la eficiencia general de gestión además de generar ganancias a partir de todos los activos existentes. Se expresa de la siguiente manera: Rendimiento sobre el Activo = Utilidad Neta / Activo Total.

Rentabilidad Neta por encima de las ventas (ROS): Este es un cálculo mucho más minucioso de la ganancia neta considerándola sobre las ventas porque también tiene en cuenta a los gastos operativos y de economía de una empresa. Este se expresa de la siguiente manera: Rentabilidad obtenida en el año por sobre las Ventas = Utilidad obtenida después del pago de impuestos / Ventas Netas.

El límite de la Utilidad Total: Este tiende a medir la proporción de cada venta que sobra en la empresa, posterior a la fecha de pago de cada artículo. Si es mayor el margen de utilidad bruta, menor será la proporción del costo relativo a los bienes que se hayan vendidos. Se expresa: Margen de Utilidad Bruta = Utilidad Bruta / Ventas.

La rentabilidad Operativa de la Utilidad: Mide la relación existente entre las ventas realizadas y aquellos costos que han sido supervisados por la administración. Se expresa: Utilidad Operativa sobre Ventas Netas = Utilidad Operativa / Ventas Netas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es de tipo básica, en la cual busca recopilar información de la realidad para así poder enriquecer el conocimiento científico (Sánchez, 2016)

Es de diseño no experimental, por lo tanto, no se manipularon las variables, se observaron los problemas que existen para luego realizar un análisis. (Hernández, et al., 2016).

Así mismo, es una investigación longitudinal, en la cual se estudian y evalúan las características de las variables por un período prolongado de tiempo. (Valderrama, 2016).

La investigación sintetiza de la siguiente manera:

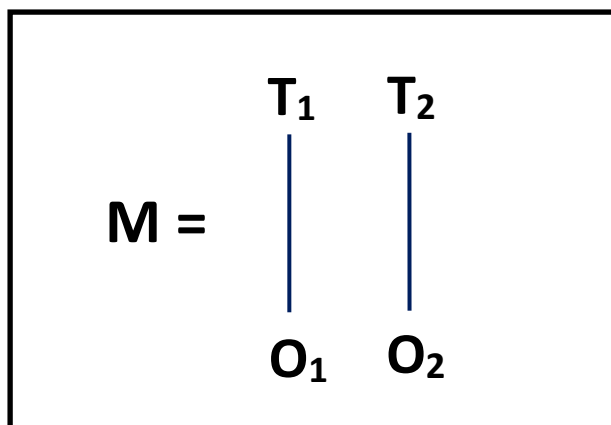


Figura 1: Esquema de Investigación

Dónde:

M = Empresa Inversiones y servicios generales JG E.I.R.L.

T₁ – T₂ = Período de Tiempo (2020-2021)

O₁ – O₂ = Control de almacén y la rentabilidad en el período 2020 - 2021

3.2. Variables y operacionalización

V.1 Control de Almacén

Definición conceptual: Es una etapa realizada por los trabajadores de la empresa y la administración, diseñada para un mayor grado de confianza, de tal forma de logren los objetivos, en la jerarquía de eficiencia operativa, eficacia, cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables. (Salazar y Salazar, 2016).

Definición operacional: A la variable que es independiente, se mide en función a la técnica denominada entrevista, con su respectivo análisis y observación.

Dimensiones: Se consideraron los siguientes: Ambiente de control, Evaluación de los riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y posterior la Supervisión y seguimiento.

Indicadores: Se consideraron los siguientes: Valores éticos, Entorno organizacional, Factores de riesgo, Cumplimiento de fines y metas, Procedimientos de control, Objetivos institucionales, Confiabilidad en los procesos de Gestión, Comunicación laboral, Sistema de seguimiento, Verificación de logros alcanzados.

Escala de medición: Nominal

V.2 Rentabilidad

Definición conceptual: Es una forma de medición entre gastos y los ingresos que son utilizados dentro de los activos y actividades de una empresa y que ayuda a determinar si las ganancias están dentro de lo previsto. (Acosta, 2020)

Definición operacional: La variable dependiente se midió mediante análisis documental.

Dimensión: Ratios de rentabilidad.

Indicadores: Ratio de rentabilidad del patrimonio, Ratio del rendimiento sobre el activo, Ratio de rentabilidad sobre las ventas, Margen bruto de utilidad, Ratio de rentabilidad operativa de la utilidad.

Escala de medición: Razón

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población: Estuvo conformado por el total de la unidad de análisis, la cual forma parte de la investigación (Hernández et. al. 2016). La población para la Variable Control de Almacén, estuvo conformada por 4 trabajadores; mientras que la población para la Variable Rentabilidad, estuvo comprendida por los Estados de Situación Financiera y Estado de Resultados correspondientes a los períodos 2020 y 2021.

- **Criterios de inclusión:**

a) Población de Variable 1:

Se consideraron a todos los trabajadores de la Empresa, que están contratados bajo cualquier modalidad desde el inicio de actividad de la empresa en el año 2016 hasta el período 2021.

b) Población de Variable 2:

Se consideraron los Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados de la Empresa correspondientes a los períodos 2020 y 2021, los cuales están debidamente firmados por los representantes de la organización.

- **Criterios de exclusión:**

a) Población de Variable 1:

No se consideraron a aquellos trabajadores de la Empresa, que fueron contratados bajo cualquier modalidad después del período 2021.

b) Población de Variable 2:

No se consideraron los Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados de la Empresa de los períodos anteriores al año 2020.

Muestra. La muestra viene a ser una parte de la población debidamente elegida, y se sometió a una observación científica como representación al conjunto, con la finalidad de obtener resultados que sean válidos en la investigación. (Valderrama, 2016).

a) Muestra Variable 1:

La muestra es igual a la población integrada por 4 trabajadores de la Empresa.

b) Muestra Variable 2:

Para la investigación, la muestra estuvo constituida por los Estados de Situación Financiera y Estado de Resultados de la Empresa correspondientes a los períodos 2020 y 2021.

Muestreo. Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico, ya que no se ha utilizado la estadística para hallar la muestra de estudio, sino que se encuentra integrada por el total de la población por lo que es un número de fácil alcance para el investigador. (Hernández y Mendoza, 2018).

Unidad del análisis:

a) Unidad de análisis Variable 1:

Se consideraron los movimientos que presenta diariamente el almacén a fin de conocer el nivel de control del mismo.

b) Unidad de análisis Variable 2:

Se utilizaron los Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados de la Empresa de los años 2020 y 2021, a fin de medir el nivel de rentabilidad correspondiente a cada período en estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Técnica e Instrumento para la Variable 1:

En esta investigación se utilizó la entrevista como técnica de recolección de datos. Según Hernández (2016), la entrevista es aquella que permite realizar un análisis meticuloso sobre una determinada situación, proceso o conflicto que se presentan dentro de una realidad.

Con respecto a la validez del instrumento, fue sometido a un método de juicio de expertos, en la cual se determinó si existe un nivel de suficiencia en la guía de entrevista.

b) Técnica e Instrumento para la Variable 2:

Se aplicó como técnica el análisis documental, que es un conjunto de operaciones que conllevan a la representación de un documento y su contenido, a fin de posibilitar la identificación de las características de la variable en estudio. (Valderrama, 2016). Como instrumento se utilizó la guía de análisis documental, que permitió recaudar la información para la presente investigación.

Con respecto a la Validez del instrumento tuvo que ser sometido a un método de juicio de expertos, quienes determinaron si hay un nivel de suficiencia en la guía de análisis documental, con el fin de conocer si es aplicable y confiable en la investigación.

3.5. Procedimientos

Para recaudar información, la investigación estuvo constituida por tres etapas:

(i) En la primera etapa, se consultaron a través de las fuentes de información por medio de información digital y textos especializados.

(ii) En la segunda etapa, se seleccionó la información la cual se utilizó en la investigación.

(iii) En la tercera etapa, se concluyó con el informe y con las respectivas recomendaciones y conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

La disposición de la información se realizó a través del software estadístico SPSS para un análisis descriptivo, siendo que, la medición de las variables se realizó a respuesta de niveles o categorías, mostrando los resultados con figuras y tablas de frecuencias, con el propósito de hacer más didáctica la investigación.

3.7 Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta como criterios éticos el respeto de la propiedad, por lo tanto, se tuvo en cuenta las referencias estilo APA de la Universidad César Vallejo; así mismo, la información que se recabo es de carácter académico, respetando la confidencialidad y confiabilidad. Por último, no se realizó ninguna manipulación de datos en el proceso de la investigación, por lo tanto, es veraz, acorde a la realidad y el contexto en el que sean observadas las variables.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la Guía de Entrevista sobre el Control de Almacén en la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

Se aplicó la Guía de Entrevista a 04 trabajadores de la Empresa en estudio, conforme a nuestra muestra, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Detalle de personas entrevistadas.

N°	ENTREVISTADO APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
01	CORNELIO VASQUEZ YRMA ROCIO	VENDEDOR
02	LLONTOP QUEZADA LUIS GIOVANNI	ALMACENERO
03	LLONTOP PAREDES HELEN CRISTINA	CAJA Y ATENCIÓN AL CLIENTE
04	ANGULO RIVAS MILENKA PAMELA	VENDEDOR

Nota: Elaboración propia en base al T-Registro de la Planilla de Personal de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

De tal forma que, para sintetizar la información, se presentaron los resultados a cada ítem de la guía de entrevista, denominando a cada entrevistado con un número que le caracterice; así, CORNELIO VASQUEZ YRMA en adelante es el Entrevistado 1; LLONTOP QUEZADA LUIS GIOVANNI en adelante se denomina el ENTREVISTADO 2; LLONTOP PAREDES HELEN CRISTINA es nominado como ENTREVISTADO 3; y finalmente, ANGULO RIVAS MILENKA PAMELA se le denomina ENTREVISTADO 4.

Pregunta 1.

¿Con respecto al control financiero, por qué es importante practicar los valores éticos en la empresa?

Respuestas:

Entrevistado 1: Indicó que es importante practicar los valores éticos porque se pone a prueba la honradez y veracidad en las acciones que se realizan.

Entrevistado 2: Señaló que es necesario practicar los valores éticos porque resulta importante ser prudentes en el manejo de la información.

Entrevistado 3: Mencionó que es importante porque la información debe manejarse de manera responsable y ordenada.

Entrevistado 4: Sostuvo que es importante practicar los valores éticos porque la información se tendrá al alcance de forma oportuna cuando se necesite.

En relación a la **Pregunta 1**, los trabajadores señalan que es importante practicar los valores éticos en la empresa porque de esta forma se manejará de manera responsable y ordenada la información de la empresa, así mismo los valores ayudarán a una mejor práctica de la ética institucional, mejorando los procesos que en ella existen.

Pregunta 2.

¿Qué condiciones laborales en el entorno organizacional de la empresa afectan en el desempeño de los trabajadores?

Respuestas:

Entrevistado 1: Señaló que una de las condiciones laborales en el entorno organizacional que afecta el desempeño, es el bajo salario económico.

Entrevistado 2: Mencionó que una condición laboral que afecta el desempeño laboral son los horarios extendidos, debido a que no se reconoce el pago por horas extras.

Entrevistado 3: Indicó que una de las condiciones laborales que afectan en el desempeño laboral es la falta de reconocimiento por el buen desempeño en las ventas.

Entrevistado 4: Manifestó que una condición laboral en el entorno organizacional que afecta el desempeño de los trabajadores es la falta de reconocimiento por las altas ventas realizadas en el mes.

En cuanto a la **Pregunta 2**, los trabajadores indicaron que las condiciones laborales en el entorno organizacional de la empresa que afectan su desempeño son el bajo salario económico, los horarios extendidos no reconocidos de pago, falta de reconocimiento a través bonos por desempeño, lo que a veces genera malestar y falta de motivación para desempeñar sus funciones con compromiso.

Pregunta 3.

¿Ante eventuales riesgos en la gestión financiera, qué planes de contingencia aplica la empresa con la finalidad de asegurar el funcionamiento de la organización?

Respuestas:

Entrevistado 1: Mencionó que, ante eventuales riesgos en la gestión financiera, la empresa prescinde del personal de ventas y atención.

Entrevistado 2: Señaló que la empresa aplica el plan de contingencia de reducir personal a fin de asegurar el funcionamiento de la organización.

Entrevistado 3: Preciso que, ante eventuales riesgos en la gestión financiera, la empresa busca financiamiento para inyectar al capital y asegurar el funcionamiento de la organización.

Entrevistado 4: Indicó que el plan de contingencia que aplica la empresa ante eventuales riesgos de la gestión financiera es reducir los gastos administrativos y de ventas.

Conforme a la **Pregunta 3**, los entrevistados mencionaron que, ante eventuales riesgos en la gestión financiera, la empresa aplica planes de contingencia a fin asegurar el funcionamiento de la organización, tales como reducción de personal, acceso a financiamiento para inyectar al capital, y reducir los gastos administrativos y de ventas; ayudando de esta forma a la continuidad de organización.

Pregunta 4.

¿Por qué considera Ud., que el control de inventarios en la empresa es una actividad clave para lograr una mayor rentabilidad?

Respuestas:

Entrevistado 1: Respondió que considera que el control de inventarios es clave para la rentabilidad de la empresa porque prevenimos pérdidas y deterioro de mercancía al llevar un control detallado del inventario.

Entrevistado 2: Señaló que el control de inventarios es importante para la rentabilidad porque ayuda a tener un control sobre las mercaderías existentes el almacén.

Entrevistado 3: Indicó que el control de inventarios permite reducir costos por almacenamiento excesivo (sobre stock) o evita compras innecesarias.

Entrevistado 4: Preciso que el control de inventarios es clave porque se puede saber la cantidad de productos que se tienen en almacén, así como sus características, llevando un control y evitando pérdidas futuras.

Para la **Pregunta 4**, los trabajadores señalaron que el control de inventarios en la empresa es una actividad clave para lograr una mayor rentabilidad porque ayuda a prevenir pérdidas y deterioro de mercancía, y que, además, ayuda a controlar la mercadería existente en almacén, evita sobre stock o compras innecesarias.

Pregunta 5.

¿Cómo colaboran los trabajadores en la administración de control de mercancías que mantiene la empresa en almacén?

Respuestas:

Entrevistado 1: Señaló que los trabajadores colaboran en la administración de control de mercancías llevando un control diario de lo que ingresa y sale del almacén, pero que a veces por la sobrecarga, no se plasman los registros de manera correcta.

Entrevistado 2: Mencionó que los trabajadores colaboran ordenando los productos por características, formas y tamaños similares, pero a veces el tiempo no alcanza para poder culminar y quedan algunos productos sin ordenar.

Entrevistado 3: Indicó que los trabajadores colaboran siguiendo las indicaciones de la gerencia, cumpliendo a veces roles que no son de su competencia.

Entrevistado 4: Preciso que los trabajadores ayudan en la recepción de la mercadería para el abastecimiento del almacén, pero por desconocimiento de los productos a veces no se logra ordenar todo en un momento indicado.

Frente a la **Pregunta 5**, los trabajadores manifestaron que ellos colaboran en la administración de control de mercancías que mantiene la empresa en almacén realizando actividades como control diario de ingresos y salidas del almacén, aunque por la sobre carga no se hacen los registros correctos,

también aportan ordenando los productos por sus características siguiendo indicaciones de la gerencia, así mismo señalaron que ayudan en la recepción de la mercadería para el abastecimiento del almacén, pero por desconocimiento de los productos a veces no logran ordenar todo en el momento.

Pregunta 6.

¿Cuáles son las normas y métodos establecidos de forma periódica en el almacén de la empresa que permitan tomar decisiones que aseguren el cumplimiento de las actividades planificadas y alcanzar el logro de los objetivos institucionales?

Respuestas:

Entrevistado 1: Mencionó que la empresa no tiene métodos establecidos, pero que considera que se debe capacitar al personal sobre los productos que hay en almacén y sobre su gestión y control.

Entrevistado 2: Indicó que la empresa no tiene normas específicas sobre el almacén, pero que es importante establecer normas de seguridad al trasladar con responsabilidad la mercadería, a fin de cuidarla de algún daño o pérdida.

Entrevistado 3: Preciso que no hay métodos que se realizan en la empresa, pero que considera de suma importancia hacer un conteo diario al iniciar y finalizar la jornada de trabajo, ya que por falta de tiempo no se lleva un buen control.

Entrevistado 4: Señaló que se debe implementar mayor seguridad a fin de resguardar el ingreso a almacén para que acceda sólo personal autorizado de la empresa, ya que actualmente cualquier trabajador que necesite ingresar a verificar el stock, ingresa sin previa coordinación.

En cuanto a la **Pregunta 6**, los trabajadores indicaron que no existen normas y métodos establecidos de forma periódica en el almacén de la empresa que permitan tomar decisiones que aseguren el cumplimiento de las actividades planificadas y alcanzar el logro de los objetivos institucionales, sugiriendo que se debe implementar la capacitación al personal sobre los productos que hay en el almacén, así mismo, se debe implementar normas de seguridad al

trasladar con responsabilidad la mercadería, también sugieren realizar conteos diarios al iniciar y finalizar la jornada de trabajo en el almacén, y que se debe resguardar el ingreso a almacén y restringirlo sólo a personal autorizado.

Pregunta 7.

¿Qué propósito considera Ud. que tiene la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén en la empresa?

Respuestas:

Entrevistado 1: Señaló que considera que la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén permite la optimización de espacios porque hay más orden.

Entrevistado 2: Manifestó que un sistema informático en el proceso de gestión de almacén ayuda a obtener un reporte real y detallado de la situación del almacén.

Entrevistado 3: Preciso que la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén en la empresa brinda un fácil acceso y ubicación de los productos, lo que reduce el tiempo de búsqueda de mercaderías en el proceso de ventas y atención al cliente.

Entrevistado 4: Indicó que uno de los propósitos de los sistemas informáticos es el que convierte el flujo de procesos en algo más eficaz.

En cuanto a la **Pregunta 7**, los trabajadores indicaron que consideran que la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén en la empresa, tiene el propósito la optimización de espacios al haber mas orden, obtener un reporte real y detallado de la situación del almacén, ayuda a tener un fácil acceso y ubicación de los productos para mejorar la gestión del tiempo, y también señalan que convierte el flujo de procesos en algo más eficaz y de mayor control.

Pregunta 8.

¿Qué planes considera Ud. que se ejecutan en la empresa para mejorar la productividad y rentabilidad?

Respuestas:

Entrevistado 1: Señaló que no se ejecutan planes, pero sería ideal que se implemente un plan de capacitaciones al personal para mejorar la productividad de la empresa.

Entrevistado 2: Precisoó que la empresa no lleva a cabo planes de seguridad y evaluación de riesgos, pero debería implementarlo para que le permita estar alertas ante cualquier eventualidad.

Entrevistado 3: Mencionó que la empresa no ejecuta actualmente ningún plan, pero que desarrollar un plan de marketing, de ventas y logro de objetivos mensuales, ayudarían a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Entrevistado 4: Indicó que hay un Plan de reducción de costos y gastos que se aplica en la empresa para mejorar la productividad y rentabilidad.

Para la **Pregunta 8**, los trabajadores señalaron que la empresa no ejecuta planes para mejorar la productividad y rentabilidad, pero sugieren implementar planes de capacitaciones al personal, planes de seguridad y evaluación de riesgos, planes de marketing, ventas y logro de objetivos mensuales, y un plan de reducción de costos y gastos.

Pregunta 9.

¿Qué políticas de gestión se tiene en la empresa para verificar las inversiones en activos, garantizar una administración eficaz, satisfacer las expectativas de los clientes y de los trabajadores; a fin de incrementar las utilidades en la organización?

Respuestas:

Entrevistado 1: Mencionó que la empresa no tiene políticas específicas, pero que implementar una política de gestión de riesgos ayudaría a garantizar una administración eficaz en la empresa.

Entrevistado 2: Indicó que no se tienen políticas, pero que si implementan la gestión de cobranzas garantizarían el retorno de la inversión a la empresa y generar rentabilidad.

Entrevistado 3: Señaló que la empresa no cuenta con políticas de gestión, pero sería bueno que tenga una política de gestión de pagos a proveedores con la finalidad de llevar un control de los gastos de venta de la empresa.

Entrevistado 4: Preciso que la empresa no tiene políticas de gestión de personal, que ayudaría a garantizar una administración eficaz en la empresa. En cuanto a la **Pregunta 9**, los trabajadores mencionaron que no existen políticas de gestión en la empresa para verificar las inversiones en activos, garantizar una administración eficaz, satisfacer las expectativas de los clientes y de los trabajadores; a fin de incrementar las utilidades en la organización; por lo que sugirieron implementar una política de gestión de riesgos, , políticas de gestión de cobranzas, política de gestión de pagos a proveedores para llevar un mejor control de los gastos de venta, y políticas de gestión de personal.

Pregunta 10.

¿Qué estrategias se implementan en la empresa para su mejora continua?

Respuestas:

Entrevistado 1: Indicó que la empresa tiene estrategias de venta, promociones y ofertas que ayudan a ir mejorando sus procesos.

Entrevistado 2: Preciso que en la empresa se tiene en cuenta el orden y limpieza al almacén para una adecuada gestión del mismo, pero que a veces hacer esta tarea es complicada porque toma horas extras de trabajo.

Entrevistado 3: Mencionó que se han implementado sistemas de punto de venta para la cobranza de las ventas realizadas (POS), a fin de que se mejore la atención a los clientes, pero que a veces se necesita que alguna persona apoye en la cobranza, y se complica porque no todos saben manejar el sistema ya que falta capacitación.

Entrevistado 4: Señaló que se emplean estrategias para que el personal alcance sus metas de ventas en el mes, sin embargo, no hay incentivos económicos que puedan ayudar a aumentar su productividad.

Por último, para la **Pregunta 10**, los trabajadores señalaron que las estrategias que se implementan en la empresa para su mejora continua son estrategias de venta, promociones y ofertas, las estrategias de la gestión del orden y limpieza, aunque a veces esta tarea se complica debido a las horas extras que se toman los trabajadores; estrategias de cobranza mediante

sistemas de punto de venta, pero que por falta de capacitación, sólo puede manejarlo una persona que tiene conocimiento, cuando consideran que lo ideal es que todo el personal de ventas también sepa manejar el sistema por alguna contingencia; estrategias para el alcance de las metas de ventas del mes, sin embargo consideran que no hay incentivos económicos que puedan ayudarlos a aumentar su productividad. Este resultado muestra similitud con lo obtenido por Alvarado y Gallegos (2019) en su investigación, quienes, al observar las deficiencias de la gestión en el manejo de registro y control de los inventarios, determinaron brindar estrategias que ayuden a la administración a mejorar la organización, a fin de realizar las gestiones necesarias para lograr una efectiva liquidez y rentabilidad financiera. Así mismo guarda estrecha relación con el aporte teórico de Mendoza (2018), quien señala que se sugiere una serie de requisitos para tener un buen control de almacén, indicando que se debe elegir la estrategia logística que más se adecúe a la demanda, se debe organizar bien el espacio dentro del almacén, y establecer responsabilidades sobre la gestión, a fin de generar rentabilidad a la empresa.

4.2. Resultados del Análisis Documental de los Ratios de Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

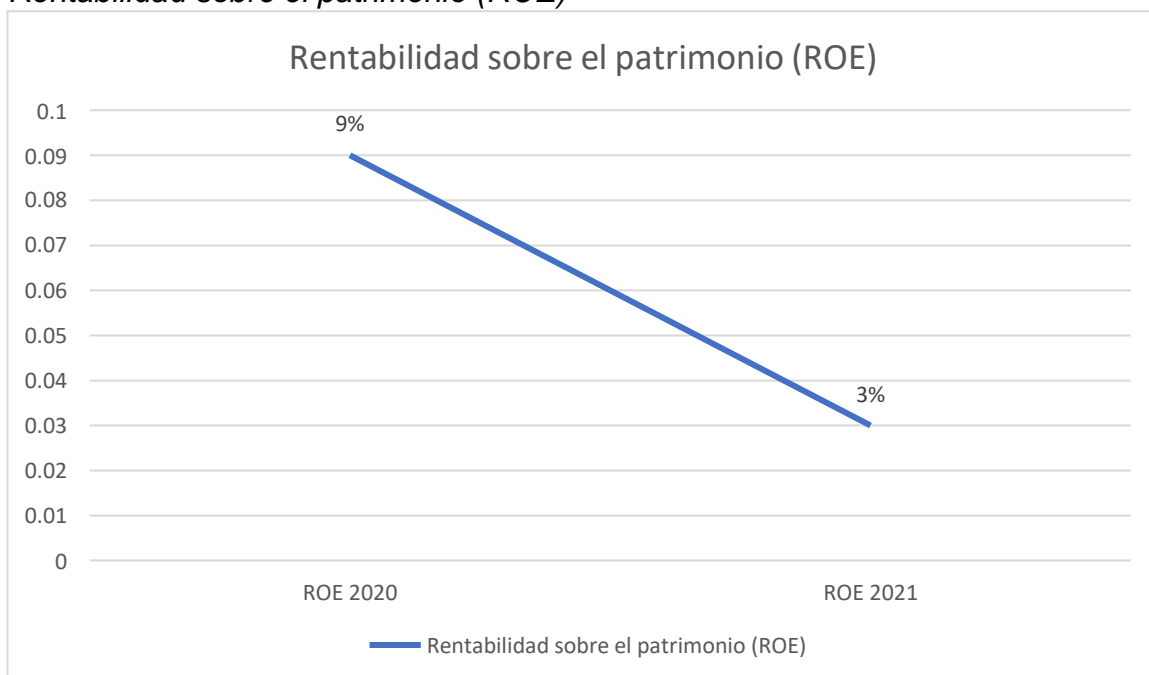
Tabla 2. Ratio de Rentabilidad Patrimonial de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

RATIOS	AÑOS		VARIACIÓN
	2020	2021	
RATIO DE RENTABILIDAD PATRIMONIAL (ROE)			
Rentabilidad Patrimonial (ROE)	9%	3%	-6%

Nota: Elaboración propia en base al Análisis Documental de los Ratios aplicados a los Estados Financieros de los años 2020 – 2021 de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

Figura 2:

Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)



Interpretación:

De la Figura N° 2 podemos señalar que, para el año 2020 el indicador de Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) muestra un 9% de rendimiento sobre el patrimonio; mientras que para el período 2021, podemos observar un descenso a 3% de la rentabilidad sobre el patrimonio, por lo cual se obtuvo una variación de - 6 puntos porcentuales en relación al año 2020.

Así pues, el índice del rendimiento patrimonial significa que por cada sol que el accionista mantuvo en el año 2020, generó un rendimiento del 9% sobre el patrimonio; así mismo se muestra variación para el período 2021; en el cual generó sólo un rendimiento del 3% sobre el patrimonio; este declive en los puntos porcentuales se debió a que, el costo de ventas para el año 2021 fue mayor que el obtenido en el período 2020; lo cual, a pesar de que aumentaron las ventas en el año 2021, nos arroja una utilidad bruta que desciende en S/ 2,320.00; aunado a ello, los gastos de administración y gastos financieros aumentaron en el año 2021; lo que conllevó a obtener menor utilidad neta del ejercicio en este período con respecto al 2020. Sin embargo, el patrimonio neto aumentó debido a los resultados acumulados obtenidos para el período 2021, generando una diferencia de S/ 6,739.00. en relación al año 2020.

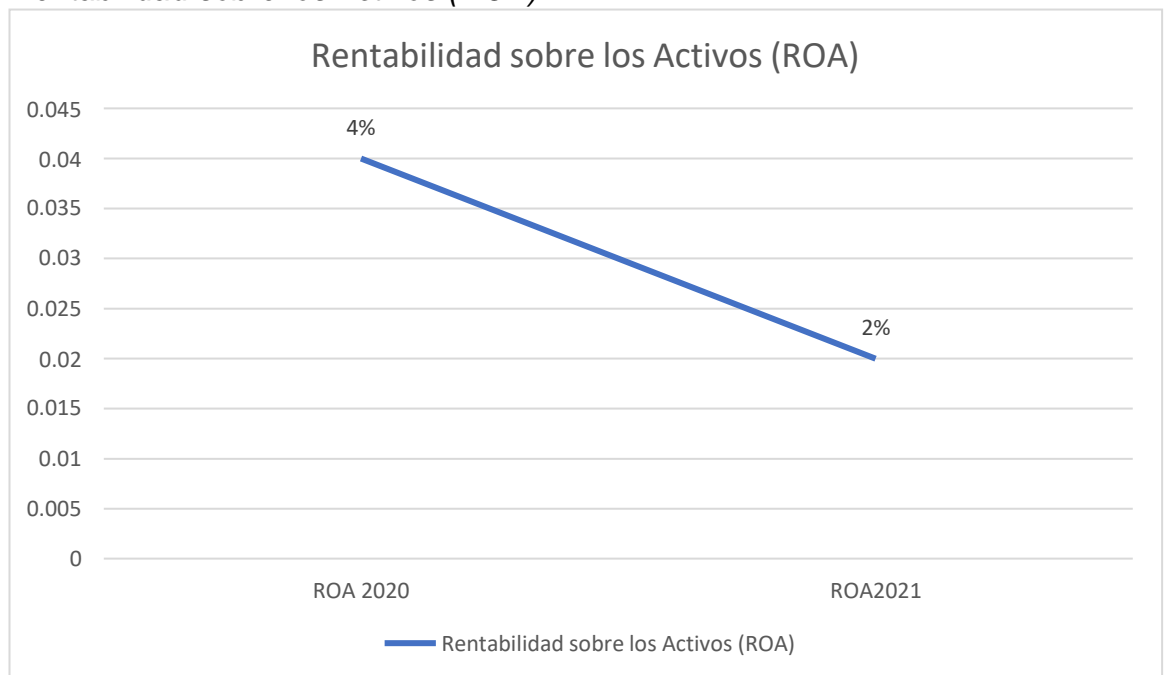
Tabla 3. Ratio de Rentabilidad sobre Activos de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

RATIOS	AÑOS		VARIACIÓN
	2020	2021	
RATIO DE RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS (ROA)			
Rentabilidad sobre los Activos (ROA)	4%	2%	-2%

Nota: Elaboración propia en base al Análisis Documental de los Ratios aplicados a los Estados Financieros de los años 2020 – 2021 de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

Figura 3:

Rentabilidad sobre los Activos (ROA)



Interpretación:

En la Figura N° 3 se observa que durante el año 2020 el indicador de Rentabilidad sobre los Activos (ROA) refleja un 4% de rendimiento; en tanto, en el año 2021, por cada sol invertido en activos, se obtiene sólo el 2% rendimiento sobre la inversión, por lo cual se obtuvo una variación de - 2 puntos porcentuales con respecto al año 2020.

El indicador de rendimiento sobre los activos señala que, por cada sol invertido en activos e inversiones, para el año 2020 se obtiene un 4% de

ROA; por otro lado, el año 2021 se obtiene sólo el 2% de rendimiento sobre la inversión; lo cual refleja una variación de -2% en relación al período 2020; esto a razón del aumento del costo de ventas, los gastos de administración y los gastos financieros para el año 2021, lo cual generaron una utilidad neta del ejercicio menor a la del año 2020. Aunado a ello, en el año 2021 el efectivo y equivalente de efectivo disminuye notablemente en S/ 88,296.00, a razón de que aumentan los gastos de administración y los gastos financieros por la reactivación económica frente a la Pandemia mundial por la COVID-19, en donde la empresa decide adquirir mercadería al observar que su nivel de ventas iba creciendo; sin embargo, los activos diferidos y otros activos mostraron un descenso para el año 2021, lo cual generó una disminución de S/ 55,850.00 en los Activos Totales de la empresa en relación al período 2020.

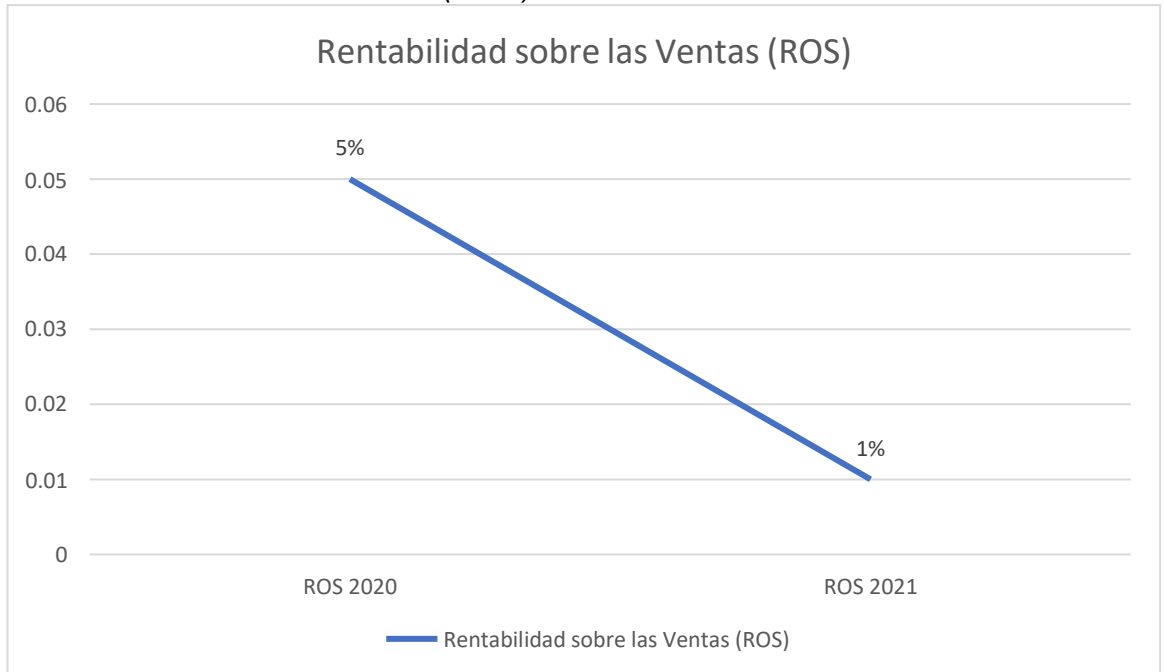
Tabla 4. Ratio de Rentabilidad sobre las Ventas de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

RATIOS	AÑOS		VARIACIÓN
	2020	2021	
RATIO RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS (ROS)			
Rentabilidad sobre las Ventas (ROS)	5%	1%	-4%

Nota: Elaboración propia en base al Análisis Documental de los Ratios aplicados a los Estados Financieros de los años 2020 – 2021 de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

Figura 4:

Rentabilidad sobre las Ventas (ROS)



Interpretación:

Se puede observar en la Figura N° 4 que, para el período 2020, por cada sol que vendió la empresa, obtuvo una utilidad de 5%; sin embargo, para el año 2021, este indicador cae notablemente a 1%, variando en -4 puntos porcentuales en concordancia al año 2020.

El ratio de rentabilidad sobre las ventas (ROS), muestra la ganancia o utilidad que se obtuvo por cada sol que vendió la empresa dentro de un período. Es así que en la **Tabla N° 4** y la **Figura N° 4**, podemos observar que en el año

2020, la empresa alcanza una rentabilidad sobre las ventas de 5%; sin embargo, para el año 2021, la rentabilidad disminuye considerablemente a 1%; esto se debe a que, en este período el costo de ventas, los gastos de administración y los gastos financieros mostraron un crecimiento a diferencia del año 2020; esto, a pesar que las ventas netas aumentaron en S/ 90,067.00 para el año 2021, ha generado una utilidad neta del ejercicio menor que la del año anterior. Esta situación resulta preocupante debido a que contextualiza que las ventas generaron menores utilidades en la empresa para el año 2021, en comparación al año 2020.

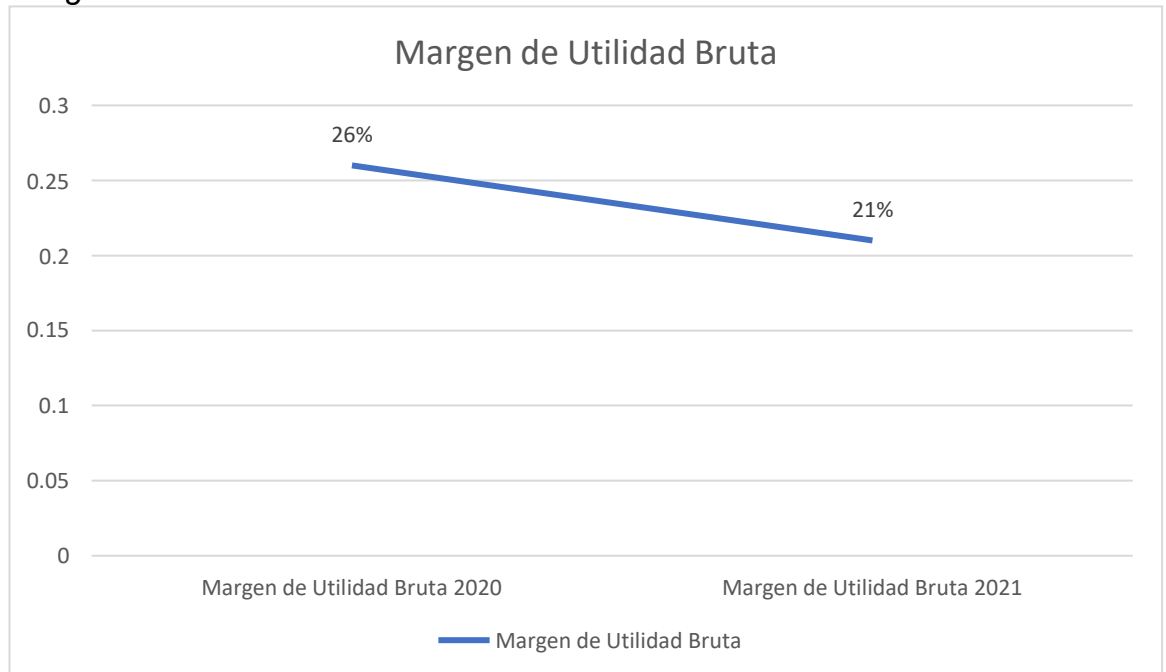
Tabla 5. Ratio de Margen Comercial o Margen de Utilidad Bruta de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

RATIOS	AÑOS		VARIACIÓN
	2020	2021	
RATIO DE MARGEN COMERCIAL O MARGEN DE UTILIDAD BRUTA			
Margen Comercial o Margen de Utilidad Bruta	26%	21%	-5%

Nota: Elaboración propia en base al Análisis Documental de los Ratios aplicados a los Estados Financieros de los años 2020 – 2021 de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

Figura 5:

Margen de Utilidad Bruta



Interpretación:

En la Figura N° 5 se observa que para el período 2020, el índice de ingresos obtenidos en relación a los costos que los generan, es 26%; mientras que para el año 2021, disminuye en 5 puntos porcentuales, reflejando un 21% de margen de utilidad bruta.

Este ratio indica el porcentaje de los ingresos que se han obtenido en la empresa en relación a los costos que generan dichos ingresos. Observando

así en la Figura N° 05 que, para el período 2020 se tuvo margen de utilidad bruta de 26%, mientras que para el año 2021 tiene una caída de 5%, llegando a reflejar un margen de utilidad bruta de 21%. Esto se debe a que, si bien es cierto del período 2020 al 2021, las ventas han mostrado crecimiento, se tuvo un mayor costo de ventas, es decir, se tuvo mayores costos para generar esos ingresos; lo cual generó una utilidad bruta menor en el año 2021, en relación con el año anterior.

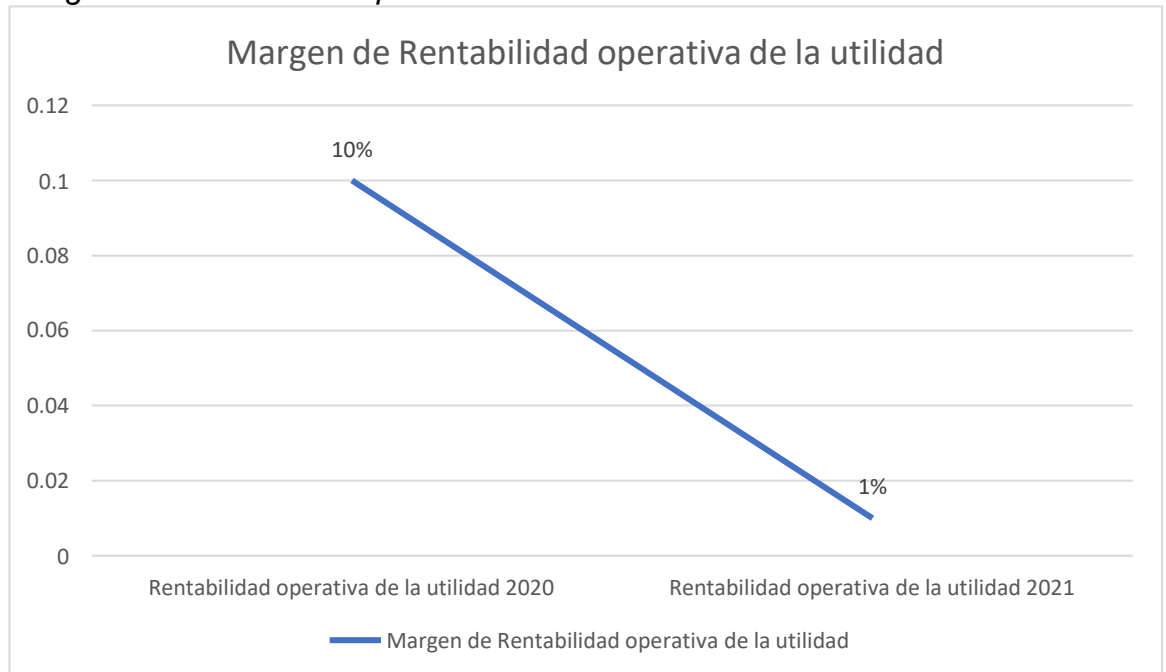
Tabla 6. Ratio de Rentabilidad operativa de la utilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

RATIOS	AÑOS		VARIACIÓN
	2020	2021	
RATIO DE RENTABILIDAD OPERATIVA DE LA UTILIDAD			
Rentabilidad operativa de la utilidad	10%	1%	-9%

Nota: Elaboración propia en base al Análisis Documental de los Ratios aplicados a los Estados Financieros de los años 2020 – 2021 de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L.

Figura 6:

Margen de Rentabilidad operativa de la utilidad.



Interpretación:

En la Figura N° 6 se observa que para el período 2020, el saldo de la ganancia disponible para hacer frente a los gastos de administración y ventas de la empresa es de 10%; mientras que para el año 2021, disminuye en 9 puntos porcentuales, mostrando un 1% de margen de utilidad bruta. Este ratio indica el saldo de la ganancia disponible para hacer frente a los gastos de administración y ventas de la empresa. En la Tabla N° 06 se observa que para el período 2020 se tuvo margen de utilidad operativa de

10%, mientras que para el año 2021 tiene una caída de 9%, llegando a reflejar un margen de utilidad operativa de 1%. Uno de los motivos por el cual se obtiene este resultado es que para el año 2021, los gastos administrativos mostraron un aumento de S/ 7,849.00; lo que generó una menor utilidad operativa en relación al año 2020.

4.3. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis: El Control de almacén incide en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L. en el año 2021. De acuerdo a la investigación realizada, se halló que la empresa no cuenta con un adecuado ambiente de control, no aplica estrategias de e valuación de riesgos, sus actividades de control son mínimas, la información y comunicación no es la adecuada, y la supervisión y seguimiento a los procesos de control de almacén no es la apropiada. Estas deficiencias inciden en el rendimiento sobre el patrimonio, el rendimiento sobre los activos, el rendimiento sobre las ventas, el ratio de margen de utilidad bruta, y la ratio de rentabilidad operativa de la utilidad, debido a que guían el proceso de toma de decisiones y éstas se ven reflejadas en los Estados Financieros de la empresa.

La hipótesis planteada es aceptada debido a que el control de almacén tiene una incidencia en la Rentabilidad de la Empresa, de esta forma se brindan estrategias para alcanzar una mejor Rentabilidad del Patrimonio, Rentabilidad sobre Activos, Rentabilidad sobre Ventas, Margen de Utilidad bruta, y Margen de rentabilidad operativa de la utilidad.

V. DISCUSIÓN

Una vez realizado el análisis e interpretación de los resultados, en la presente investigación se desarrolló la discusión, la cual se basa en las respuestas y los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, cuyo objetivo principal fue determinar de qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021; así mismo para la presente discusión de resultados se consideraron los antecedentes de la investigación y los aportes teóricos para el análisis correspondiente en relación al estudio.

Objetivo General:

Determinar de qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021.

Del análisis documental, a los Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados de los años 2020 y 2021, se halló que, según la **Figura N° 5**, muestra que para el período 2020 un Margen de Utilidad Bruta de 26%; mientras que para el año 2021, disminuye en 5 puntos porcentuales, reflejando un 21% de margen de utilidad bruta; en cuanto a la **Figura N° 6**, refleja que para el período 2020, la Rentabilidad operativa de la utilidad es de 10%; mientras que para el año 2021, disminuye en 9 puntos porcentuales, mostrando un 1% de margen de utilidad operativa de la utilidad. Así pues, en cuanto a la entrevista realizada, se obtuvo a través de la **Pregunta 9**, que los trabajadores mencionaron que no existen políticas de gestión en la empresa para verificar las inversiones en activos, garantizar una administración eficaz, satisfacer las expectativas de los clientes y de los trabajadores; a fin de incrementar las utilidades en la organización; por lo que sugirieron implementar una política de gestión de riesgos, políticas de gestión de cobranzas, política de gestión de pagos a proveedores para llevar un mejor control de los gastos de venta, y políticas de gestión de personal. Este resultado muestra similitud con lo obtenido por Alvarado y Gallegos (2019) en su investigación, quienes, al observar las deficiencias de la gestión

en el manejo de registro y control de los inventarios, determinaron brindar estrategias que ayuden a la administración a mejorar la organización, a fin de realizar las gestiones necesarias para lograr una efectiva liquidez y rentabilidad financiera. Así mismo guarda estrecha relación con el aporte teórico de Mendoza (2018), quien señala que se sugiere una serie de requisitos para tener un buen control de almacén, indicando que se debe elegir la estrategia logística que más se adecúe a la demanda, se debe organizar bien el espacio dentro del almacén, y establecer responsabilidades sobre la gestión, a fin de generar rentabilidad a la empresa.

Objetivo específico 1: Determinar de qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad Patrimonial de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, se observó lo siguiente:

Del análisis documental a los Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados de los años 2020 y 2021, se puede observar en la **Figura N° 2**, que por cada sol que el accionista mantuvo en el año 2020, generó un rendimiento del 9% sobre el patrimonio; así mismo se muestra variación para el período 2021; en el cual generó sólo un rendimiento del 3% sobre el patrimonio. Este declive se debió a que, el costo de ventas para el año 2021 fue mayor que el obtenido en el período 2020; lo cual, a pesar de que aumentaron las ventas en el año 2021, nos arroja una utilidad bruta que desciende en S/ 2,320.00; aunado a ello, los gastos de administración y gastos financieros aumentaron en el año 2021; lo que conllevó a obtener menor utilidad neta del ejercicio en este período con respecto al 2020. De acuerdo a la guía de entrevista realizada, el Control de almacén, en su dimensión de evaluación de riesgos, se halla mediante la **Pregunta 3**, que uno de los planes de contingencia aplicados por la empresa ante eventuales riesgos de la gestión financiera es reducir los gastos administrativos y de ventas, lo cual se ejecutó en el año 2020 debido a la Pandemia mundial por la COVID-19. Este resultado es similar a Córdova y Saldaña (2019), quienes en su investigación determinaron que un control de inventarios insuficiente conlleva a una reducción de las utilidades de la empresa, lo cual es parte de una administración poco eficaz de los recursos propios de la organización. A su vez, muestra congruencia con la teoría de Pérez (2016);

quien señala que el índice del rendimiento patrimonial se mide dividiendo los ingresos netos por el patrimonio neto de la empresa, y expresa cuánto rendimiento genera cada sol que el accionista ha invertido durante un período.

Objetivo específico 2: Determinar de qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad sobre los Activos de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, se obtuvo lo siguiente:

Del análisis documental realizado, podemos apreciar en la **Figura N° 3**, que por cada sol invertido en activos e inversiones, para el año 2020 se obtiene un 4% de ROA; por otro lado, el año 2021 se obtiene sólo el 2% de rendimiento sobre la inversión; esto a razón del aumento del costo de ventas, los gastos de administración y los gastos financieros para el año 2021, lo cual generaron una utilidad neta del ejercicio menor a la del año 2020. Aunado a ello, en el año 2021 el efectivo y equivalente de efectivo disminuye notablemente en S/ 88,296.00, a razón de que aumentan los gastos de administración y los gastos financieros por la reactivación económica frente a la Pandemia mundial por la COVID-19, en donde la empresa decide adquirir mercadería al observar que su nivel de ventas iban creciendo; sin embargo, los activos diferidos y otros activos mostraron un descenso para el año 2021, lo cual generó una disminución de S/ 55,850.00 en los Activos Totales de la empresa en relación al período 2020. Conforme a la guía de entrevista aplicada, el Control interno, en su dimensión evaluación de riesgos, muestra por medio de la **Pregunta 4**, que el control de inventarios permite reducir costos por almacenamiento excesivo (sobre stock) y además previenen las compras innecesarias; lo cual incide en la variación que refleja el Estado de Situación Financiera de los años 2020 y 2021, en donde la variación de las existencias es de S/ 57,958.00. Además, en base a la dimensión de evaluación de riesgos. Este resultado puede verse respaldado en el hallazgo de Huguet et. al. (2016), en su artículo de investigación donde observó que el 25% de los productos entregados son subdesarrollados, otro 35% de los productos entregados no han sido controlados en cantidad y

calidad, mientras que el 50% de personas no utilizan controles y técnicas para controlar y dar seguimiento a su mercadería almacenada, lo cual genera pérdidas en la empresa. Por otro lado, está relacionado a teoría que aporta Acosta (2020); quien menciona que el indicador de rendimiento sobre los activos está expresado por la Utilidad neta dividida entre el activo total, lo que refiere el rendimiento producido por cada sol invertido en activos en la empresa.

Objetivo específico 3: Determinar de qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad sobre las Ventas de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, se analizó lo siguiente:

En el análisis documental, el ratio de rentabilidad sobre las ventas (ROS), muestra en la **Figura N° 04**, que en el año 2020, la empresa alcanza una rentabilidad sobre las ventas de 5%; sin embargo, para el año 2021, la rentabilidad disminuye considerablemente a 1%; esto se debe a que, en este período el costo de ventas, los gastos de administración y los gastos financieros mostraron un crecimiento a diferencia del año 2020; esto, a pesar que las ventas netas aumentaron en S/ 90,067.00 para el año 2021, ha generado una utilidad neta del ejercicio menor que la del año anterior. Esta situación resulta preocupante debido a que contextualiza que las ventas generaron menores utilidades en la empresa para el año 2021, en comparación al año 2020. En relación al análisis de la entrevista realizada, para el Control Interno, en su dimensión evaluación de riesgos, respondieron a la **Pregunta 4**, que el control de inventarios es clave para la rentabilidad porque ayuda a tener un control sobre las mercaderías existentes y que además, resulta clave para prevenir pérdidas y deterioro de mercancía al llevar un control detallado de inventario, aunado a ello, permite conocerla cantidad de productos en almacén, sus características, conservación; lo cual evita pérdidas futuras. Este resultado tiene similitud con la investigación de Luna (2017), quien demostró que, si los controles de almacén no funcionan bien, aunado a ello hay falta de herramientas necesarias para que los trabajadores tengan un buen desempeño; el impacto económico en la

empresa es fuerte, esto debido a los costos altos de las materias primas en desperdicio que generan pérdidas. En tanto, guarda relación con el conforme al aporte teórico de Acosta (2020), quien menciona que este indicador es medido por utilidad neta sobre las ventas, en donde se refleja la ganancia o utilidad que se obtuvo por cada sol que vendió la empresa dentro de un período.

Objetivo específico 4: Determinar de qué manera el Control de almacén incide en el Margen de Utilidad Bruta de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, se rescató lo siguiente:

De acuerdo al análisis documental, observando así la **Figura N° 5**, en donde se visualiza que, para el período 2020 se tuvo margen de utilidad bruta de 26%, mientras que para el año 2021 tiene una caída de 5%, llegando a reflejar un margen de utilidad bruta de 21%. Esto se debe a que, si bien es cierto del período 2020 al 2021, las ventas han mostrado crecimiento, pero se poseyó un mayor costo de ventas; lo cual arrojó una utilidad bruta menor en el año 2021, en relación con el año anterior. Del análisis de la guía de entrevista, para el Control de almacén, en la dimensión ambiente de control, mediante la **Pregunta 2**, los trabajadores señalan hay algunas condiciones laborales en el entorno que afectan su desempeño; una de ellas es el bajo salario económico, no se pagan horas extras, no hay reconocimientos por logro de metas de venta; lo cual estaría afectando a la rentabilidad de la empresa debido a que los colaboradores no se sienten identificados y comprometidos dentro de sus labores, lo cual genera que la atención al cliente no sea la adecuada, afectando a las ventas y por ende a la utilidad bruta. Este resultado muestra similitud con la investigación de Quispe y Sánchez (2019), quienes al monitorear los inventarios determinaron que, la falta del control, afecta en gran medida la utilidad de la empresa, además conlleva a aumentar los costos de venta dentro de la misma. Además, se relaciona con el aporte teórico de Pérez (2017), quien señala que este indicador se mide por la utilidad bruta sobre las ventas, dando como resultado el porcentaje de los ingresos que se han obtenido en la empresa en relación a los costos que generan dichos ingresos dentro de un período.

Objetivo específico 5: Determinar de qué manera el Control de almacén incide en la Rentabilidad operativa de la utilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, en donde se observó que:

Del análisis documental, en la **Figura N° 6**, se observa que para el período 2020 se tuvo margen de utilidad operativa de 10%, mientras que para el año 2021 tiene una caída de 9%, llegando a reflejar un margen de utilidad operativa de 1%. Uno de los motivos por el cual se obtiene este resultado es que para el año 2021, los gastos administrativos mostraron un aumento de S/ 7,849.00; lo que generó una menor utilidad operativa en relación al año 2020. En relación al análisis de la guía de entrevista, se obtuvo que, para el Control de almacén, en su dimensión supervisión y seguimiento, se halló en la **Pregunta 9**, que la empresa no tiene políticas de gestión actualmente, pero sugieren los trabajadores que se debe implementar una política de pagos a proveedores, de cobranzas y de gestión de personal, de manera que los gastos estén mejor administrados y ayude a garantizar una administración eficaz de la empresa. Por ende, la empresa no cuenta con una guía organizacional para el cumplimiento de las funciones del personal ocasionando errores y retrasos en las funciones del almacén lo que conlleva a una baja rentabilidad y, en consecuencia, a bajas utilidades para la empresa, resultado que guarda similitud con lo estudiado por Mendoza (2018), quien señaló en su trabajo de investigación, que los controles internos de inventario afectan los resultados de la empresa. Aunado a ello, este resultado tiene relación con el aporte teórico que realiza Acosta (2020), quien señala que este indicador es medido por la utilidad operativa sobre las ventas; en consecuencia, refleja el saldo de la ganancia disponible para hacer frente a los gastos de administración y ventas de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se determinó que el Control de almacén incide en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, de manera que, para el período 2020 se obtiene un Margen de Utilidad Bruta de 26%; mientras que para el año 2021, disminuye en 5 puntos porcentuales, reflejando un 21% de margen de utilidad bruta; así mismo, que para el período 2020, la Rentabilidad operativa de la utilidad es de 10%; mientras que para el año 2021, disminuye en 9 puntos porcentuales, mostrando un 1% de margen de utilidad operativa de la utilidad; por lo que se concluye que, al tener un deficiente ambiente de control, no tener políticas de gestión de riesgos, no propiciar sus actividades de control, no fortalecer los procesos de información y comunicación, y no elaborar planes de supervisión y seguimiento; se ve reflejado en el rendimiento sobre el patrimonio, el rendimiento sobre los activos, el Rendimiento sobre las ventas, el Ratio de Margen de Utilidad Bruta y el Margen de Utilidad Operativa de la utilidad.

Segunda:

Se determinó que el Control de almacén incide en la Rentabilidad Patrimonial de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, siendo que, por cada sol que el accionista mantuvo en el año 2020, generó un rendimiento del 9% sobre el patrimonio; mientras que para el año 2021, generó sólo un rendimiento del 3% sobre el patrimonio; este declive se debió a que, el costo de ventas para el año 2021 fue mayor que el obtenido en el período 2020; lo cual, a pesar de que aumentaron las ventas en el año 2021, nos arroja una utilidad bruta que desciende en S/ 2,320.00; aunado a ello, los gastos de administración y gastos financieros aumentaron en el año 2021; lo que conllevó a obtener menor utilidad neta del ejercicio en este período con respecto al 2020. Sin embargo, el patrimonio neto aumentó debido a los resultados acumulados obtenidos para el período 2021, generando una diferencia de S/ 6,739.00. en relación al año 2020; lo que indica que, al no contar con políticas de gestión de riesgos,

procedimientos de control y objetivos institucionales, y sistema de seguimiento a los procesos de almacén; no permite que la utilidad neta o ingreso neto sea más favorable para la empresa.

Tercera:

Se determinó que el Control de almacén incide en la Rentabilidad sobre los Activos de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, debido a que, por cada sol invertido en activos e inversiones, para el año 2020 se obtiene un 4% de ROA; por otro lado, el año 2021 se obtiene sólo el 2% de rendimiento sobre la inversión; lo cual refleja una variación de -2% a razón del aumento del costo de ventas, los gastos de administración y los gastos financieros para el año 2021, lo cual generaron una utilidad neta del ejercicio menor a la del año 2020. Aunado a ello, en el año 2021 el efectivo y equivalente de efectivo disminuye notablemente en S/ 88,296.00, debido al aumento de los gastos de administración y los gastos financieros por la reactivación económica frente a la Pandemia mundial por la COVID-19, en donde la empresa decide adquirir mayor cantidad de insumos para hacer frente a la demanda de ventas en el año 2021; sin embargo, al no tener las actividades de control adecuadas y sin brindar supervisión y seguimiento a los procesos, no permite tener una utilidad neta favorable con relación al año 2020, mostrando una caída de S/. 11,578.00, viéndose reflejado en este ratio como una disminución del 2% entre ambos períodos de estudio.

Cuarta:

Se determinó que el Control de almacén incide en la Rentabilidad sobre las Ventas de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, siendo que, se obtiene una rentabilidad sobre las ventas de 5% para el año 2020; sin embargo, para el año 2021, la rentabilidad disminuye considerablemente a 1%; esto se debe a que, en este período el costo de ventas, los gastos de administración y los gastos financieros mostraron un crecimiento a diferencia del año 2020; por lo que se concluye que la deficiente evaluación de riesgos y actividades de control

de gastos de administración y financieros, generaron una caída de 4 puntos porcentuales del año 2020 al 2021; y a pesar de que las ventas netas fueron mayores en el último período de estudio mostrando una variación de S/ 90,067.00 en relación al período 2020, se debió considerar que los costos de venta también se incrementarían.

Quinta:

Se determinó que el Control de almacén incide en el Margen de Utilidad Bruta de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, de tal forma que, para el período 2020 se tuvo margen de utilidad bruta de 26%, mientras que para el año 2021 tiene una caída de 5%, llegando a reflejar un margen de utilidad bruta de 21% debido a que se tuvo un mayor costo de ventas; por lo que se concluye que, al no tener un adecuado ambiente de control y evaluación de riesgos, no se planifican ni presupuestan las actividades de compra de mercadería, llegando a generar mayores costos para generar esos ingresos.

Sexta:

Se determinó que el Control de almacén incide en la Rentabilidad operativa de la utilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021, de manera que, para el período 2020 se tuvo margen de utilidad operativa de 10%, mientras que para el año 2021 tiene una caída de 9%, llegando a reflejar un margen de utilidad operativa de 1%, a razón de que, para el año 2021, los gastos administrativos mostraron un aumento de S/ 7,849.00; lo que generó una menor utilidad operativa en relación al año 2020; esto aunado a la carencia de políticas de gestión de riesgos, manejo de los sistemas de información y comunicación, y la falta de una supervisión y seguimiento adecuada; generaron un aumento de los gastos administrativos y además, una menor utilidad operativa en relación al año 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Primero:

Se recomienda al gerente de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., integrar los elementos del ambiente de control a fin de que funcione bajo una clara estructura que permita la práctica de los valores éticos y la búsqueda del logro de los objetivos institucionales; así mismo, se sugiere a la gerencia dar a conocer a los trabajadores los objetivos de la empresa para desarrollar una planificación que permita identificar la fuente de riesgos, anticiparse a ellos para reducir su impacto, tomar medidas frente a los riesgos, elaborar estrategias para evitarlos; además de fortalecer los procesos de información y comunicación, mediante capacitaciones y actividades que ayuden a establecer una comunicación directa y efectiva entre la gerencia y los trabajadores para una mejor organización; por último se recomienda al gerente de la empresa, elaborar planes de supervisión y seguimiento para evaluar de manera continua los procedimientos de control de almacén que ayuden a obtener información oportuna para la toma de decisiones dentro de la organización; todas estas estrategias servirán para evaluar la relación existente con los resultados en la rentabilidad sobre el patrimonio, el rendimiento sobre los activos, el Rendimiento sobre las ventas, el Ratio de Margen de Utilidad Bruta y el Margen de Utilidad Operativa de la utilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021.

Segundo:

Se recomienda al gerente de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., establecer políticas de gestión de riesgos a fin de identificarlos, anticiparse a ellos y tomar medidas para afrontarlos mediante estrategias que ayuden a controlarlos; así mismo se sugiere a la gerencia, implementar procedimientos de control de almacén para generar compromiso con el alcance de los objetivos institucionales por parte de todo el personal; además se recomienda al gerente de la empresa, establecer un sistema de seguimiento y supervisión a los procesos de almacén para detectar a tiempo cualquier deficiencia que pueda afectar al sistema de

control; estas estrategias ayudarán a que la utilidad neta o ingreso neto resulte favorable, debido a que se llevaría una mejor gestión y control de los gastos administrativos, de ventas y financieros en la empresa.

Tercero:

Se sugiere al gerente de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., establecer actividades de control adecuadas para gestionar de manera eficaz el inventario de la empresa, a fin de evitar sobre almacenamientos, pérdidas o deterioro de productos en almacén; se sugiere además a la gerencia, realizar supervisión y seguimiento a los procesos de control, para evaluar con mayor efectividad los gastos de administración, gastos de venta y los gastos financieros en los que incurre la organización; lo cual permitirá obtener como resultado un mejor control del activo de la empresa generando un mayor rendimiento en la utilidad neta de la empresa.

Cuarto:

Se recomienda al gerente de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., implementar una política de gestión de riesgos a fin de evaluar los sucesos posibles que podrían afectar los índices de ventas en la empresa, así como los costos y gastos en los que se incurren; permitiendo hacer frente a los riesgos que impacten de manera económica a la organización, estableciendo estrategias que los mitiguen; lo cual generará que las ventas de la empresa generen utilidades y por ende, sea rentable.

Quinto:

Se sugiere al gerente de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., establecer un ambiente de control adecuado para el logro de los objetivos institucionales, mediante capacitaciones al personal sobre el control de almacén, ventas, y servicio al cliente, además de evaluar criterios que mejoren la retribución económica a los trabajadores, a fin de generar mayor compromiso y fidelización con la organización; también se recomienda a la gerencia que se implemente la evaluación de riesgos, lo que permitirá tener una planificación más eficaz sobre las actividades de

compras, ventas, costos y gastos de la empresa; lo cual generará un impacto en la utilidad bruta considerando los ingresos netos dentro de un período económico.

Sexto:

Se recomienda al gerente de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., aplicar políticas de gestión de riesgos para establecer estrategias que ayuden a mitigarlos y saber de qué forma afrontarlos cuando éstos impactan de manera económica a la empresa; así mismo se sugiere a la gerencia, fortalecer sus sistemas de información y comunicación realizando actividades que ayuden a establecer una comunicación directa y efectiva entre la gerencia y los trabajadores para una mejor organización, así como también brindando capacitaciones acerca del control de almacén y los sistemas informáticos utilizados en los diferentes procesos de la empresa; por último se recomienda a la gerencia, realizar actividades de supervisión y seguimiento de control de almacén adecuadas, para poder gestionar con mayor eficacia los gastos administrativos y de ventas en los que incurre la empresa; lo cual generará un impacto positivo en la utilidad operativa considerando los ingresos netos dentro de un período económico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (2020). Rentabilidad en la empresa Trujillo Gool. (Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán, Perú). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6766/Acosta%20Cajusol%20Mar%C3%ADa%20Ang%C3%A9lica.pdf?sequence=1>
- Aguirre-Sajami, C.R. , Barona-Meza, C.M. & Dávila-Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista Valor Contable. (Perú)*, 1 (7), 52-54.
- Alvarado, H. y Gallegos, E. (2019). Control de inventarios y rentabilidad de la empresa Hormigones “San Francisco” Cantón Naranjito, Ecuador, 2018-2019. (Tesis de grado, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.). Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5091/1/2.%20CONTROL%20DE%20INVENTARIOS%20Y%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20HORMIGONES%20%E2%80%9CSAN%20FRANCISCO%E2%80%9D%20CANT%20NARANJITO.pdf>
- Aponte, Z. y Julca, J. (2020). El control de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Ferrosol S.A.C. en el año 2018. (Tesis de grado, Universidad Privada del Norte, Perú). Recuperado de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27219/Julca%20Anticonna%20Jessica%20Patricia_Aponte%20Ramos%20Zaira%20Lupita.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asto, L. y Briones, C. (2016). Implementación de un sistema de Control de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa DISBRI S.A.C. de la ciudad de Chocope, A o 2016. (Tesis de grado, Universidad Privada del Norte, Perú). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11430/Asto%20Mari%20Liz%20Zoylita%20Briones%20Rolando%20Caroline%20Steffani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bermejo, E. (2017). Implementación de la Gestión de inventarios para mejorar la productividad del almacén en la empresa VMWARESIS S.A.C., Lima, 2016. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Perú). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1399>

- Calle, J. (06 de octubre, 2020). ¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?. *Pirani Academy*. <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>
- Córdova, M. y Saldaña, E. (2017). Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial ferretería Gorky E.I.R.L., Jaén – 2017. (Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán, Perú). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5654>
- Cruz-Contreras, C.R. , Pérez-Berbesi, F.A. & Contreras-Cáceres, M.E. (2019). Análisis de la gestión de inventarios en la empresa ferretería la casita SAS, en Cúcuta. *Reflexiones contables (Cúcuta)*, 2 (2), 77-86.
- García, D. (2020). *Metodología para la evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) en el ISMMM*. Eumed. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/SUPERVISION%20%20MONITOREO.htm>
- Hernández, S., Fernández, C y Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. (6° ed.). México: Pearson. Recuperado de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Huguet Fernández, Joanna, & Pineda, Zuleiny, & Gómez Abreu, Ezequiel (2016). *Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial*. Ingeniería Industrial. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, V(17),89-108.[fecha de Consulta 01 de Febrero de 2022]. ISSN: 1856-8327. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679007>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019). Perú, Indicadores de Violencia Familiar y Sexual, 2012-2019. Recuperado de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1686/libro.pdf

- Luna, L. (2017). El control interno de almacén y la rentabilidad de la empresa constructora Inversiones en Ti Jesús S.A.C. Distrito de Huánuco, A o 2016. (Tesis de grado, Universidad de Huánuco, Perú). Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/440>
- Mendoza, A. (2018). Control interno de inventario y su influencia en la rentabilidad de la empresa Grupo Tassedo S.A.C. Huaraz - 2018. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Perú). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26245/Mendoza_RAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, A. (2019). Control de almacén y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Steelwork Ingenieros SAC Trujillo, período 2017-2018. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Perú). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46129/Irigoin_CJL-Murrieta_QN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, A. (2016). *Fuentes de financiación; Curso de ESIC de Emprendimiento y Gestión Empresarial*. ESIC Editorial; España.
- Quispe, M. y Sánchez, Y. (2019). Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad del período 2016 al 2018 de la empresa "Proyecto e Inversiones Dando E.I.R.L. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Perú). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66189/Quispe_TMP-Sanchez_CYC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, M. y Salazar, J. (2018). La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la División Médico Legal III – Lambayeque, 2017. (Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú). Recuperado de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL_SalazarCubasMonica_SalazarQuesquenJohana.pdf
- Sifuentes, L. (2018). Control interno de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa ferretería FEMEPSA SR.LTDA., Carabayllo, 2018. (Tesis de grado, Universidad Privada del Norte, Perú). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26398>

Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (6° Ed). Perú: San Marcos. Recuperado de http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27219/Julca%20Anticona%20Jessica%20Patricia_Aponte%20Ramos%20Zaira%20Lupita.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de Variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Control de almacén	Es una etapa realizada por los trabajadores de la empresa y la administración, diseñada para un mayor grado de confianza para así poder lograr los objetivos, en la jerarquía de eficiencia operativa, eficacia, cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables. (Salazar y Salazar, 2016)	A la variable que es independiente, se medirá en función a la técnica denominada entrevista, con su respectivo análisis y observación.	- Ambiente de control.	- Valores éticos. - Entorno organizacional	1 - 2	Nominal
			- Evaluación de riesgos.	- Factores de riesgo. - Cumplimiento de fines y metas.	3 - 4	
			- Actividades de control.	- Procedimientos de control. - Objetivos institucionales.	5- 6	
			- Información y comunicación.	- Confiabilidad en los procesos de Gestión. - Comunicación laboral.	7- 8	
			- Supervisión y seguimiento.	- Sistema de seguimiento. - Verificación de logros alcanzados.	9- 10	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rentabilidad	Es una forma de medición entre gastos y los ingresos que son utilizados dentro de los activos y actividades de una empresa y que ayuda a determinar si las ganancias están dentro de lo previsto. (Acosta, 2020)	La variable dependiente se medirá mediante análisis documental.	Ratios de rentabilidad	Ratio Rentabilidad del Patrimonio (ROE)	Razón
				$\frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio}$	
				Rendimiento sobre el Activo (ROA)	
				$\frac{Utilidad\ neta}{Activo\ Total}$	
				Rentabilidad sobre las ventas (ROS)	
$\frac{Utilidad\ bruta}{Ventas\ netas}$					
Margen de Utilidad Bruta	$\frac{Utilidad\ Bruta}{Ventas\ netas}$				
Rentabilidad Operativa de la Utilidad.	$\frac{Utilidad\ operativa}{Ventas\ netas}$				

Fuente: Elaboración Propia



GUÍA DE ENTREVISTA

CONTROL DE ALMACÉN EN LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS

GENERALES SAN LUIS JG E.I.R.L.

Autor: Sifuentes Álvarez, Luis Alejandro

Adaptación: Matta Yzu, Wilfredo Rodolfo y Ninaquispe Flores, Jair Anthony

Nombre:

INSTRUCCIONES: Sírvase por favor a leer las interrogantes planteadas a continuación, luego proceda responder con total veracidad:

N°	ÍTEMS
1	¿Con respecto al control financiero, por qué es importante practicar los valores éticos en la empresa? Respuesta:
2	¿Qué condiciones laborales en el entorno organizacional de la empresa afectan en el desempeño de los trabajadores? Respuesta:
3	¿Ante eventuales riesgos en la gestión financiera, qué planes de contingencia aplica la empresa con la finalidad de asegurar el funcionamiento de la organización? Respuesta:
4	¿Por qué considera Ud., que el control de inventarios en la empresa es una actividad clave para lograr una mayor rentabilidad? Respuesta:

5	¿Cómo colaboran los trabajadores en la administración de control de mercancías que mantiene la empresa en almacén?
	Respuesta:
6	¿Cuáles son las normas y métodos establecidos de forma periódica en el almacén de la empresa que permitan tomar decisiones que aseguren el cumplimiento de las actividades planificadas y alcanzar el logro de los objetivos institucionales?
	Respuesta:
7	¿Qué propósito considera Ud. que tiene la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén en la empresa?
	Respuesta:
8	¿Qué planes considera Ud. que se ejecutan en la empresa para mejorar la productividad y rentabilidad?
	Respuesta:
9	¿Qué políticas de gestión se tiene en la empresa para verificar las inversiones en activos, garantizar una administración eficaz, satisfacer las expectativas de los clientes y de los trabajadores; a fin de incrementar las utilidades en la organización?
	Respuesta:
10	¿Qué estrategias se implementan en la empresa para su mejora continua?
	Respuesta:

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 03:
GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
RENTABILIDAD EN LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES SAN
LUIS JG E.I.R.L.

Autores: Matta Yzu, Wilfredo Rodolfo y Ninaquispe Flores, Jair Anthony

INSTRUCCIONES: Comparación entre la situación financiera para medir la rentabilidad de la Empresa en el año 2020 y 2021.

DIMENSIONES	INDICADORES	AÑO		ANÁLISIS DE VARIACIÓN
		2020	2021	
RATIOS	Ratio Rendimiento sobre el Activo. $\frac{Utilidad\ neta}{Activo\ Total}$			
	Ratio margen bruto de utilidad. $\frac{Utilidad\ bruta}{Ventas\ netas}$			
	Ratio Rentabilidad Operativa de la Utilidad. $\frac{Utilidad\ operativa}{Ventas\ netas}$			
	Ratio Rentabilidad del Patrimonio. $\frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio}$			
	Margen de Utilidad Neta. $\frac{Utilidad\ neta}{Ventas\ netas}$			

Anexo 04:
Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control de Almacén (ENTREVISTA)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1								
1	¿Con respecto al control financiero, por qué es importante practicar los valores éticos en la empresa?	X		X		X		
2	¿Qué condiciones laborales en el entorno organizacional de la empresa afectan en el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 2								
3	¿Ante eventuales riesgos en la gestión financiera, qué planes de contingencia aplica la empresa con la finalidad de asegurar el funcionamiento de la organización?	X		X		X		
4	¿Por qué considera Ud., que el control de inventarios en la empresa es una actividad clave para lograr una mayor rentabilidad?	X		X		X		
Dimensión 3								
5	¿Cómo colaboran los trabajadores en la administración de control de mercancías que mantiene la empresa en almacén?	X		X		X		Incluir la participación de los colaboradores para que se identifiquen con la organización
6	¿Cuáles son las normas y métodos establecidos de forma periódica en el almacén de la empresa que permitan tomar decisiones que aseguren el cumplimiento de las actividades	X		X		X		

	planificadas y alcanzar el logro de los objetivos institucionales?							
Dimensión 4								
7	¿Qué propósito considera Ud. que tiene la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén en la empresa?	X		X		X		
8	¿Qué planes considera Ud. que se ejecutan en la empresa para mejorar la productividad y rentabilidad?	X		X		X		Motivar e incentivar el talento humano.
Dimensión 5								
9	¿Qué políticas de gestión se tiene en la empresa para verificar las inversiones en activos, garantizar una administración eficaz, satisfacer las expectativas de los clientes y de los trabajadores; a fin de incrementar las utilidades en la organización?	X		X		X		
10	¿Qué estrategias se implementan en la empresa para su mejora continua?	X		X		X		Uso de recursos de forma responsable

Observaciones:

Instrumento que guarda relación de forma coherente entre ítems e indicadores, bastante perceptible para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Jekess Wiletd GRANDA PUICON

DNI N°: 07616443

Especialidad del validador: Dr. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

N° de años de Experiencia profesional: Cinco (5) años.

Nuevo Chimbote, 06 de abril del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



DNI N° 07616443
CPC Jekess Wiletd GRANDA PUICON
DR. EN CIENCIAS DE LA EDUCACION



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control de Almacén (ENTREVISTA)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1								
1	¿Con respecto al control financiero, por qué es importante practicar los valores éticos en la empresa?	X		X		X		
2	¿Qué condiciones laborales en el entorno organizacional de la empresa afectan en el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 2								
3	¿Ante eventuales riesgos en la gestión financiera, qué planes de contingencia aplica la empresa con la finalidad de asegurar el funcionamiento de la organización?	X		X		X		
4	¿Por qué considera Ud., que el control de inventarios en la empresa es una actividad clave para lograr una mayor rentabilidad?	X		X		X		
Dimensión 3								
5	¿Cómo colaboran los trabajadores en la administración de control de mercancías que mantiene la empresa en almacén?	X		X		X		
6	¿Cuáles son las normas y métodos establecidos de forma periódica en el almacén de la empresa que permitan tomar decisiones que aseguren el cumplimiento de las actividades planificadas y alcanzar el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		

Dimensión 4							
7	¿Qué propósito considera Ud. que tiene la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén en la empresa?	X		X		X	
8	¿Qué planes considera Ud. que se ejecutan en la empresa para mejorar la productividad y rentabilidad?	X		X		X	
Dimensión 5							
9	¿Qué políticas de gestión se tiene en la empresa para verificar las inversiones en activos, garantizar una administración eficaz, satisfacer las expectativas de los clientes y de los trabajadores; a fin de incrementar las utilidades en la organización?	X		X		X	
10	¿Qué estrategias se implementan en la empresa para su mejora continua?	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Espejo Chacón Luis Fernando**

DNI: 32943821

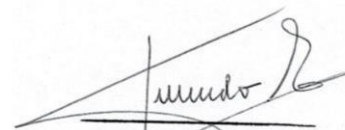
Especialidad del validador: **Doctor en Contabilidad y Finanzas**

N° de años de Experiencia profesional: **19 años de experiencia**

30 de marzo del 2022

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

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



Dr. CPCC, Luis F. Espejo Chacón
MATRICULA N° 06-882

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón

Orcid: 0000-0003

DNI: 32943821

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control de Almacén (ENTREVISTA)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1								
1	¿Con respecto al control financiero, por qué es importante practicar los valores éticos en la empresa?	X		X		X		
2	¿Qué condiciones laborales en el entorno organizacional de la empresa afectan en el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		Tener en cuenta aquellas condiciones que vayan de acuerdo a la rentabilidad.
Dimensión 2								
3	¿Ante eventuales riesgos en la gestión financiera, qué planes de contingencia aplica la empresa con la finalidad de asegurar el funcionamiento de la organización?	X		X		X		
4	¿Por qué considera Ud., que el control de inventarios en la empresa es una actividad clave para lograr una mayor rentabilidad?	X		X		X		
Dimensión 3								
5	¿Cómo colaboran los trabajadores en la administración de control de mercancías que mantiene la empresa en almacén?	X		X		X		
6	¿Cuáles son las normas y métodos establecidos de forma periódica en el almacén de la empresa que permitan tomar decisiones que aseguren el cumplimiento de las actividades planificadas y alcanzar el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		

Dimensión 4							
7	¿Qué propósito considera Ud. que tiene la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén en la empresa?	X		X		X	
8	¿Qué planes considera Ud. que se ejecutan en la empresa para mejorar la productividad y rentabilidad?	X		X		X	
Dimensión 5							
9	¿Qué políticas de gestión se tiene en la empresa para verificar las inversiones en activos, garantizar una administración eficaz, satisfacer las expectativas de los clientes y de los trabajadores; a fin de incrementar las utilidades en la organización?	X		X		X	
10	¿Qué estrategias se implementan en la empresa para su mejora continua?	X		X		X	

Observaciones: Ninguna.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validad: Velezmoro Zavala Estela Jackeline

DNI:71819718


Especialidad del validador: Maestra en Administración de Negocios - MBA

N° de años de Experiencia profesional: 8 años de experiencia.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



MBA. Velezmoro Zavala Estela J.
DNI. 71819718

Anexo 05:
CARTA DE SOLICITUD



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CHIMBOTE, 17 de febrero de 2022

Señor(a)

**LUIS GIOVANNI LLONTOP QUEZADA
SUPERVISOR Y DUEÑO DE LA EMPRESA
INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES SAN LUIS JG E.I.R.L., 2020-2021
AV. GALVEZ NRO.S/N INT.376 MERCADO FERROCARRIL 4TA CUADRA DE AV.
GALVEZ - ANCASH - SANTA - CHIMBOTE**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de CONTABILIDAD

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial CHIMBOTE y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el Bach. WILFREDO RODOLFO MATTA YZU del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de CONTABILIDAD, pueda ejecutar su investigación titulada: "**CONTROL DE ALMACEN Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES SAN LUIS JG E.I.R.L., 2020-2021**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,


Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
Código Profesionalista: CMA 1086
Coordinador del Programa de Titulación
EP de Contabilidad

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES
SAN LUIS JG E.I.R.L.

Luis G. Llontop Quezada
GERENTE

cc: Archivo PTUN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CHIMBOTE, 17 de febrero de 2022

Señor(a)

**LUIS GIOVANNI LLONTOP QUEZADA
SUPERVISIÓN Y DUEÑO DE LA EMPRESA
INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES SAN LUIS JG E.I.R.L.
AV GALVEZ NRO. S/N INT. 376 MERCADO FERROCARRIL 4TA CDRA DE AV
GALVEZ, ANCASH-SANTA-CHIMBOTE**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de CONTABILIDAD

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial CHIMBOTE y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el Bach. JAIR ANTHONY NINAQUISPE FLORES del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de CONTABILIDAD, pueda ejecutar su investigación titulada: **"CONTROL DE ALMACÉN Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES SAN LUIS JG E.I.R.L., 2020-2021"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Dr. CPC. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
Coordinador Público Colegiado - CM 1086

Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
Coordinador del Programa de Titulación
EP de Contabilidad

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES
SAN LUIS JG E.I.R.L.
Luis C. Llontop Quezada
GERENTE

cc: Archivo PTUN

Anexo 06:
CARTA DE AUTORIZACIÓN

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Chimbote, 17 de febrero del 2022

Dirigido a:

Wilfredo Rodolfo Matta Yzu

Jair Anthony Ninaquispe Flores

Asunto: Autorización del proyecto

De mi consideración:

Por medio del presente, expreso un cordial saludo y a la vez en relación al documento de la referencia, mi persona LUIS GIOVANNI LLONTOP QUEZADA como gerente de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., autorizo la ejecución del proyecto titulada “Control de almacén y la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L., 2020 – 2021.” a los estudiantes WILFREDO RODOLFO MATTA YZU Y JAIR ANTHONY NINAQUISPE FLORES, del taller de titulación de la Escuela Profesional de Contabilidad de la “Universidad Cesar Vallejo”.

Para tal efecto se le asigna la información correspondiente, para el desempeño de los estudiantes.

Sin otro particular, me despido de ustedes, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración.

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES
SAN LUIS JG E.I.R.L.

Luis G. Llontop Quezada
GERENTE

Anexo 07:

**ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LOS PERÍODOS 2020 – 2021 DE LA
EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES SAN LUIS JG E.I.R.L.**

Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE
(Expresado en Soles)

	AÑO 2020	AÑO 2021
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	116,853.00	28,557.00
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	102,998.00	97,000.00
EXISTENCIAS	179,410.00	237,368.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	399,261.00	362,925.00
ACTIVO NO CORRIENTE		
INMUEBLES MAQUINARIAS Y EQUIP.	73,062.00	73,062.00
DEPRECIACIÓN	-51,494.00	-67,755.00
ACTIVOS DIFERIDOS	7,765.00	5,358.00
OTROS ACTIVOS	2,140.00	1,294.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	31,473.00	11,959.00
TOTAL ACTIVO	430,734.00	374,884.00
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	222,340.00	0.00
OTRAS CUENTAS POR PAGAR RELACIONADAS	0.00	0.00
REMUNERACIONES POR PAGAR	0.00	0.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	222,340.00	0.00
PASIVO NO CORRIENTE		
OBLIGACIONES FINANCIERAS	0.00	159,751.00
PASIVO DIFERIDO	0.00	0.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	159,751.00
TOTAL PASIVO	222,340.00	159,751.00
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL	5,000.00	5,000.00
RESULTADOS ACUMULADOS	185,077.00	203,394.00
UTILIDAD DEL EJERCICIO	18,317.00	6,739.00
EXCEDENTE DE REVALUACIÓN	0.00	0.00
TOTAL PATRIMONIO	208,394.00	215,133.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	430,734.00	374,884.00

Anexo 08:

ESTADOS DE RESULTADOS DE LOS PERÍODOS 2020 – 2021 DE LA EMPRESA
INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES SAN LUIS JG E.I.R.L.

Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L
ESTADO DE RESULTADOS
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE
(Expresado en Soles)

	AÑO 2020	AÑO 2021
VENTAS NETAS	362,177.00	452,244.00
(-) COSTO DE VENTAS	-266,634.00	-359,021.00
UTILIDAD BRUTA	95,543.00	93,223.00
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	60,618.00	68,467.00
GASTOS DE VENTAS	0.00	0.00
UTILIDAD OPERATIVA	34,925.00	24,756.00
(-) GASTOS FINANCIEROS	16,608.00	18,017.00
INGRESOS FINANCIEROS	0.00	0.00
UTILIDAD (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTO	18,317.00	6,739.00
IMPUESTO A LA RENTA	0.00	0.00
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA DEL EJERCICIO	18,317	6,739

Anexo 09:

**RATIOS DE RENTABILIDAD DE LOS PERÍODOS 2020 – 2021 DE LA EMPRESA
INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES SAN LUIS JG E.I.R.L.**

Empresa Inversiones y Servicios Generales San Luis JG E.I.R.L RUC: 20600990579 RATIOS FINANCIEROS DEL 2020 AL 2021
--

RATIOS	FÓRMULA		
		2020	2021
RATIOS DE RENTABILIDAD			
<i>Rentabilidad Patrimonial (ROE)</i>	Utilidad Neta o Ingreso Neto	18,317 = 9%	6,739 = 3%
	Patrimonio Neto	208,394.00	215,133.00
<i>Rentabilidad sobre los Activos (ROA)</i>	Utilidad Neta o Ingreso Neto	18,317 = 4%	6,739 = 2%
	Activos Totales	430,734.00	374,884.00
<i>Rentabilidad sobre las Ventas (ROS)</i>	Utilidades Netas	18,317 = 5%	6,739 = 1%
	Ventas Totales	362,177.00	452,244.00
<i>Margen de Utilidad Bruta</i>	Ventas Netas - Costo de Ventas	95,543.00 = 26%	93,223.00 = 21%
	Ventas Netas	362,177.00	452,244.00
<i>Rentabilidad operativa de la utilidad</i>	Utilidad operativa	34,925 = 10%	6,739 = 1%
	Ventas Netas	362,177.00	452,244.00

Anexo 10:
GUÍA DE ENTREVISTA
CONTROL DE ALMACÉN EN LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS
GENERALES SAN LUIS JG F.I.R.L.

Autor: Sifuentes Álvarez, Luis Alejandro

Adaptación: Matta Yzu, Wilfredo Rodolfo y Ninaquispe Flores, Jair Anthony

Nombre: CORNELIO VASQUEZ YRMA ROCIO – ENTREVISTADO 1

INSTRUCCIONES: Sírvase por favor a leer las interrogantes planteadas a continuación, luego proceda responder con total veracidad:

N°	ÍTEMS
1	¿Con respecto al control financiero, por qué es importante practicar los valores éticos en la empresa? Respuesta: Es importante practicar los valores éticos porque se pone a prueba la honradez y veracidad en las acciones que se realizan.
2	¿Qué condiciones laborales en el entorno organizacional de la empresa afectan en el desempeño de los trabajadores? Respuesta: Una de las condiciones laborales en el entorno organizacional que afecta el desempeño, es el bajo salario económico.
3	¿Ante eventuales riesgos en la gestión financiera, qué planes de contingencia aplica la empresa con la finalidad de asegurar el funcionamiento de la organización? Respuesta: Ante eventuales riesgos en la gestión financiera, la empresa prescinde del personal de ventas y atención.
4	¿Por qué considera Ud., que el control de inventarios en la empresa es una actividad clave para lograr una mayor rentabilidad? Respuesta: Considero que el control de inventarios es clave para la rentabilidad de la empresa porque prevenimos pérdidas y deterioro de mercancía al llevar un control detallado del inventario.

5	¿Cómo colaboran los trabajadores en la administración de control de mercancías que mantiene la empresa en almacén?
	Respuesta: Se lleva un control diario de lo que ingresa y sale del almacén, pero que a veces por la sobrecarga, no se plasman los registros de manera correcta.
6	¿Cuáles son las normas y métodos establecidos de forma periódica en el almacén de la empresa que permitan tomar decisiones que aseguren el cumplimiento de las actividades planificadas y alcanzar el logro de los objetivos institucionales?
	Respuesta: La empresa no tiene métodos establecidos, pero que considera que se debe capacitar al personal sobre los productos que hay en almacén y sobre su gestión y control.
7	¿Qué propósito considera Ud. que tiene la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén en la empresa?
	Respuesta: Considero que la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén permite la optimización de espacios porque hay más orden.
8	¿Qué planes considera Ud. que se ejecutan en la empresa para mejorar la productividad y rentabilidad?
	Respuesta: No se ejecutan planes, pero sería ideal que se implemente un plan de capacitaciones al personal para mejorar la productividad de la empresa.
9	¿Qué políticas de gestión se tiene en la empresa para verificar las inversiones en activos, garantizar una administración eficaz, satisfacer las expectativas de los clientes y de los trabajadores; a fin de incrementar las utilidades en la organización?
	Respuesta: La empresa no tiene políticas específicas, pero que implementar una política de gestión de riesgos ayudaría a garantizar una administración eficaz en la empresa.
10	¿Qué estrategias se implementan en la empresa para su mejora continua?
	Respuesta: La empresa tiene estrategias de venta, promociones y ofertas que ayudan a ir mejorando sus procesos.

Muchas gracias por su colaboración.

GUÍA DE ENTREVISTA
CONTROL DE ALMACÉN EN LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS
GENERALES SAN LUIS JG E.I.R.L.

Autor: Sifuentes Álvarez, Luis Alejandro

Adaptación: Matta Yzu, Wilfredo Rodolfo y Ninaquispe Flores, Jair Anthony

Nombre: LLONTOP QUEZADA LUIS GIOVANNI – ENTREVISTADO 2

INSTRUCCIONES: Sírvase por favor a leer las interrogantes planteadas a continuación, luego proceda responder con total veracidad:

N°	ÍTEMS
1	¿Con respecto al control financiero, por qué es importante practicar los valores éticos en la empresa?
	Respuesta: Es necesario practicar los valores éticos porque resulta importante ser prudentes en el manejo de la información.
2	¿Qué condiciones laborales en el entorno organizacional de la empresa afectan en el desempeño de los trabajadores?
	Respuesta: Una condición laboral que afecta el desempeño laboral son los horarios extendidos, debido a que no se reconoce el pago por horas extras.
3	¿Ante eventuales riesgos en la gestión financiera, qué planes de contingencia aplica la empresa con la finalidad de asegurar el funcionamiento de la organización?
	Respuesta: La empresa aplica el plan de contingencia de reducir personal a fin de asegurar el funcionamiento de la organización.
4	¿Por qué considera Ud., que el control de inventarios en la empresa es una actividad clave para lograr una mayor rentabilidad?
	Respuesta: Considero que es importante para la rentabilidad porque ayuda a tener un control sobre las mercaderías existentes el almacén.
5	¿Cómo colaboran los trabajadores en la administración de control de mercancías que mantiene la empresa en almacén?
	Respuesta: Ordenando los productos por características, formas y tamaños similares, pero a veces el tiempo no alcanza para poder culminar y quedan algunos productos sin ordenar.

6	<p>¿Cuáles son las normas y métodos establecidos de forma periódica en el almacén de la empresa que permitan tomar decisiones que aseguren el cumplimiento de las actividades planificadas y alcanzar el logro de los objetivos institucionales?</p>
	<p>Respuesta: La empresa no tiene normas específicas sobre el almacén, pero que es importante establecer normas de seguridad al trasladar con responsabilidad la mercadería, a fin de cuidarla de algún daño o pérdida.</p>
7	<p>¿Qué propósito considera Ud. que tiene la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén en la empresa?</p>
	<p>Respuesta: Un sistema informático en el proceso de gestión de almacén ayuda a obtener un reporte real y detallado de la situación del almacén.</p>
8	<p>¿Qué planes considera Ud. que se ejecutan en la empresa para mejorar la productividad y rentabilidad?</p>
	<p>Respuesta: La empresa no lleva a cabo planes de seguridad y evaluación de riesgos, pero debería implementarlo para que le permita estar alertas ante cualquier eventualidad.</p>
9	<p>¿Qué políticas de gestión se tiene en la empresa para verificar las inversiones en activos, garantizar una administración eficaz, satisfacer las expectativas de los clientes y de los trabajadores; a fin de incrementar las utilidades en la organización?</p>
	<p>Respuesta: No se tienen políticas, pero que si implementan la gestión de cobranzas garantizarían el retorno de la inversión a la empresa y generar rentabilidad.</p>
10	<p>¿Qué estrategias se implementan en la empresa para su mejora continua?</p>
	<p>Respuesta: Se tiene en cuenta el orden y limpieza al almacén para una adecuada gestión del mismo, pero que a veces hacer esta tarea es complicada porque toma horas extras de trabajo.</p>

Muchas gracias por su colaboración.

GUÍA DE ENTREVISTA
CONTROL DE ALMACÉN EN LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS
GENERALES SAN LUIS JG E.I.R.L.

Autor: Sifuentes Álvarez, Luis Alejandro

Adaptación: Matta Yzu, Wilfredo Rodolfo y Ninaquispe Flores, Jair Anthony

Nombre: LLONTOP PAREDES HELEN CRISTINA – ENTREVISTADO 3

INSTRUCCIONES: Sírvase por favor a leer las interrogantes planteadas a continuación, luego proceda responder con total veracidad:

N°	ÍTEMS
1	¿Con respecto al control financiero, por qué es importante practicar los valores éticos en la empresa?
	Respuesta: Es importante porque la información debe manejarse de manera responsable y ordenada.
2	¿Qué condiciones laborales en el entorno organizacional de la empresa afectan en el desempeño de los trabajadores?
	Respuesta: Una de las condiciones laborales que afectan en el desempeño laboral es la falta de reconocimiento por el buen desempeño en las ventas.
3	¿Ante eventuales riesgos en la gestión financiera, qué planes de contingencia aplica la empresa con la finalidad de asegurar el funcionamiento de la organización?
	Respuesta: Ante eventuales riesgos en la gestión financiera, la empresa busca financiamiento para inyectar al capital y asegurar el funcionamiento de la organización.
4	¿Por qué considera Ud., que el control de inventarios en la empresa es una actividad clave para lograr una mayor rentabilidad?
	Respuesta: El control de inventarios permite reducir costos por almacenamiento excesivo (sobre stock) o evita compras innecesarias.
5	¿Cómo colaboran los trabajadores en la administración de control de mercancías que mantiene la empresa en almacén?
	Respuesta: Siguiendo las indicaciones de la gerencia, cumpliendo a veces roles que no son de su competencia.

6	<p>¿Cuáles son las normas y métodos establecidos de forma periódica en el almacén de la empresa que permitan tomar decisiones que aseguren el cumplimiento de las actividades planificadas y alcanzar el logro de los objetivos institucionales?</p>
	<p>Respuesta: No hay métodos que se realizan en la empresa, pero que considera de suma importancia hacer un conteo diario al iniciar y finalizar la jornada de trabajo, ya que por falta de tiempo no se lleva un buen control.</p>
7	<p>¿Qué propósito considera Ud. que tiene la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén en la empresa?</p>
	<p>Respuesta: Brinda un fácil acceso y ubicación de los productos, lo que reduce el tiempo de búsqueda de mercaderías en el proceso de ventas y atención al cliente.</p>
8	<p>¿Qué planes considera Ud. que se ejecutan en la empresa para mejorar la productividad y rentabilidad?</p>
	<p>Respuesta: La empresa no ejecuta actualmente ningún plan, pero que desarrollar un plan de marketing, de ventas y logro de objetivos mensuales, ayudarían a mejorar la rentabilidad de la empresa.</p>
9	<p>¿Qué políticas de gestión se tiene en la empresa para verificar las inversiones en activos, garantizar una administración eficaz, satisfacer las expectativas de los clientes y de los trabajadores; a fin de incrementar las utilidades en la organización?</p>
	<p>Respuesta: no cuenta con políticas de gestión, pero sería bueno que tenga una política de gestión de pagos a proveedores con la finalidad de llevar un control de los gastos de venta de la empresa.</p>
10	<p>¿Qué estrategias se implementan en la empresa para su mejora continua?</p>
	<p>Respuesta: Se han implementado sistemas de punto de venta para la cobranza de las ventas realizadas (POS), a fin de que se mejore la atención a los clientes, pero que a veces se necesita que alguna persona apoye en la cobranza, y se complica porque no todos saben manejar el sistema ya que falta capacitación.</p>

Muchas gracias por su colaboración.

GUÍA DE ENTREVISTA
CONTROL DE ALMACÉN EN LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS
GENERALES SAN LUIS JG E.I.R.L.

Autor: Sifuentes Álvarez, Luis Alejandro

Adaptación: Matta Yzu, Wilfredo Rodolfo y Ninaquispe Flores, Jair Anthony

Nombre: ANGULO RIVAS MILENKA PAMELA – ENTREVISTADO 4

INSTRUCCIONES: Sírvase por favor a leer las interrogantes planteadas a continuación, luego proceda responder con total veracidad:

N°	ÍTEMS
1	¿Con respecto al control financiero, por qué es importante practicar los valores éticos en la empresa?
	Respuesta: Es importante practicar los valores éticos porque la información se tendrá al alcance de forma oportuna cuando se necesite.
2	¿Qué condiciones laborales en el entorno organizacional de la empresa afectan en el desempeño de los trabajadores?
	Respuesta: Una condición laboral en el entorno organizacional que afecta el desempeño de los trabajadores es la falta de reconocimiento por las altas ventas realizadas en el mes.
3	¿Ante eventuales riesgos en la gestión financiera, qué planes de contingencia aplica la empresa con la finalidad de asegurar el funcionamiento de la organización?
	Respuesta: El plan de contingencia que aplica la empresa ante eventuales riesgos de la gestión financiera es reducir los gastos administrativos y de ventas.
4	¿Por qué considera Ud., que el control de inventarios en la empresa es una actividad clave para lograr una mayor rentabilidad?
	Respuesta: El control de inventarios es clave porque se puede saber la cantidad de productos que se tienen en almacén, así como sus características, llevando un control y evitando pérdidas futuras.
5	¿Cómo colaboran los trabajadores en la administración de control de mercancías que mantiene la empresa en almacén?
	Respuesta: Ayudan en la recepción de la mercadería para el abastecimiento del almacén, pero por desconocimiento de los productos a veces no se logra ordenar todo en un momento indicado.

6	<p>¿Cuáles son las normas y métodos establecidos de forma periódica en el almacén de la empresa que permitan tomar decisiones que aseguren el cumplimiento de las actividades planificadas y alcanzar el logro de los objetivos institucionales?</p>
	<p>Respuesta: Se debe implementar mayor seguridad a fin de resguardar el ingreso a almacén para que acceda sólo personal autorizado de la empresa, ya que actualmente cualquier trabajador que necesite ingresar a verificar el stock, ingresa sin previa coordinación.</p>
7	<p>¿Qué propósito considera Ud. que tiene la aplicación de sistemas informáticos como parte de los procesos de gestión de almacén en la empresa?</p>
	<p>Respuesta: Uno de los propósitos de los sistemas informáticos es el que convierte el flujo de procesos en algo más eficaz.</p>
8	<p>¿Qué planes considera Ud. que se ejecutan en la empresa para mejorar la productividad y rentabilidad?</p>
	<p>Respuesta: La empresa tiene un Plan de reducción de costos y gastos que se aplica en la empresa para mejorar la productividad y rentabilidad.</p>
9	<p>¿Qué políticas de gestión se tiene en la empresa para verificar las inversiones en activos, garantizar una administración eficaz, satisfacer las expectativas de los clientes y de los trabajadores; a fin de incrementar las utilidades en la organización?</p>
	<p>Respuesta: No tiene políticas de gestión de personal, que ayudaría a garantizar una administración eficaz en la empresa.</p>
10	<p>¿Qué estrategias se implementan en la empresa para su mejora continua?</p>
	<p>Respuesta: Se emplean estrategias para que el personal alcance sus metas de ventas en el mes, sin embargo, no hay incentivos económicos que puedan ayudar a aumentar su productividad.</p>

Muchas gracias por su colaboración.