

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



**Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de Dulcemar
SAC, Chimbote 2020**

Tesis para obtener el título profesional de Contador público

AUTOR:

Aguilar Arteaga, Joseph Alexander

ASESOR:

Mg. Vigo Bardales, Luis Alberto
Código ORCID 0000-0002-4328-853X.

Chimbote – Perú

2021

ÍNDICE

1. Palabras claves:.....	3
Keyword:.....	3
3. RESUMEN	6
4. ABSTRACT	7
5. INTRODUCCIÓN.....	9
5.1. Antecedentes	9
5.2. Fundamentación Científica	14
5.3. Justificación de la investigación.....	23
5.4. Problema.....	24
5.5. Conceptualización y Operacionalizacion de las variables.....	25
5.6. Hipótesis.....	26
5.7. Objetivos	26
6. METODOLOGÍA.....	27
6.1. Tipo y diseño de la investigación.....	28
6.2. Población y muestra.....	28
6.3. Técnicas e instrumentos de investigación	28
6.4. Procesamiento y análisis de la información	29
7. RESULTADOS	30
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	51
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
10. AGRADECIMIENTO	58
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
12. ANEXOS Y APENDICES	63

1. PALABRAS CLAVES:

Tema	Control interno – rentabilidad
Especialidad	Auditoria

KEYWORD:

Theme	internal control-profitability
Speciality	Audit

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Línea de Investigación	OCDE		
	Área	Sub Área	Disciplina
Auditoria	Ciencias Sociales	Economía y negocios	Economía

Research Line:

Research Line	OCDE		
	Área	Sub Área	Discipline
Audit	Social Sciences	Economy and Business	Economy

TÍTULO

**CONTROL INTERNO DE ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD
DE DULCEMAR SAC, CHIMBOTE, 2020.**

TITLE

**INTERNAL WAREHOUSE CONTROL AND ITS IMPACT ON THE
PROFITABILITY OF THE COMPANY DULCEMAAR S.A.C., CHIMBOTE, 2020**

2. RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado, Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa DUCELMAR S.A.C, tuvo como designio determinar como el control interno incide en la rentabilidad de la empresa DULCEMAR S.A.C, Chimbote, 2020. Siendo el problema de investigación ¿De qué manera el control interno incidirá en la rentabilidad de la empresa DULCEMAR S.A.C., Chimbote, 2020?, tuvo como hipótesis esbozada: El control interno en el área de almacén incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Dulcemar S.A.C, Chimbote, 2020.

El tipo de investigación es básica y con diseño descriptivo no experimental de corte transversal, tuvo una población – muestra que accede a 4 trabajadores del área almacén, administrativa y logística en la empresa Dulcemar S.A.C. Destinaremos la técnica de la encuesta y el estudio documental, conjuntamente como instrumento el cuestionario y la guía de análisis documental.

La presente investigación nos facilitará a conocer el control interno en el área del almacén con el desenlace de optimizar los procesos de inventarios ya que permite notificar y detectar malos ardides, fraudes y hurtos.

3. ABSTRACT

This research work entitled, internal warehouse control and its impact on the profitability of the company DULCEMAR S.A.C. will have the purpose of determining how internal control affects the profitability of the company DULCEMAR SAC, Chimbote, 2020. being the examination problem how will internal control affect the profitability of the company DULCEMAR S.A.C., Chimbote, 2020? having as a hypothesis: internal control in the warehouse area has a significant impact on the profitability of the company DULCEMAR S.A.C., Chimbote, 2020.

The type of research is undeveloped and with a descriptive non-experimental cross-sectional design, having a population - sample made up of the company DULCEMAR S.A.C. of 20 workers from the warehouse, administrative and logistics area. we will use the technique of the survey and the documentary analysis and as an instrument the questionnaire and the documentary analysis guide.

This research will disclose the internal control in the warehouse area to optimize inventory processes as it allows to prevent and perceive mismanagement, scam, and theft.

CAPITULO I

INTRODUCCION

4. INTRODUCCIÓN

4.1. Antecedentes

4.1.1. Antecedentes Internacionales

García, J & Mendieta, E (2016) La presente investigación concluye: Se llegó al propósito de lograr implementar un Registro de Inventarios que esto va a permitir y lograr una mejor rentabilidad, de la cual esto llega a surgir ante la carencia de tener una investigación sobre los cambios financieros, incluso tenemos sus entradas y salidas de existencias que esto va a lograr que exista una expansión en el establecimiento, con la finalidad de que existe el hoy por hoy una gran extensión de materiales con los que cuenta el local también logra tener fallas y pérdidas en el registro de los productos y su almacenamiento.

Vega, R. (2017): El presente trabajo de investigación está basado en la previa dado que las adquisiciones incluso las ventas han logrado ser procedimientos significativos dentro de las acciones productivas que existe en cualquier negocio de las cuales se ha llegado a enfrentar con fallas y errores que se tuvo que llegar a subsanar de manera positiva. Al colocar reglas para que se logren cumplir las estrategias y operaciones para el registro esto va a lograr proporcionar que dichos procedimientos y responsabilidades sean parte de cada proceso que se incluya en la empresa de manera que esto ayude y llegue a un solo objetivo de lograr información honesta y la optimización de recursos; esto ayudara a que exista un mejor registro y ayude al control interno en procedimientos dados.

Pérez, E. (2016) La presente investigación concluye: Se realizó un esquema sobre el procedimiento de control interno de cada área en la cual se vea reflejado los inventarios de máquina, suministros con el propósito de que se logren disminuir las posibles fallas o errores que pueda existir o presentarse en cualquier situación, presentar pertinentemente investigación para la enunciación de los estados financieros que vallan a lograr que las tomas de decisiones sea regidas por el control interno y así se pueda lograr y garantizar la apropiada administración de los inventarios, esto va ser

establecido en el fortalecimiento de las estrategias y programaciones administrativas que se den dentro de los controles contables. Se llega a saber que el inventario de la organización va a lograr consolidarse en las áreas importantes que lograra tener un alto participación de la inversión, por lo tanto, si se da que el precio de mantener en orden y con información adecuada en los inventarios y es elevado no lograra tener una remuneración deseada al extender sus costos.

Rivera A. & Soriano D.,(2018) La presente investigación, obtuvo la terminación que el área de almacén tiene que contar con una estructura que pueda ser medido confiablemente el régimen de registro interno en la empresa Agrofresh Trading S.A.C esto va a lograr que las estructuras y progresos se realicen de manera eficaz las operaciones y trabajos correctamente, incluso se va a tener que obtener con un talento humano que ayude a que la empresa tenga beneficios deseables y cuente con un valioso sentido de ahorro y lleguen a estar obligados a desarrollar con los trabajos que la organización se asigne; acarreados a librar sus funciones, ya que todo ello se va a distinguir manifestado en el nivel de gestión en el área de almacén y por ende en el ente, además desempeñando un rol fundamental en el control sobre el recurso humano que labora en la estructura evitando los deslices, fraudes, desfalcos, pérdidas, esto va tener que presentarse de manera deseable para que las áreas de almacén sean verificados y no hayan causado ninguna deficiencia en la inspección intrínseca.

4.1.2. Antecedentes Nacionales

Irigoin, Y. (2016) En el presente trabajo: Expresa que los espacios en donde se recolecta los productos se debe de custodiar un registro de todo lo que ingresa y emerge es allí donde existe el control interno en la cual se evitara con esto que haya perdidas que puedan ocasionar debilidades en los Kardex, proporcionando toda la información va a ayudar que se evitan dificultades y fallas que pueden ser perjudiciales con el dinero tanto económicamente como financiera en la empresa y puede ocasionar que varié en los registros financieros.

Este procedimiento de inventarios si se implementa correctamente va a permitir que exista un control adecuado y que sus entradas y salidas brinden una mayor seguridad en las mercancías. Ya que internamente en esta área la intervención de los inventarios suministrará a la organización.

Rodríguez, M. & Torres, J., (2016) El presente trabajo concluye : De que esto va a tener que implicar un diseño que ayude a toda la organización a intentar medidas de control que ayude a optimizar e iniciar un transcurso de ejecución mediante el procedimiento de control interno, que esto va a permitir que exista una estructura bien armada cuidando y protegiendo los inventarios y registros para que pueda haber una fuente confiable y se verifique el proceso contable y así se podrá obtener los beneficios en las operaciones con la finalidad de que exista un mayor cumplimiento de las normas que sean establecidas en la empresa.

Llacza, G. (2017) El presente trabajo de investigación: Logra que exista una autoridad alterna entre el registro interno y las gestiones administrativas. Además, se ha logrado poner en patentizar que la empresa posee un alto déficit de ejecución de su régimen de control interno ya que su uso no es muy cotidiano, logrando así ser y tener unas herramientas que ayuden a la empresa. Igualmente, la empresa “Constructora Covesa SRL” continúa la disposición lo que consta que valla influyendo en la mala gestión empresarial y así con estos puntos logra que haya un mal manejo y uso de información y hace que sea ineficiente en los recursos beneficiosos de la empresa.

4.1.3. Antecedentes Locales

Quispe, L. (2018) El presente trabajo de investigación: nos refleja a importancia como un marco regulatorio dentro de la empresa en bases a lo que la organización quiere llegar tratándose de la finalidad como son los objetivos y las metas trazadas por dicha entidad y al mismo tiempo nos da el alcance de que estamos tratando con una herramienta de suma importancia ya que es confiable para la información financiera. Por lo consiguiente al haber un inventario trae de consigo una existencia de tener un almacén para el uso de salvaguardar las materias primas y otros materiales para el uso

de los productos finales que van a ser destinados para la venta , pero este proceso nos lleva a otro pequeño problema ya que nos genera un costo adicional porque tales materiales recibidos tienen que ser clasificados , ordenados, contados, custodiados , y embarcados sin que en la mayoría de casos tales materiales reciban un valor agregado dentro del tiempo en que son recepcionados en el almacén.

Rodriguez, J. (2017) El presente trabajo de investigación está fundamentado en lo que : se hizo un estudio en la empresa Negocios y servicios Marquis S.A.C., donde hay muchos problemas en tal entidad ya que no computa con stock mínimo ni máximo de los productos concluidos , se encuentra también un desorden total , porque no hay órdenes dadas por la entidad y para concluir el área de almacén no cuenta con manuales de instrucción para delegar ocupaciones, la falta de organización y mucho más en el área de almacén ocasiona pérdidas irreparables para la entidad , donde se ve productos vencidos ocasionando desmedros y hasta hurtos de los mismos trabajadores porque no se cuenta con un control adecuado dentro de la empresa .

Mantilla,S. y Santillana, J., (2016), El actual trabajo de investigación está establecido: En un proceso por la cual son ejecutados por la parte de los ejecutivos por las cuales están conformados por los directores, y más que todo por la parte administrativa y también cuenta con un personal de la parte externa de la entidad la cual tiene un diseño de confiabilidad la cual proporciona seguridad razonable con una finalidad e cumplir los siguientes objetivos:

- Ser efectivo y eficiente en los procesos y operaciones de la empresa
- Información confiable en la parte financiera
- Hacer efectuar las leyes y las regulaciones aplicables

Poch, R. (2016), El presente trabajo de investigación está basado en “El control aplicado de la gestión” este autor le da un significado ya más contundente afirma que todas las entidades tienen que estar obligadas a llevar un control dentro de la empresa de todas las operaciones y actividades que se dan de esta manera van poder superar todos los riesgos detectados para poder mantener el status de la entidad dentro del mercado para poder generar utilidades que llenen las expectativas de los encargados de la entidad.

Ferrin, A. (2016), El presente trabajo de investigación se define como un aprovisionamiento y repartición de productos y también como una especialidad dentro de las funciones que ya están encajadas dentro de la logística de la empresa. En esta parte de las y en toda la gama de las actividades donde podemos ver sus peculiaridades dentro de los sectores de las entidades, el área de stocks ha implementado y desarrollado un trabajo sistemático que nos permite hacer que los modelos de gestión sean generales en este campo que tienen una construcción de métodos y regímenes matemáticos, con la finalidad o meta de poder optimizar los costes de la logística y los niveles de servicios en estas áreas.

Parada, J. (2017), El presente trabajo de investigación está basado en el análisis sobre planeamiento empresarial con una forma de ver innata a la gestión de las empresas y a su vez formula distintos conceptos y nos llena de muchas ideas la cual esto tienen un principio que vienen del análisis financiero que siempre se ha utilizado la cual se trata del análisis financiero tradicional, teoría económica, teoría financiera y teoría estadística. Se hace un estudio y a su vez se analizan las incompatibilidades prácticas-teóricas de hacer un resumen en bases de análisis económico-financiero la cual se considera aspectos internos que son innatos de cada entidad, así también como los factores que están fuera de ella. Se muestran modelos o enfoques actuales con respecto al tema de la rentabilidad y a su vez modelo que son muy útiles para las pequeñas y medianas empresas.

4.2.Fundamentación Científica

Control interno

Concepto

Álvarez, A. (2016) Define al examen jurisdiccional como un enjuiciamiento metódico de gestiones, procedimientos y funciones positivas extendida a todas las actividades de la compañía, inherentes al acuerdo e integradas a los demás técnicas radicales de la estafermo tales como a la: diseño, ejecución y consejo, y se considera como un instrumento de estipulación que se utiliza para proveer una señal deductivo del cuidador de los objetivos establecidos por la gestión de la compañía. El control dentro de la empresa es un proceso efectuado por la administración y el unilateral de un ente, bosquejado con el objetivo de proveer una fase de seguridad dialéctico a la negociación en su mayoría.

a) Objetivos del Control Interno Álvarez, A. (2016)

- Promueve el trabajo con camino en la mejora (eficiencia, economía, eficacia y transparencia) que son las fuentes por la cual al entidad necesita optimizar al máximo estos recursos y también el mejoramiento en el factor del servicio al público.
- Salvaguardar y tener el mayor cuidado de los activos de la entidad contra todo tipo de bajos, perdidas, el uso inadecuado y actos al margen de la ley así también contra todo tipo de cosas que puedan perjudicar a la entidad o empresa.
- Hacer cumplir con todas las normas y estatutos que están establecidas en la organización y también las operaciones que están dentro de ella.
- Dar la completa confianza y en el momento oportuno la información retenida.
- Hacer conocer los valores de la institución.

b) Tipos de Control

Álvarez, A. (2016)

Control Externo: Agrupación de vínculos, reglas, técnicas y procesos técnicos; que está estipulada por el ente regulador del estado.

Control Interno: Son procedimientos que están creadas o están efectuados por los titulares, funcionarios y colaboradores de la empresa, esta echo para evitar los posibles riesgos que hay en toda gestión para así poder dar seguridad de tipo razonable que se van a concretar de una manera correcta, esta documentación va a desarrollar alcances única y exclusivamente del control dentro de la empresa.

Importancia del Control Interno

Álvarez, A. (2016) Este control en su modalidad da grandes beneficios para la organización. El trabajo que tiene de implementar y fortalecer concientiza y promueve a adoptar grandes medidas que nos da un favorecimiento hacia el logro de los objetivos y metas trazadas, pasaremos a ver los grandes beneficios que nos trae el control en su espacio.

- Favorece grandemente al desarrollo de los principales programas de la institución y mejora al crecimiento empresarial.
- Es un método y más que todo una herramienta que nos ayudara bastante en la ayuda contra la corrupción dentro de la entidad.
- Hacer el control dentro de la empresa refuerza a la organización para generar ganancias y crear mayor rentabilidad para las entidades.
- Conduce hacia el trabajo de la aplicación, en una índole eficiente, de la planificación estratégica, la directiva y sus planes operativos dentro de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
- Reduce a cabalidad los riesgos y pérdidas que la empresa pueda llegar a tener a través del ejercicio empresarial.
- Incentiva y vuelve efectivas las distintas actividades y operaciones que organiza la empresa.
- Hacer cumplir las normas estipuladas por la organización.

Limitaciones del Control Interno

Herrera, M. (2018) En las páginas anterior y en los estudios que hemos venido mostrando vemos lo ganancioso y productivo que puede ser el sistema de control interno, pero también hay riesgos por la cual vamos a ver posibles limitaciones de este tipo de control y lo que encontramos es que un sistema aun cuando haya sido bien formada diseñada o echa puede darnos u ofrecernos seguridad muy sensata – no absoluta del logro de las metas y objetivos trazadas por parte de la administración de la entidad , organización o empresa.

Características del control interno

Álvarez, A. (2016) Es un medio que nos deriva a una finalidad no que este tipo de control se la finalidad en pocas palabras mediante este control logramos el fin no es que sea el fin.

- Las personas de los más altos rangos o niveles lo llevan a cabo y esto no solamente se basa en libros o manuales donde están plasmadas los procedimientos de organización.
- En cada parte de la entidad, la persona que este encargo de dirigir la misma, es el que esta responsabilizado del control dentro de la empresa y debe informar los procesos a su jefe inmediato de acuerdo al triangulo de maslow o a los niveles que la empresa tiene es este procedimiento también tienen participación las personas que trabajan en la organización independiente a su clase o categoría que ocupa.
- Dar facilidades en el momento de la ejecución de lo proyectado en una o más de las áreas u operaciones de la organización.

Principios del control interno

Álvarez, A. (2016)

- *Legalidad: Da garantías de que se desarrolle las funciones en un marco legal donde están estipuladas las normas las disciplinas y también las ordenes y direcciones que da el estado.
- *Igualdad: Hacer cumplir la parte administrativa publica y hacer prevalecer la igualdad de acuerdo al marco que la ley estipule.

- *Moralidad: Va dirigido a la parte de la administración que sea de completa honestidad que sea de una forma transparente sin deslealtad ni desigualdad, para poder llevar la labor con total armonía y eficiente.
- *Eficacia: Hacer cumplir con total prudencia y llevando consigo el desempeño de las metas y objetivos trazados en la organización.
- *Eficiencia: Dar la seguridad de producir los más altos logros dando el aprovechamiento adecuado a los recursos que la entidad posee.
- *Economía: Hacer prevalecer el factor positivo en el lado de las ganancias a la empresa, garantizando resultados gananciosos para la entidad.

Almacén

Pérez, E. (2016) Es un despacho que tiene la finalidad el comercio de las mercaderías que llegan a ese lugar.

En distintos países también utilizan los despachos o almacenes para guardar activos o bienes. En esta oportunidad hacen parte de una red donde hay suministros ya que sirven de depósito donde las mercaderías van a ser llevadas a su destino. Podemos encontrar distintas clases de almacenes en mayor proporción donde podemos encontrar desde repuestos de maquinarias hasta las mismas maquinarias y también distintas clases de provisiones, podemos decir también que son mercados minúsculos donde las ventas son al por menor o parecido a un mercado donde hay productos en menor proporción y no hay mucha variedad a comparación de otros mercados

a). Almacenamiento

Pérez, E. (2016) Es una estructura que toda entidad necesita y está obligada a tener es de suma importancia tanto como para la empresa en el lado industrial o comercial, cuenta con metas bien trazadas las cuales son la seguridad, el control, custodia y el suministro de materiales o productos. Toda empresa que quiere llegar al éxito rotundo tiene que tener en cuenta que hay un factor muy importante para poder llevar a ello que las cantidades requeridas de suministros o materiales lleguen oportunamente es decir no tiene que haber demoras al momento de entregar las mercaderías todo tiene que ser a tiempo.

b) Funcionamiento y tipos

Pérez, E. (2016) El llevar a cabo una administración de los almacenes es una de las diligencias más importantes que tiene una empresa o de una organización porque da un reflejo de los estados financieros que es una parte de la cual los inventarios tienen causa o culpa.

Estas son algunas de las funciones más comunes que podemos encontrar en los almacenes:

- 1.- El recibimiento de materiales, suministros o productos del almacén.
- 2.- El registro de las entradas y salidas de los materiales
- 3.- Almacenar los materiales, suministros o productos.
- 4.- El mantenimiento de los equipos en almacén.
- 5.- Despachar correctamente los materiales o productos.
- 6.-La plena coordinación del almacén con los otros departamentos.

Todos los almacenes pueden considerarse fructífera para un negocio según el apoyo que preste a las ocupaciones productoras de utilidad: producción en ventas, es de mucha importancia estar supervisando y hacer un hincapié en que la parte que ya está almacenada tienen que tener movimientos rápidos en las entradas y también en las salidas que ya está esquematizado mediante el método PEPS (primeras entradas primeras salidas).

Las áreas del almacén

García, J. (2017) Toda entidad, empresa y organización cuyo fin sea la compra y venta debe de tener estar tres áreas dentro del almacén tomándolo en cuenta como base de su planeación:

- a) El **área de recepción** donde van a ingresar los materiales esta área siempre tienen que estar libre sin ningún impedimento o congestión, tiene que tener un completo esquema y una buena organización para poder recibir el material, producto o suministro.
- b) El **área de almacenamiento** son los espacios que están destinados para recibir los materiales, productos o suministros por recibir, tiene que tener una estructura en buen estado para prevenir deterioros o pérdidas de materiales el personal que se encuentra en el almacén debe de tener condiciones y manejos para la protección, resguardo y manejo de esta área.
- c) El **área de entrega** la mercadería que ya está a disposición de ser entregada debe de tener los siguientes pasos y documentación que son:
 - Debe de ser llevada por medios seguros.
 - Debe de tener documentos que garanticen la salida de los productos las cuales pueden ser guías de remisión, facturas, notas, etc.
 - Debe de ser revisada adecuadamente tanto como en la cantidad y como en la calidad mediante el cotejo de la mercancía con los documentos de salida.

RENTABILIDAD

CONCEPTO

Díaz, E. (2016) Este autor lo define de la siguiente manera “El pago remunerativo de una organización (en sentido amplio de la palabra) tiene la capacidad de propiciar diferentes pruebas o elementos que están disponibles para poder llevar o gestionar actividades económicas”.

Según (**Gomez, 2016**) Esta autor da la siguiente definición es el medio donde se reúnen, materiales humanos y financieros, con el objetivo de tener resultados efectivos para la entidad. En otra parte más común también se puede definir como la

medida de beneficio de los capitales en un tiempo determinado, dando un ingreso financiero útil para la organización.

Factores de la rentabilidad

Según (Sanchez, 2017), son 9;

- a) **Intensidad de la inversión:** En la inversión estamos colocando una cantidad valorativa ya sea en efectivo o activos con la finalidad de generar o acrecentar lo que se está invirtiendo o colocando en ciertas organizaciones. Hay demasiadas formas donde o como uno puede hacer inversiones donde no solo es dinero o activos también se invierte el tiempo o la inteligencia de trabajo o de otra forma que es en el deporte para tener buena salud a fin de disfrutarlo en nuestra vejez. Sea de la forma que sea la inversión no es algo que nos debe generar pérdidas siempre tenemos que sacar ganancias la cual nos puede garantizar un tipo de vida más relajado y poder convertir lo que siempre hemos soñado.
- b) **Productividad:** Para que las utilidades de un negocio o para que un negocio sea rentable es necesario aumentar y producir productos y el mejoramiento en la calidad. Hay un instrumento por el cual uno puede confiar para el camino hacia la productividad y eso son los métodos, sistemas de pago a los trabajadores o empleados y el estudio de tiempos en el mercado. Se define a la productividad como los servicios que están producidos y los recursos que ya se utilizó. Es necesario evaluar los recursos del material y el material humano.
- c) **Participación de mercado:** Es la parte sistemática o estudio que se encarga de ver como la empresa es catalogada en el mercado que incurre. La medición de hace por cifras de negocios o volúmenes físicos. Las cifras son medidas o también obtenidas por investigaciones estadísticas aplicando el muestreo y determinando los tamaños de la población. De esta forma parecida se hacen el estudio de penetración y el tamaño del mercado, las entidades que tienen el servicio de contratar trabajadores para este tipo de estudio se enfocan generalmente a los negocios industriales, así como mercados donde no se dispone de investigaciones sectoriales.

- d)** Trabajo de productos inéditos o nuevos o diferenciación de los competidores: El producto nuevo de un producto diseñado o hecho puede ser único de distintas formas definición de nuevo se le puede decir o traducir a un servicio o a un artículo. Los ordinarios o cambios simples en segundo grado en un producto o en un trabajo ya hecho que existe o ya existente se puede convertir en otro como nuevo o puede dar a conocer y ofrecer un trabajo ya hecho efectivo a nuevos mercados que lo considerarán "nuevo".
- e)** Calidad de producto/servicio: El concepto o definición de dicha palabra tiene una extensa gama de definiciones y todo va a depender del patamar o nivel de conformidad o de satisfacción que pueda adquirir el cliente. No en tanto, la calidad es el fruto de un trabajo duro de un trabajo arduo, con la estimulación a que la persona consumidora este satisfecha con el producto eso conlleva a que el trabajo sea realizado con efectividad para que la finalidad sea un trabajo producido con mucha calidad
- f)** Tasa de crecimiento del mercado Es la forma donde se pueden ver los resultados en cantidades positivas o negativas en otras palabras se cuantifica el progreso o también el retraso que este pueda generar en el mercado la cual se da en un tiempo o ciclo determinado. También tenemos que tener en cuenta con el tiempo determinado de vida del producto o el ciclo que puede definirse desde el desarrollo de su nacimiento, madurez y expiración, la cual se aplica en las ventas del producto.
- g)** Integración vertical: Se entiende que conforman de un grupo o conjunto de ideas o decisiones que por su propia naturaleza se delimitan a nivel de la empresa estas decisiones se pueden dar en diferentes formas o tipos.
- h)** Costos operativos: Son los costos que se tiene a realizar ya sea un sistema obtenido o adquirido o instalado en el ciclo de vida p vida útil con el objetivo de hacer o realizar procesos, formas de producción a estos pasos o procesos se les llaman costos operativos las cuales vamos a ver que dentro de esos costos incluyen estos sistemas de operación más importantes la cual tenemos los siguientes:

➤ **Rentabilidad económica**

Diaz, M. (2018), Nos informa que es la práctica dado a un categórico aun tiempo permitido por la entidad, sobre la utilidad de sus activos de la empresa con la autonomía en el financiamiento de la misma. Ya que, este tema de la rentabilidad de inversión es conocido también como el indicador necesario para poder calificar y hacer valida el periodo o gestión empresarial de las entidades.

➤ **Rentabilidad financiera**

Ccaccya, D. (2016), Nos dice que también se le conoce como Return On Equity (ROE), es la practica por la cual establece ventajas, respaldos del capital propio de la empresa en un espacio de tiempo o en un tiempo donde la entidad permita.

Se le conoce también o es considerada como la capacidad de próxima renta a las personas que invierten, ya que por medio de este indicador los inversionistas van a llevar al máximo sus negocios frente a los terceros en otras palabras van a generar utilidades de sus propios fondos como inversores.

➤ **Medidas de rentabilidad**

Dess, A. y Lumpkin, F.(2017), permiten pesar con qué eficacia utiliza la empresa sus activos y con qué poder gestiona sus operaciones. Son 3, las medidas más conocidas:

1. Margen de Beneficio
2. Rentabilidad del Activo.
3. Rentabilidad de los Fondos Propios

➤ **Importancia de la rentabilidad**

Se determinar la importancia cuando hay existencialmente factores dentro de la organización como los objetivos planteados y también las metas establecidas y tienen que estar netamente planteados bajo el tema de la rentabilidad o también bajo el aumento o crecimiento financiero de dicha empresa o entidad , existencialmente hay deficiencias en el periodo administrativo económica o financiera que se oponen o

forman una barrera a la consecución de los 30 que se ha planeado , de tal manera que se ha hecho un análisis económico-financiero donde la fundamentación es la rentabilidad y el riesgo que enfrentan todas las actividades económicas

4.3. Justificación de la investigación

Justificación práctica:

Se busca un control total del almacén, lo que facilitará saber que recursos cuenta la empresa para que con la dirección adecuada de los inventarios, se solucionen problemas como pérdidas de materiales directos y así lograr una mayor rentabilidad para la Empresa Dulcemar S.A.C.

Justificación teórica:

Se indaga la noción y definición de un Control Interno y su incidencia en la Rentabilidad, así identificar faltas internas de la Organización Dulcemar S.A.C., como es el área de Almacén que exponen faltas poco aceptables para la organización.

Justificación metodológica:

Se utilizó herramientas de estudio científicos preestablecida por la Universidad San Pedro, así con la compilación de todas las informaciones en esta investigación, se ejecutó un estudio de toda la población de la empresa para poder obtener información pertinente y confiable de la institución, información que se procesó mediante la base estadística.

Relevancia social

Los consecuencias de la investigación nos dará a conocer la mejora de la propuesta para los inventarios en la Empresa Dulcemar S.A.C; asimismo, se evaluará el impacto que se reflejará en rentabilidad. También se podrá proveer de manera concisa y a tiempo, la información establecida para perfeccionar las operaciones que se han dejado por las deficiencias.

Justificación económica

Con este proyecto se busca beneficiar a la empresa, examinar los inventarios de una forma recomendable permitiendo realizar planeamiento de las compras, tener información estrecha que será de gran utilidad para la toma de decisiones en cuanto a los volúmenes de compra.

4.4.Problema

¿Cuál es la incidencia del control interno de almacén en la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC, Chimbote, 2020?

4.5. Conceptualización y Operacionalización de las variables

Variables	Dimensión	Indicadores
<p><u>INDEPENDIENTE</u></p> <p>Control Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización ➤ Procedimiento ➤ Supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirección, coordinación, división de labores y asignación de labores ➤ Planteamiento y sistematización, registro formas e informes ➤ Supervisión
<p><u>DEPENDIENTE</u></p> <p>Rentabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Impuesto a la renta ➤ Margen comercial ➤ Información financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinación del impuesto a la renta ➤ Pagos a cuenta del I.R. ➤ Análisis de los estados financieros

4.6. Hipótesis

El control interno área de almacén incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC, Chimbote, 2020.

4.7. Objetivos

4.7.1. Objetivo General

Determinar como el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC, Chimbote, 2020.

4.7.2. Objetivo Especifico

1. Identificar las deficiencias del control interno en el área de almacén de la empresa Dulcemar S.A.C, Chimbote, 2020.
2. Analizar la rentabilidad de la empresa Dulcemar S.A.C., Chimbote 2020.
3. Proponer eestrategias de control interno en el área del almacén de la empresa Dulcemar SAC, Chimbote, 2020.

CAPITULO II

METODOLOGIA

5. METODOLOGÍA

5.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de Investigación

La siguiente investigación es de tipo DESCRIPTIVA, debido a que se recogió datos informativos y se hizo la medición necesaria con el estado en el que la empresa se encontraba realmente ya que de esa manera nos facilita a la identificación de como se ha demostrado el control interno de dicha entidad.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal, porque puntualizó la observación, que es lo que sucede en forma originaria como acontecen los hechos sin maniobrar las variables independientes.

5.2. Población y muestra

POBLACIÓN

La población de la presente investigación está conformada por 4 trabajadores del área de almacén, logística y contabilidad de la empresa DULCEMAR SAC.

MUESTRA

Está conformada por los trabajadores del área de almacén, logística y contabilidad (4) de la empresa DULCEMAR SAC.

5.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica: Encuesta– análisis documental.

Instrumento: Cuestionario – guía de análisis documental.

5.4. Procesamiento y análisis de la información

Después de haber recolectado la información se procederá a analizar mediante cuadros porcentuales elaborados en el programa Microsoft Office Excel, para luego ser analizados e interpretados, seguidamente el observación de los datos se lleva a cabo por computadora. Una vez que los datos se han analizado, se procederá a realizar el cumplimiento los objetivos propuestos.

CAPITULO III

RESULTADOS

6. RESULTADOS

Tabla 1: Se aplican los procedimientos establecidos en las actividades realizadas en el área de almacén.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	4	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que casi nunca se aplican los ordenamientos establecidos en las actividades realizadas en el área de almacén.

Tabla 2: Utiliza algún método de valuación para el control de existencias.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	4	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que casi nunca se utilizan métodos de valuación para el control de existencias.

Tabla 3: Se efectúan pruebas para asegurarse que todos los artículos fueron inventariados.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	4	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que casi nunca se efectúan pruebas para asegurarse que todos los artículos fueron inventariados.

Tabla 4: Se conoce la estructura organizacional del área de almacén y las funciones respectivas a su puesto de trabajo

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	4	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que casi nunca conocen la estructura organizacional del área de almacén y las funciones relacionadas a su puesto de trabajo.

Tabla 5: Considera que es adecuado el control interno implementado para el manejo de inventarios

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	4	100%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que a veces es adecuado el control interno implementado para el manejo de inventarios.

Tabla 6: La organización, procedimiento, personal y supervisión contribuyen en la eficiente gestión de inventarios.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	4	100%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que a veces la organización, procedimiento, personal y supervisión contribuyen en la eficiente gestión de inventarios.

Tabla 7: La organización, procedimiento, personal y supervisión contribuye en la eficaz gestión de inventarios.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	4	100%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que a veces la organización, procedimiento, personal y supervisión contribuyen en la eficaz gestión de inventarios.

Tabla 8: Es importante en control interno en los inventarios para tener una óptima rentabilidad.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que siempre es importante el control interno en los inventarios para tener una óptima rentabilidad.

Tabla 9: Considera que las empresas u organizaciones deberían implementar un adecuado sistema de control interno para evitar robos y fraudes.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que siempre las empresas u organizaciones deberían implementar un adecuado sistema de control interno para evitar robos y fraudes.

Tabla 10: Considera necesario ejercer una supervisión para el buen funcionamiento en la toma de decisiones del almacén.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que siempre es necesario ejercer una supervisión para el buen funcionamiento en la toma de decisiones del almacén.

Tabla 11: Cree usted que con la implementación de un control interno la empresa evitara malos manejos administrativos.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que siempre con la implementación de un control interno la empresa evitara malos manejos administrativos.

Tabla 12: Existe una adecuada coordinación entre las áreas para lograr un buen control interno de almacén.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	4	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que casi nunca existe una adecuada coordinación entre las áreas para lograr un buen control interno de almacén.

Tabla 13: Las medidas optadas por la empresa Dulcemar SAC son las mejores.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	4	100%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que a veces las medidas optadas por la empresa Dulcemar SAC son las mejores.

Tabla 14: La contabilidad financiera ha incurrido en mejoras para incrementar la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	4	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que casi nunca la contabilidad financiera ha incurrido en mejoras para incrementar la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC.

Tabla 15: Las estrategias implementadas mejoran la rentabilidad en la empresa Dulcemar SAC.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	4	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que casi nunca las estrategias implementadas mejoran la rentabilidad en la empresa Dulcemar SAC.

Tabla 16: Se realiza mensualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	4	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que casi nunca se realiza mensualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC.

Tabla 17: Se realiza inversión para la mejora del local.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	4	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que casi nunca se realiza inversión para la mejora del local.

Tabla 18: Se realiza anualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	4	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que casi nunca se realiza anualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC.

Tabla 19: Considera usted la facultad que tiene la entidad para manejar sus responsabilidades como efectiva.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	4	100%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que a veces la facultad que tiene la entidad para manejar sus responsabilidades como efectiva.

Tabla 20: El índice de rentabilidad cumple con el estándar establecido por la empresa.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	4	100%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevistas realizadas a los trabajadores administrativo y logístico

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que a veces el índice de rentabilidad cumple con el estándar establecido por la empresa.

CAPITULO IV

ANALISIS Y DISCUSION

7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

- El control interno de la empresa Dulcemar SAC, este trabajo de investigación está siendo analizado. Por ello, al realizar el cuestionario, se pudo revisar que el no es del todo adecuado el control interno implementado por la compañía para el manejo de inventarios. El control interno es el primer paso para conseguir ser rentable económicamente. Asimismo, el 100% de los encuestados afirmaron que casi nunca se destinan los procedimientos establecidos en las diligencias realizadas en el área de almacén. Con esto último se contrasta el deficiente control interno con el que cuenta la compañía en estudio.

Sobre la importancia de esto en las empresas presentó un estudio Rivera A. & Soriano D., (2018). En su tesis, se concluyó que el área de almacén tiene que contar con una estructura que pueda ser medido confiablemente el sistema de control interno en la empresa Agrofresh Trading S.A.C, lo cual va a lograr que las estructuras y progresos se realicen de manera eficaz las operaciones y trabajos correctamente, incluso se va a tener que obtener con un talento humano que ayude a que la empresa tenga beneficios deseables y cuente con un valioso sentido de ahorro y lleguen a estar obligados a desarrollar con los trabajos que la organización se asigne; acarreados a desempeñar sus funciones, ya que todo ello se ve reflejado en el nivel de gestión en el área de almacén, cumpliendo a la vez un rol elemental en el control sobre el recurso humano que labora en la organización evitando los errores, fraudes, robos, pérdidas, esto va tener que presentarse de manera deseable para que las áreas de almacén sean verificados y no hayan causado ninguna deficiencia en el control interno.

- Al no lograr la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC, se evidencia un deficiente control interno. Estas deficiencias con la que cuenta la compañía son diversas. Por ejemplo, al realizar el cuestionario, el 100% de los encuestados consideran que casi nunca se utilizan métodos de valuación para el control de existencias. Y la misma cantidad de encuestados han afirmado que casi nunca se efectuaron pruebas para asegurarse que todos los artículos fueron inventariados. Como se explicó anteriormente, si existen problemas para asegurar un eficiente

control interno, entonces esto incurrirá en problemas más grandes internamente. Acerca de ello, en su investigación, Pérez, E. (2016) concluye que el procedimiento de control interno de cada área, en la cual se vea reflejado los inventarios de máquina, suministros con el propósito de que se logren disminuir las posibles fallas o errores que pueda existir o presentarse en cualquier situación, presentar pertinentemente investigación para la enunciación de los estados financieros que vallan a lograr que las tomas de decisiones sea regidas por el control interno y así se pueda lograr y garantizar la apropiada administración de los inventarios, esto va ser establecido en el fortalecimiento de las estrategias y programaciones administrativas que se den dentro de los controles contables. Se llega a saber que el inventario de la organización va a lograr consolidarse en las áreas importantes que lograra tener un alto participación de la inversión, por lo tanto, si se da que el precio de mantener en orden y con información adecuada en los inventarios y es elevado no lograra tener una remuneración deseada al extender sus costos.

- La rentabilidad es la meta que toda empresa necesita para poder crecer y así conseguir mayores ingresos en el futuro. En este caso particular, ya se ha analizado que el control interno es deficiente en Dulcemar SAC, por lo que se evidencia una ausencia total de rentabilidad financiera y económica. Al realizar el cuestionario, los mismos colaboradores indicaron que casi nunca la contabilidad financiera ha incurrido en mejoras para incrementar la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC. Asimismo, el 100% de los encuestados consideran que casi nunca las estrategias implementadas mejoran la rentabilidad en la empresa Dulcemar SAC. Y, por último, el 100% de los encuestados consideran que solamente a veces el índice de rentabilidad cumple con el estándar establecido por la empresa. Esto ultimo se deriva de los dos primeros análisis, pues, por un lado, la contabilidad financiera es fundamental que se revise y funcione adecuadamente en las empresas. Por otro lado, las estrategias que se implementen deben ser revisadas periódicamente y mejoradas constantemente, lo cual no ocurre en este caso, por lo que la rentabilidad no es la esperada, tal como indican los trabajadores.

Esto mismo es lo que señala Vega, R. (2017) en su tesis, quien menciona que se ha

logrado obtener una investigación previa dado que las adquisiciones incluso las ventas han logrado ser procedimientos significativos dentro de las acciones productivas que existe en cualquier negocio de las cuales se ha llegado a enfrentar con fallas y errores que se tuvo que llegar a subsanar de manera positiva. Al colocar reglas para que se logren cumplir las estrategias y operaciones para el registro esto va a lograr proporcionar que dichos procedimientos y responsabilidades sean parte de cada proceso que se incluya en la empresa de manera que esto ayude y llegue a un solo objetivo de lograr información honesta y la optimización de recursos; esto ayudara a que exista un mejor registro y ayude al control interno en procedimientos dados.

- Como se mencionó en el anterior apartado, las estrategias implementadas deben ser revisadas y mejoradas constantemente. Siempre pueden ocurrir casos en los que ya no funcione de la manera en que lo hacía al inicio cierta estrategia, por lo que es necesaria la innovación. Estrategias como la evaluación de riesgos, supervisión del sistema de control y la gestión de calidad son algunas que son las más usadas y, de acuerdo con ciertos estudios, son las que mejor funcionan y ayudan a incrementar la rentabilidad de las compañías.

Acerca de dichas estrategias, el estudio de Rodriguez, J. (2017) menciona que la evaluación de riesgos, supervisión del sistema de control y la gestión de calidad son las más relevantes que toda empresa debería presentar para mejorar la rentabilidad. Por ejemplo, en la empresa Negocios y servicios Marquis S.AC donde que hay muchos problemas en tal entidad ya que no cuenta con stock mínimo ni máximo de los productos terminados, se encuentra también un desorden total, porque no hay órdenes dadas por la entidad y para concluir el área de almacén no cuenta con un manual de instrucción para delegar funciones, la falta de organización y mucho más en el área de almacén ocasiona pérdidas irreparables para la entidad. Después de que haya presentado todos estos inconvenientes, decidieron implementar en estrategias que les ayuden a salir de una casi segura bancarrota. De esta manera, aplicaron las estrategias mencionadas y ahora es considerada una de las compañías con mayor rentabilidad.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones

1. El control interno de la empresa DULCEMAR SAC incide negativamente en la rentabilidad de dicha compañía. Esto ocurre porque el control interno no es el más adecuado. Aquello se evidencia en la Tabla 5, en la que el 100% de los encuestados consideran que a veces es adecuado el control interno implementado para el manejo de inventarios.
2. La empresa DULCEMAR SAC ha presentado evidentes deficiencias en el control interno; por ello, se ha concluido, que incide negativamente en la rentabilidad de dicha entidad. Aquello se evidencia en la Tabla 2 de los resultados, en la que el 100% de los encuestados consideran que casi nunca se utilizan métodos de valuación para el control de existencias. Del mismo modo, otra de las deficiencias que se encontraron se puede observar en la Tabla 3, en la cual el 100% de los encuestados consideró que casi nunca se efectúan pruebas para asegurarse que todos los artículos fueron inventariados.
3. Con lo analizado previamente, se puede deducir con claridad que la rentabilidad de la empresa en estudio no es la esperada. Aquello se evidencia en la Tabla 20 de los resultados, en la que los colaboradores afirmaron que solamente a veces el índice de rentabilidad cumple con el estándar establecido por la empresa, una clara muestra de lo mencionado.
4. Las estrategias de control interno de almacén deben ser implementadas bajo la supervisión de expertos en el tema. Además, deberían revisarse e innovar con estas periódicamente. En la Tabla 15, el 100% de los encuestados consideran que casi nunca las estrategias implementadas mejoran la rentabilidad en la empresa DULCEMAR SAC. Esto ocurre por dos razones: primero, porque no se implementan adecuadamente las estrategias; y, segundo, porque no son supervisadas nunca. Las estrategias que mejor rendimiento pueden brindar al control interno son la evaluación de riesgos, supervisión del sistema de control y la gestión de calidad.

8.2.Recomendaciones

1. En la empresa DULCEMAR S.A.C. debe implementarse de forma continuada la aplicación del control interno para ir optimizando la rentabilidad, así como capacitar al personal responsable de la gestión y en el marco de las políticas y procedimientos institucionales.
2. Que las actividades de control, en la rentabilidad de la empresa DULCEMAR S.A.C. incorpore todos los procesos y áreas de esta empresa con la finalidad de tener mayor rentabilidad.
3. Lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales de la empresa en estudio, orientados siempre a la rentabilidad.
4. Implementar estrategias como la evaluación de riesgos, supervisión del sistema de control y la gestión de calidad.

9. AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis realizado en la Universidad San Pedro, es producto del empeño constante en el que participaron de manera directa e indirecta diferentes personas, brindando orientación, opiniones, entre otras acciones que han enriquecido mi investigación, teniendo en consideración la situación actual en la que vivimos. Es por ello que en este apartado agradezco a aquellas personas de las que he conseguido fructificar sus experiencias y habilidades, y que son pieza clave tal para el desarrollo y ejecución de la presente investigación.

Agradeciendo sobre todo al Mg. Luis Vigo Bardales, por su dedicación, paciencia y meritoria dirección para el tratamiento del presente informe de investigación.

Al Mg. Jessica Luis Menacho, docente de la Universidad San Pedro y coordinadora de la Escuela de Contabilidad, por ofrecer su apoyo para la ratificación de instrumentos que se utilizaron para la confección y terminación de este trabajo de investigación.

CAPITULO VI
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ccaccya, D. (2015). *Rentabilidad financiera*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4510/Farro%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dess, A. y Lumpkin, F. (2003). *Medidas de rentabilidad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>
- Diaz, E. (2012). *Rentabilidad economica*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4510/Farro%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. EUMED. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/que-es-rentabilidad.html>
- Ferrin, A. (2003). *Gestion de stocks en la logistica de almacenes*. Barcelona.
- Garcia, J. & Mendieta, E. (2013). *Implementación de control de inventario para mejorar la rentabilidad financiera en el almacén Pinturas Mendieta, periodo 2013*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1834/1/Implementaci%3%b3n%20de%20control%20de%20inventario%20para%20mejorar%20la%20rentabilidad.pdf>
- Gitman, E. (1997). *Medidas de rentabilidad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>
- Gomez, D. (2013). *Rentabilidad*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4510/Farro%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guajardo, H. (2002). *Tipos de medidas de rentabilidad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>
- Hernández, A., Fernández, N., & Baptista, T. (2010). *Metodología De La Investigación* (McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. ed.). México. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

- Irigoin, Y. (2016). *Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ferretera Maconsa SAC de la ciudad de Trujillo - año 2015*. Trujillo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/354/irigoin_cy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lesly, L. Q. (2018). *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad del periodo 2017 de la empresa Corporacion y derivados SAC*. Chimbote . Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29700/Quispe_LL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llacza, G. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú: Caso empresa Constructora Covesa S.R.L. de Chimbote*. Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1683/CONTROL_INTERNO_INFLUENCIA_LLACZA_RODRIGUEZ_GERALDINE_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mantilla,S. y Santillana, J. (2005). *Generalidades de control interno*. Colombia: Cuarta edición, ecoe ediciones .
- Parada, J. (1988). *Rentabilidad Empresarial*. Chile: Universidad de concepcion.
- Pérez, E. (2010). *Diseño de un sistema de control interno en el área de inventarios de una empresa que se dedica a la venta de maquinaria, repuestos y materia prima para la industria alimenticia*. Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3617.pdf
- Poch, R. (1992). *El manual de control interno*. BARCELONA,: Ediciones Gestion2000.
- Quispe, L. (2018). *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad del periodo 2017 de la empresa Corporacion H2O y derivados SAC*. Chimbote .
- Quispe, L. (s.f.).
- Quispe, L. (2018). *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad del periodo 2017de la empresa "Corporacion H2O y Derivados SAC"- chimbte*. chimbote. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29700/Quispe_LL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rivera A. & Soriano D. (2018). *Sistema de control interno en el área de almacén para mejorar la gestión de inventarios en Agrofresh Trading Perú S.A.C. Pimentel*.
Obtenido de
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6298/Rivera%20Casta%20Castibleda%20%26%20Soriano%20Chafloque.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez, J. (2017). *Analisis de los inventarios y propuesta de un sistema de control de inventarios para la empresa negocios y servicios MARQUIS S.A.C - Nuevo Chimbote*. Chimbote. Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12404/rodriguez_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, M. & Torres, J. (2014). *Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma SAC y su efecto en las ventas año 2014*. Trujillo. Obtenido de
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/995/1/RODR%20%26%20GUEZ_MARI_SA_CONTROL_INTERNO_INVENTARIO.pdf
- Sanchez, F. (1998). *Factores de la rentabilidad*. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/43/VERGARA_CHORRES_CATHERINE_YESSENIA_CAPACITACION_Y_RENTABILIDAD_%20RUBRO_LIBRERIA.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Vega, R. (2011). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010*. Ambato, Ecuador. Obtenido de
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1700/1/TA0044.pdf>

ANEXOS

11. ANEXOS

11.1. ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CONTROL INTERNO DE ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE DULCE MAR SAC, CHIMBOTE 2020”

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	JUSTIFICACION	HIPÓTESIS	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
¿Cuál es la incidencia del control interno área de almacén en la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC, Chimbote,	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar de qué manera el control interno incide en la rentabilidad de la empresa DULCEMAR SAC, Chimbote, 2020.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar las deficiencias del control interno en el área de almacén de la empresa DULCEMAR SAC, Chimbote, 2020. Analizar la rentabilidad de la empresa DULCEMAR SAC, Chimbote, 2020. 	<p>El presente proyecto de investigación se realiza con el fin de resolver la problemática que surge hoy en día con el control detallado de los inventarios, así identificar errores internos de la Empresa Dulcemar S.A.C.</p> <p>Es importante porque nos dará a conocer el resultado de la mejora de propuesta para los inventarios en la Empresa Dulcemar S.A.C, asimismo se evalúa el impacto que se reflejará en rentabilidad. También podrá suministrar de manera concisa y a tiempo la información organizada para mejorar las operaciones que han dejado por las deficiencias.</p> <p>Con este proyecto se busca beneficiar a la empresa, controlar los inventarios de una manera óptima se tiene, el ahorro y la disminución de costo y tiempo en el proceso de compras y almacenamiento, también permite realizar planeamiento de las compras, tener información precisa que será de gran utilidad para tomar decisiones en cuanto a los</p>	<p>El control interno en el área de almacén incide significativamente en la rentabilidad de la empresa DULCEMAR SAC, Chimbote, 2020.</p>	<p><u>Tipo</u></p> <p>Básica o pura</p> <p><u>Diseño</u></p> <p>Descriptivo no experimental de corte transversal</p> <p><u>Población</u></p> <p>La población está conformada por la empresa DULCEMAR SAC</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>Está conformada por cuatro (4) trabajadores del área de almacén y administración</p> <p><u>Técnicas:</u></p> <p>Encuesta</p> <p>Análisis documental</p>

2020?	•Proponer estrategias de control interno en el área de almacén de la empresa DULCEMAR SAC, Chimbote,2020	volúmenes de compra.		<u>Instrumentos:</u> Cuestionario Guía de análisis documental
-------	--	----------------------	--	--

11.2. ANEXO N° 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

“CONTROL INTERNO DE ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE DULCE MAR SAC, CHIMBOTE 2020”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>INDEPENDIENTE</u> Control interno	Álvarez, (2013) Se define al control interno como un proceso sistemático de acciones, procedimientos y funciones positivas extendida a todas las actividades de la entidad, inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la empresa tales como a la: planificación, ejecución y supervisión.	El control interno es un proceso que incluye todos los métodos mediante sus componentes supervisión operativa, metodología de trabajo, selección de personal calificado y directivas o guías de trabajo, a fin de que se preserven sus activos y que la información sea confiable.	➤ Organización	- Dirección, coordinación, división de labores y asignación de labores
			➤ Procedimiento	-Planeamiento y Sistematización, registro formas e informes
			➤ Supervisión	-Supervisión
<u>DEPENDIENTE</u> Rentabilidad	Díaz, E.(2012) Entenderemos por Rentabilidad “la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos.	Rentabilidad es la proporción que espera recibir a manera de beneficio un inversionista en relación a los fondos que invierte en un negocio.	➤ Impuesto a la renta	-Determinación del impuesto a la renta
			➤ Margen comercial	-Pagos a cuenta del I.R
			➤ Información Financiera	-Análisis de los Estados Financieros

CUESTIONARIO

A los empleados del área de almacén de Dulcemar SAC

INSTRUCCIONES: Para corresponder correctamente las preguntas, marque con un aspa (x) la respuesta correcta

Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de Dulcemar SAC, Chimbote 2020

1. ¿Se aplican los procedimientos establecidos en las actividades realizadas en el área de almacén?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

2. ¿Utiliza algún método de valuación para el control de existencias?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

3. ¿Se efectúan pruebas para asegurarse que todos los artículos fueron inventariados?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

4. ¿Usted conoce la estructura organizacional del área de almacén y las funciones relacionadas a su puesto de trabajo?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

5. ¿Considera que es adecuado el control interno implementado para el manejo de inventarios?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

6. ¿La organización, procedimiento, personal y supervisión contribuyen en la eficiente gestión de inventarios?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

7. ¿La organización, procedimiento, personal y supervisión contribuye en la eficaz gestión de inventarios?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()

NUNCA ()

8. ¿Es importante el control interno en los inventarios para tener una óptima rentabilidad?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()

9. ¿Considera que las empresas u organizaciones deberían implementar un adecuado sistema de control interno para evitar robos y fraudes?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()

10. ¿Considera necesario ejercer una supervisión para el buen funcionamiento en la toma de decisiones del almacén?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()

11. ¿Crees usted con la implementación de un control interno la empresa evitara malos manejos administrativos?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

12. ¿Existe una adecuada coordinación entre las áreas para lograr un buen control interno de almacén?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

13. ¿Las medidas optadas por la empresa Dulcemar SAC son las mejores?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

14. ¿La contabilidad financiera ha incurrido en mejoras para incrementar la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

15. ¿Las estrategias implementadas mejoran la rentabilidad en la empresa Dulcemar SAC?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

16. ¿Se realiza mensualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

17. ¿Se realiza inversión para la mejora del local?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

18. ¿Se realiza anualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()

19. ¿Considera usted la facultad que tiene la entidad para manejar sus responsabilidades como efectiva?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()

20. ¿El índice de rentabilidad cumple con el estándar establecido por la empresa?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA DE ESTUDIO: Contabilidad

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la “.....Rentabilidad.....”, que es parte de la investigación titulada: “**Control Interno de Almacen y su Incidencia en la Rentabilidad de Dulcemar SAC, 2020, Chimbote**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Misael Revilla Becerra

FORMACIÓN ACADÉMICA: Dr. Contabilidad

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Finanzas

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 27 años

INSTITUCIÓN: ...UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

Determinar de qué manera el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC, Chimbote, 2020

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel 	<ul style="list-style-type: none"> -El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. -El ítem es importante.
---	---	--

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Control Interno de Almacén y su Incidencia en la Rentabilidad de Dulcemar SAC, Chimbote 2020

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Suf.	Coh.	Rel.	Clar.	Obs.
CONTROL INTERNO						
DIMENSIONES						
ORGANIZACIÓN						
01	¿Se efectúan pruebas para asegurarse que todos los artículos fueron inventariados?	4	4	4	4	
02	¿Usted conoce la estructura organizacional del área de almacén y las funciones relacionadas a su puesto de trabajo?	4	4	4	4	
03	¿Existe una adecuada coordinación entre las áreas para lograr un buen control interno de almacén?	4	4	4	4	
PROCEDIMIENTO						
04	¿Se aplican los procedimientos establecidos en las actividades realizadas en el área de almacén?	4	4	4	4	
05	¿Considera que las empresas u organizaciones deberían implementar un adecuado sistema de control interno para evitar robos y fraudes?	4	4	4	4	
SUPERVISIÓN						
06	¿Utiliza algún método de valuación para el control de existencias?	4	4	4	4	
07	¿Considera que es adecuado el control interno implementado para el manejo de inventarios?	4	4	4	4	
08	¿La organización, procedimiento, personal y supervisión contribuyen en la eficiente gestión de inventarios?	4	4	4	4	
09	¿La organización, procedimiento, personal y supervisión contribuye en la eficaz gestión de inventarios?	4	4	4	4	
10	¿Considera necesario ejercer una supervisión para el buen funcionamiento en la toma de decisiones del almacén?	4	4	4	4	
RENTABILIDAD						
DIMENSIONES						
IMPUESTO A LA RENTA						
11	¿La contabilidad financiera ha incurrido en mejoras para incrementar la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC?	4	4	4	4	
12	¿Considera usted la facultad que tiene la entidad para manejar sus responsabilidades como efectiva?	4	4	4	4	
MARGEN COMERCIAL						

13	¿Las medidas optadas por la empresa Dulcemar SAC son las mejores?	4	4	4	4	
14	¿Las estrategias implementadas mejoran la rentabilidad en la empresa Dulcemar SAC?	4	4	4	4	
15	¿El índice de rentabilidad cumple con el estándar establecido por la empresa?	4	4	4	4	
INFORMACIÓN FINANCIERA						
16	¿Es importante en control interno en los inventarios para tener una óptima rentabilidad?	4	4	4	4	
17	¿Crees usted con la implementación de un control interno la empresa evitara malos manejos administrativos?	4	4	4	4	
18	¿Se realiza mensualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC?	4	4	4	4	
19	¿Se realiza inversión para la mejora del local?	4	4	4	4	
20	¿Se realiza anualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC?	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	x		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		x	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por:		Fecha:	
Firma:	Teléfono: 977828013	Email:	

Anexo N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título:

Control Interno de Almacén y su Incidencia en la Rentabilidad de Dulcemar SAC, Chimbote 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la incidencia del control interno área de almacén en la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC, Chimbote, 2020?	<p>GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar de qué manera el control interno incide en la rentabilidad de la empresa DULCEMAR SAC - Chimbote, 2020. <p>ESPECÍFICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las deficiencias del control interno en el área de almacén de la empresa DULCEMAR SAC - Chimbote. - Analizar la rentabilidad de la empresa DULCEMAR SAC - Chimbote. - Analizar la rentabilidad de la empresa DULCEMAR SAC - Chimbote. 	El control interno en el área de almacén incide significativamente en la rentabilidad de la empresa DULCEMAR SAC - Chimbote.	<p><u>Independiente</u> Control Interno</p> <p><u>Dependiente</u> Rentabilidad</p>	<p>Tipo: Básica o pura</p> <p>Diseño: Descriptivo no experimental de corte transversal</p> <p>Población: La población está conformada por la empresa DULCEMAR SAC</p> <p>Muestra: Está conformada por cuatro (4) trabajadores del área de almacén y administración</p> <p>Técnicas: Encuesta Análisis documental</p> <p>Instrumento: Cuestionario Guía de análisis documental</p>

Anexo N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>INDEPENIENTE</u> Control interno	<p>Álvarez, (2013) Se define al control interno como un proceso sistemático de acciones, procedimientos y funciones positivas extendida a todas las actividades de la entidad, inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la empresa tales como a la: planificación, ejecución y supervisión.</p>	<p>El control interno es un proceso que incluye todos los métodos mediante sus componentes supervisión operativa, metodología de trabajo, selección de personal calificado y directivas o guías de trabajo, a fin de que se preserven sus activos y que la información sea confiable.</p>	➤ Organización	- Dirección, coordinación, división de labores y asignación de labores
			➤ Procedimiento	-Planeamiento y Sistematización, registro formas e informes
			➤ Supervisión	-Supervisión
<u>DEPENDIENTE</u> Rentabilidad	<p>Diaz, E.(2012) Entenderemos por Rentabilidad “la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos.</p>	<p>Rentabilidad es la proporción que espera recibir a manera de beneficio un inversionista en relación a los fondos que invierte en un negocio.</p>	➤ Impuesto a la renta	-Determinación del impuesto a la renta
			➤ Margen comercial	-Pagos a cuenta del I.R
			➤ Información Financiera	-Análisis de los Estados Financieros

CUESTIONARIO A COLABORADORES

Dulcemar SAC

EL cuestionario que se detalla continuación forma parte de la investigación “Control Interno de Almacén y su Incidencia en la Rentabilidad de Dulcemar SAC, Chimbote 2020”. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el proyecto de investigación, por lo tanto, se le invoca a contestar con sinceridad, y de antemano agradecer por el apoyo.

Datos Generales del Cuestionario:

Empresa : **Ducelmar SAC**
Cargo : _____
Antigüedad en el cargo : _____
Fecha : _____

Instrucciones: Marque con una (x) la respuesta que considere correcta:

1. ¿Se aplican los procedimientos establecidos en las actividades realizadas en el área de almacén?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

2. ¿Utiliza algún método de valuación para el control de existencias?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

3. ¿Se efectúan pruebas para asegurarse que todos los artículos fueron inventariados?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

4. ¿Usted conoce la estructura organizacional del área de almacén y las funciones relacionadas a su puesto de trabajo?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

5. ¿Considera que es adecuado el control interno implementado para el manejo de inventarios?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

6. ¿La organización, procedimiento, personal y supervisión contribuyen en la eficiente gestión de inventarios?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

7. ¿La organización, procedimiento, personal y supervisión contribuye en la eficaz gestión de inventarios?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

8. ¿Es importante el control interno en los inventarios para tener una óptima rentabilidad?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

9. ¿Considera que las empresas u organizaciones deberían implementar un adecuado sistema de control interno para evitar robos y fraudes?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

10. ¿Considera necesario ejercer una supervisión para el buen funcionamiento en la toma de decisiones del almacén?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()

CASI NUNCA ()
NUNCA ()

11. ¿Crees usted con la implementación de un control interno la empresa evitara malos manejos administrativos?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

12. ¿Existe una adecuada coordinación entre las áreas para lograr un buen control interno de almacén?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

13. ¿Las medidas optadas por la empresa Dulcemar SAC son las mejores?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

14. ¿La contabilidad financiera ha incurrido en mejoras para incrementar la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC?

SIEMPRE	()
CASI SIEMPRE	()
A VECES	()
CASI NUNCA	()
NUNCA	()

15. ¿Las estrategias implementadas mejoran la rentabilidad en la empresa Dulcemar SAC?

SIEMPRE	()
CASI SIEMPRE	()
A VECES	()
CASI NUNCA	()
NUNCA	()

16. ¿Se realiza mensualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC?

SIEMPRE	()
CASI SIEMPRE	()
A VECES	()
CASI NUNCA	()
NUNCA	()

17. ¿Se realiza inversión para la mejora del local?

SIEMPRE	()
CASI SIEMPRE	()
A VECES	()

CASI NUNCA ()
NUNCA ()

18. ¿Se realiza anualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

19. ¿Considera usted la facultad que tiene la entidad para manejar sus responsabilidades como efectiva?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

20. ¿El índice de rentabilidad cumple con el estándar establecido por la empresa?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA DE ESTUDIO: Contabilidad

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la “.....Rentabilidad.....”, que es parte de la investigación titulada: “**Control Interno de Almacén y su Incidencia en la Rentabilidad de Dulcemar SAC, 2020, Chimbote**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Luz Domínguez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Dr. Contabilidad

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Finanzas

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 27 años

INSTITUCIÓN: ...UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

Determinar de qué manera el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC, Chimbote, 2020

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. -El ítem es importante.</p>
---	---	--

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Control Interno de Almacén y su Incidencia en la Rentabilidad de Dulcemar SAC, Chimbote 2020

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Suf.	Coh.	Rel.	Clar.	Obs.
CONTROL INTERNO						
DIMENSIONES						
ORGANIZACIÓN						
01	¿Se efectúan pruebas para asegurarse que todos los artículos fueron inventariados?	4	4	4	4	
02	¿Usted conoce la estructura organizacional del área de almacén y las funciones relacionadas a su puesto de trabajo?	4	4	4	4	
03	¿Existe una adecuada coordinación entre las áreas para lograr un buen control interno de almacén?	4	4	4	4	
PROCEDIMIENTO						
04	¿Se aplican los procedimientos establecidos en las actividades realizadas en el área de almacén?	4	4	4	4	
05	¿Considera que las empresas u organizaciones deberían implementar un adecuado sistema de control interno para evitar robos y fraudes?	4	4	4	4	
SUPERVISIÓN						
06	¿Utiliza algún método de valuación para el control de existencias?	4	4	4	4	
07	¿Considera que es adecuado el control interno implementado para el manejo de inventarios?	4	4	4	4	
08	¿La organización, procedimiento, personal y supervisión contribuyen en la eficiente gestión de inventarios?	4	4	4	4	
09	¿La organización, procedimiento, personal y supervisión contribuye en la eficaz gestión de inventarios?	4	4	4	4	
10	¿Considera necesario ejercer una supervisión para el buen funcionamiento en la toma de decisiones del almacén?	4	4	4	4	
RENTABILIDAD						
DIMENSIONES						
IMPUESTO A LA RENTA						
11	¿La contabilidad financiera ha incurrido en mejoras para incrementar la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC?	4	4	4	4	
12	¿Considera usted la facultad que tiene la entidad para manejar sus	4	4	4	4	

	responsabilidades como efectiva?					
MARGEN COMERCIAL						
13	¿Las medidas optadas por la empresa Dulcemar SAC son las mejores?	4	4	4	4	
14	¿Las estrategias implementadas mejoran la rentabilidad en la empresa Dulcemar SAC?	4	4	4	4	
15	¿El índice de rentabilidad cumple con el estándar establecido por la empresa?	4	4	4	4	
INFORMACIÓN FINANCIERA						
16	¿Es importante en control interno en los inventarios para tener una óptima rentabilidad?	4	4	4	4	
17	¿Crees usted con la implementación de un control interno la empresa evitara malos manejos administrativos?	4	4	4	4	
18	¿Se realiza mensualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC?	4	4	4	4	
19	¿Se realiza inversión para la mejora del local?	4	4	4	4	
20	¿Se realiza anualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC?	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	x		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		x	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por:		Fecha:	
Firma:	Teléfono: 977828013	Email:	

Anexo N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título:

Control Interno de Almacén y su Incidencia en la Rentabilidad de Dulcemar SAC, Chimbote 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la incidencia del control interno área de almacén en la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC, Chimbote, 2020?</p>	<p>GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar de qué manera el control interno incide en la rentabilidad de la empresa DULCEMAR SAC - Chimbote, 2020. <p>ESPECÍFICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las deficiencias del control interno en el área de almacén de la empresa DULCEMAR SAC - Chimbote. - Analizar la rentabilidad de la empresa DULCEMAR SAC - Chimbote. - Analizar la rentabilidad de la empresa DULCEMAR SAC - Chimbote. 	<p>El control interno en el área de almacén incide significativamente en la rentabilidad de la empresa DULCEMAR SAC - Chimbote.</p>	<p><u>Independiente</u> Control Interno</p> <p><u>Dependiente</u> Rentabilidad</p>	<p>Tipo: Básica o pura</p> <p>Diseño: Descriptivo no experimental de corte transversal</p> <p>Población: La población está conformada por la empresa DULCEMAR SAC</p> <p>Muestra: Está conformada por cuatro (4) trabajadores del área de almacén y administración</p> <p>Técnicas: Encuesta Análisis documental</p> <p>Instrumento: Cuestionario Guía de análisis documental</p>

Anexo N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><u>INDEPEN</u> <u>DIEN</u> <u>TE</u></p> <p>Control interno</p>	<p>Álvarez, (2013) Se define al control interno como un proceso sistemático de acciones, procedimientos y funciones positivas extendida a todas las actividades de la entidad, inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la empresa tales como a la: planificación, ejecución y supervisión.</p>	<p>El control interno es un proceso que incluye todos los métodos mediante sus componentes supervisión operativa, metodología de trabajo, selección de personal calificado y directivas o guías de trabajo, a fin de que se preserven sus activos y que la información sea confiable.</p>	<p>➤ Organización</p>	- Dirección, coordinación, división de labores y asignación de labores
			<p>➤ Procedimiento</p>	-Planeamiento y Sistematización, registro formas e informes
			<p>➤ Supervisión</p>	-Supervisión
<p><u>DEPEN</u> <u>DIEN</u> <u>E</u></p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Diaz, E.(2012) Entenderemos por Rentabilidad “la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos.</p>	<p>Rentabilidad es la proporción que espera recibir a manera de beneficio un inversionista en relación a los fondos que invierte en un negocio.</p>	<p>➤ Impuesto a la renta</p>	-Determinación del impuesto a la renta
			<p>➤ Margen comercial</p>	-Pagos a cuenta del I.R
			<p>➤ Información Financiera</p>	-Análisis de los Estados Financieros

CUESTIONARIO A COLABORADORES

Dulcemar SAC

EL cuestionario que se detalla continuación forma parte de la investigación “Control Interno de Almacén y su Incidencia en la Rentabilidad de Dulcemar SAC, Chimbote 2020”. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el proyecto de investigación, por lo tanto, se le invoca a contestar con sinceridad, y de antemano agradecer por el apoyo.

Datos Generales del Cuestionario:

Empresa : **Ducelmar SAC**
Cargo : _____
Antigüedad en el cargo : _____
Fecha : _____

Instrucciones: Marque con una (x) la respuesta que considere correcta:

1. ¿Se aplican los procedimientos establecidos en las actividades realizadas en el área de almacén?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

2. ¿Utiliza algún método de valuación para el control de existencias?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

3. ¿Se efectúan pruebas para asegurarse que todos los artículos fueron inventariados?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

4. ¿Usted conoce la estructura organizacional del área de almacén y las funciones relacionadas a su puesto de trabajo?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

5. ¿Considera que es adecuado el control interno implementado para el manejo de inventarios?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

6. ¿La organización, procedimiento, personal y supervisión contribuyen en la eficiente gestión de inventarios?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

7. ¿La organización, procedimiento, personal y supervisión contribuye en la eficaz gestión de inventarios?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

8. ¿Es importante el control interno en los inventarios para tener una óptima rentabilidad?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

9. ¿Considera que las empresas u organizaciones deberían implementar un adecuado sistema de control interno para evitar robos y fraudes?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

10. ¿Considera necesario ejercer una supervisión para el buen funcionamiento en la toma de decisiones del almacén?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()

NUNCA ()

11. ¿Crees usted con la implementación de un control interno la empresa evitara malos manejos administrativos?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()

12. ¿Existe una adecuada coordinación entre las áreas para lograr un buen control interno de almacén?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()

13. ¿Las medidas optadas por la empresa Dulcemar SAC son las mejores?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()

14. ¿La contabilidad financiera ha incurrido en mejoras para incrementar la rentabilidad de la empresa Dulcemar SAC?

SIEMPRE ()

- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

15. ¿Las estrategias implementadas mejoran la rentabilidad en la empresa Dulcemar SAC?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

16. ¿Se realiza mensualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()
- NUNCA ()

17. ¿Se realiza inversión para la mejora del local?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- A VECES ()
- CASI NUNCA ()

NUNCA ()

18. ¿Se realiza anualmente un análisis económico financiero de la empresa Dulcemar SAC?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()

19. ¿Considera usted la facultad que tiene la entidad para manejar sus responsabilidades como efectiva?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()

20. ¿El índice de rentabilidad cumple con el estándar establecido por la empresa?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()