

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

**ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN GERENCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS**

**ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.LTDA. - PERÍODO 2018**

**PRESENTADA POR:**

**CYNTHIA MAGALY RUELAS QUILCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**AÑO 2023**



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#)



18.33%

SIMILARITY OVERALL

0%

POTENTIALLY AI

SCANNED ON: 25 JUL 2023, 5:44 PM

### Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL  
3.58%

● CHANGED TEXT  
14.75%

### Most likely AI

Highlighted sentences with the lowest perplexity, most likely generated by AI.

● LIKELY AI  
0%

● HIGHLY LIKELY AI  
0%

## Report #17735783

CYNTHIAMAGALY RUELAS QUILCA ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN GERENCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S. 2 C.R.LTDA.-

PERÍODO 2018 RESUMEN El trabajo de investigación titulado “La Administración Gerencial y su incidencia en la Rentabilidad Económica y Financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S. 2 5 C.R.Ltda.periodo 2018”, tiene como objetivo analizar cada uno de los procesos de la administración gerencial y su incidencia en la rentabilidad de la empresa que se obtuvo a partir del análisis vertical y horizontal para determinar la variación de la rentabilidad obtenida. Eltrabajo de investigación se ejecutó en la empresa Industrias Alimentarias Negolatina Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, con la participación de todos los trabajadores, con una muestra total de 35 personas que laboran en la empresa. Enla investigación se utilizó como instrumento los cuestionarios con preguntas relacionados a los indicadores de las variables correspondientes a través de la Escala de Likert para medir el grado en que se da una actitud respecto a cuestiones específicas, el Diseño Estadístico del Coeficiente de Pearson para el análisis cuantitativo de la relación entre las variables X = Administración Gerencial y Y = Rentabilidad Económic

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN GERENCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS****ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.LTDA. - PERÍODO 2018**

PRESENTADA POR:

CYNTHIA MAGALY RUELAS QUILCA

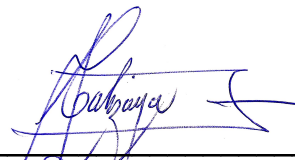
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE


:



Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO

:



M.Sc. EDGAR RAYMUNDO TISNADO COILA

SEGUNDO MIEMBRO

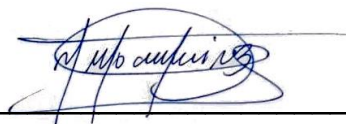
:



M.Sc. JOSE ELADIO NUÑEZ QUIROGA

ASESOR DE TESIS

:



Mtra. ZORAIDA YUPANQUI VIZCARRA

Área: Ciencias Sociales

Disciplina: Teoría Organizacional

Especialidad: Gestión Empresarial

Puno, 20 de julio del 2020.

## DEDICATORIA

A Dios por darme fuerzas en todo el transcurso de los años logrando con mis propósitos hasta hoy.

A mis padres por ser los impulsores a cada paso que di desde que nací y por su apoyo incondicional día a día.

A Day por ser mi soporte y fortaleza en momentos de negatividad, y por ser el motivo de mi día a día.

*Cynthia Ruelas*

### AGRADECIMIENTOS

- A mi asesora de tesis Mtra. Zoraida Yupanqui Vizcarra por su apoyo y motivación durante la realización de la presente investigación.
  
- Al Dr. Roberto Acero Barraza por su apoyo incondicional durante la elaboración de la presente investigación.
  
- A la empresa Ind. Alim. Negolatina S.C.R.Ltda. por la información brindada y por el apoyo de sus socios y trabajadores.
  
- A los miembros del jurado por su asesoramiento, sugerencias y aporte en el proceso de elaboración del trabajo de investigación.

**ÍNDICE GENERAL**

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	10
ÍNDICE DE ANEXOS	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	15
INTRODUCCIÓN	16

**CAPÍTULO I****PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA  
INVESTIGACIÓN**

<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>18</b>
1.1.1 PROBLEMA GENERAL	19
1.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	19
<b>1.2 ANTECEDENTES</b>	<b>20</b>
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>23</b>
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	23
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23

**CAPÍTULO II****MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	24
2.1.1 ADMINISTRACIÓN GERENCIAL	24
2.1.2 RENTABILIDAD	27
2.1.3 EMPRESA	31
2.1.4 CLASIFICACIÓN DE LAS SOCIEDADES	32
2.1.5 EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.Ltda.	34
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	41
<b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	46
2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL	46
2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	46

**CAPÍTULO III****METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>3.1 ZONA DE ESTUDIO</b>	48
<b>3.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	49
3.2.1 POBLACIÓN	49
3.2.2 MUESTRA	49
<b>3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS</b>	50
3.3.1 MÉTODOS	50

3.3.2 TÉCNICAS	54
<b>3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>55</b>
3.4.1 VARIABLE GENERAL	55
3.4.2 VARIABLES ESPECÍFICAS	55
<b>3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>58</b>

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

<b>4.1 ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.LTDA. DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2018.</b>	<b>60</b>
<b>4.2 ANÁLISIS DE LA PLANIFICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.LTDA. DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2018.</b>	<b>78</b>
<b>4.3 ANÁLISIS DE LA DIRECCIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.LTDA. DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2018.</b>	<b>88</b>
<b>4.4 ANALIZAR EL CONTROL Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.LTDA. DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2018</b>	<b>101</b>



<b>4.5 RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA</b>	
<b>INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.L.Tda.</b>	114
<b>4.6 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>	123
4.6.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	123
4.6.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO	124
<b>CONCLUSIONES</b>	129
<b>RECOMENDACIONES</b>	132
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	134
<b>ANEXOS</b>	139

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 01:</b> Información básica de la Empresa Ind. Alim. Negolatina S.C.R.Ltda.	36
<b>Tabla 02:</b> Operalización de Variables	57
<b>Tabla 03:</b> Conocimiento del organigrama de la empresa por los trabajadores	61
<b>Tabla 04:</b> Cumplimiento de las funciones asignadas a los trabajadores	62
<b>Tabla 05:</b> Motivación a los trabajadores a través de incentivos por parte de la empresa	64
<b>Tabla 06:</b> Opinión de los trabajadores sobre las normas éticas establecidas por la empresa	66
<b>Tabla 07:</b> Organización	68
<b>Tabla 08:</b> Ratios de Rentabilidad	70
<b>Tabla 09:</b> Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera	71
<b>Tabla 10:</b> Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera	73
<b>Tabla 11:</b> Análisis Horizontal del Estado de Resultados	75
<b>Tabla 12:</b> Análisis Vertical del Estado de Resultados	76
<b>Tabla 13:</b> Conocimiento del Plan Estratégico de la empresa	78
<b>Tabla 14:</b> Opinión sobre el software utilizado por la empresa	80
<b>Tabla 15:</b> Opinión sobre las estrategias de ventas que realiza la empresa	81
<b>Tabla 16:</b> Uso de manuales, catálogos o folletos por parte de la empresa	83
<b>Tabla 17:</b> Valoración sobre la visión, misión y objetivos de la empresa	85
<b>Tabla 18:</b> Planificación	87
<b>Tabla 19:</b> Valoración de la implementación del software en la facturación electrónica	88

<b>Tabla 20:</b> Valoración de la confianza hacia los trabajadores de la empresa	90
<b>Tabla 21:</b> Opinión sobre las estrategias para la fidelización de los clientes	92
<b>Tabla 22:</b> Opinión de la mejora del servicio hacia los clientes	94
<b>Tabla 23:</b> Opinión sobre las estrategias de marketing para atraer clientes	96
<b>Tabla 24:</b> Valoración de las capacitaciones realizadas a los trabajadores	98
<b>Tabla 25:</b> Dirección	100
<b>Tabla 26:</b> Valoración sobre la supervisión y monitoreo por parte de la empresa	102
<b>Tabla 27:</b> Opinión sobre el equipamiento, infraestructura y recursos financieros de la empresa	104
<b>Tabla 28:</b> Opinión sobre el proceso de control de calidad por parte de la empresa	106
<b>Tabla 29:</b> Valoración del objetivo principal de la empresa de “lograr la satisfacción”	108
<b>Tabla 30:</b> Valoración del clima laboral en la empresa	110
<b>Tabla 31:</b> Control	112
<b>Tabla 32:</b> Caracterización de la administración gerencial	113
<b>Tabla 33:</b> Valoración del incremento de las inversiones y activos fijos de la empresa	115
<b>Tabla 34:</b> Valoración de la mejoría de la rentabilidad financiera de la empresa	117
<b>Tabla 35:</b> Valoración de la administración de los ingresos y gastos de la empresa	118
<b>Tabla 36:</b> Valoración de la actual posición financiera de la empresa	120
<b>Tabla 37:</b> Valoración sobre la solvencia de la empresa para afrontar sus obligaciones	121
<b>Tabla 38:</b> Rentabilidad Económica y Financiera	123
<b>Tabla 39:</b> La administración Gerencial y su incidencia en Rentabilidad Económica y Financiera	125

<b>Tabla 40:</b> La Organización y su incidencia en la Rentabilidad Económica y financiera	126
<b>Tabla 41:</b> La Planificación y su incidencia en la Rentabilidad Económica y Financiera	127
<b>Tabla 42:</b> La Dirección y su incidencia en la Rentabilidad Económica y financiera	128
<b>Tabla 43:</b> El Control y su incidencia en la Rentabilidad Económica y financiera	129

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 01:</b> Croquis De Ubicación De La Empresa Industria Alimentaria Negolatina S.C.R.L.	39
<b>Figura 02:</b> Organigrama de la Empresa	40
<b>Figura 03:</b> Opinión de los trabajadores sobre el organigrama de la empresa	61
<b>Figura 04:</b> Cumplimiento de las funciones asignadas a los trabajadores.	63
<b>Figura 05:</b> Satisfacción de los incentivos adicionales a los trabajadores.	65
<b>Figura 06:</b> Normas éticas de la empresa	67
<b>Figura 07:</b> Percepción del proceso de Organización de la empresa	69
<b>Figura 08:</b> Estado de Situación Financiera	72
<b>Figura 09:</b> Composición del Activo	74
<b>Figura 10:</b> Composición del Pasivo y Patrimonio	75
<b>Figura 11:</b> Estado de Resultados	76
<b>Figura 12:</b> Estado de Resultados 2017	77
<b>Figura 13:</b> Estado de Resultados 2018	78
<b>Figura 14:</b> Conocimiento y opinión de los trabajadores sobre el Plan Estratégico	79
<b>Figura 15:</b> Opinión sobre el software que utiliza la empresa	81
<b>Figura 16:</b> Opinión sobre las estrategias de ventas utilizadas por la empresa	82
<b>Figura 17:</b> Opinión sobre el uso de manuales, catálogos o folletos en la empresa	84
<b>Figura 18:</b> Valoración sobre la visión, misión y objetivos de la empresa	86
<b>Figura 19:</b> Percepción del proceso de Planificación de la empresa	88

<b>Figura 20:</b> Valoración del software en la facturación electrónica	89
<b>Figura 21:</b> Valoración de la confianza hacia los trabajadores de la empresa	91
<b>Figura 22:</b> Opinión sobre las estrategias para la fidelización de los clientes.	93
<b>Figura 23:</b> Opinión sobre la mejora de la atención a los clientes	95
<b>Figura 24:</b> Estrategias de marketing para atraer clientes	97
<b>Figura 25:</b> Valoración de las capacitaciones realizadas a los trabajadores	99
<b>Figura 26:</b> Percepción del proceso de Dirección de la empresa Ind. Alim. Negolatina SCRLtda.	102
<b>Figura 27:</b> Supervisión y monitoreo que realiza la empresa	103
<b>Figura 28:</b> Opinión sobre el estado de recursos de la empresa	105
<b>Figura 29:</b> Proceso de control de calidad por parte de la empresa	107
<b>Figura 30:</b> Objetivo principal de la empresa de lograr la satisfacción de los clientes	109
<b>Figura 31:</b> Clima laboral en la empresa	111
<b>Figura 32:</b> Percepción del proceso de control de la empresa	113
<b>Figura 33:</b> Administración Gerencial de la empresa	114
<b>Figura 34:</b> Incremento de las inversiones y activos fijos de la empresa	116
<b>Figura 35:</b> Mejora de la Rentabilidad Financiera de la empresa	118
<b>Figura 36:</b> Administración de los ingresos y gastos de la empresa	119
<b>Figura 37:</b> Actual posición financiera de la empresa	121
<b>Figura 38:</b> Solvencia actual la empresa para afrontar sus obligaciones	122
<b>Figura 39:</b> Rentabilidad Económica y financiera de la empresa	124

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
<b>ANEXO 01:</b> MATRIZ DE CONSISTENCIA	141
<b>ANEXO 02:</b> ENCUESTA	146
<b>ANEXO 03:</b> ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2017 Y 20	151
<b>ANEXO 05:</b> ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS 2017 Y 2018	157
<b>ANEXO 06:</b> ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS 2017 Y 2018	159

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “La Administración Gerencial y su incidencia en la Rentabilidad Económica y Financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. – periodo 2018”, tiene como objetivo analizar cada uno de los procesos de la administración gerencial y su incidencia en la rentabilidad de la empresa que se obtuvo a partir del análisis vertical y horizontal para determinar la variación de la rentabilidad obtenida. El trabajo de investigación se ejecutó en la empresa Industrias Alimentarias Negolatina Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, con la participación de todos los trabajadores, con una muestra total de 35 personas que laboran en la empresa. En la investigación se utilizó como instrumento los cuestionarios con preguntas relacionados a los indicadores de las variables correspondientes a través de la Escala de Likert para medir el grado en que se da una actitud respecto a cuestiones específicas, el Diseño Estadístico del Coeficiente de Pearson para el análisis cuantitativo de la relación entre las variables  $X =$  Administración Gerencial y  $Y =$  Rentabilidad Económica y Financiera, y por medio del diseño correlacional se obtuvo la información necesaria y requerida para aceptar o rechazar la hipótesis. Como resultado de la investigación y considerando los resultados consolidados de las encuestas sobre la variable Administración Gerencial que la caracterizan mayormente como eficiente, mientras que la Rentabilidad Económica y Financiera fue ascendente respecto al período anterior; aspecto que se corrobora en la contrastación de la hipótesis general, concluyendo que la administración gerencial tiene incidencia directa en la rentabilidad económica y financiera de la empresa.



**Palabras claves:** Empresa, rentabilidad, administración gerencial, ratios de rentabilidad, control de calidad.

### ABSTRACT

The research work entitled “The Management administration and its impact on Economic and Financial Profitability of the company Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. – period 2018”, aims to analyze each of the processes of Management Administration and its impact on the Profitability of the company that was obtained from the vertical and horizontal analysis to determine the variation in profitability obtained. The research work was carried out in the company Industrias Alimentarias Negolatina Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, with the participation of all workers, with a total sample of 35 people working in the company. In the research was used as a tool questionnaires with questions related to the indicators of the corresponding variables through the Likert Scale to measure the degree to which there is an attitude towards specific issues, the statistical design of the Pearson Coefficient for the quantitative analysis of the relationship between the variables  $X = \text{Management Administration}$  and  $Y = \text{Economic and Financial Profitability}$ , through the correlational design the necessary and required information to accept or reject the hypothesis was obtained. As a result of the research and considering the consolidated results of the surveys on the management administration variable that characterize it mostly as efficient, while the Economic and Financial Profitability was increasing with respect to the previous period; this aspect is corroborated in the testing of the general hypothesis, concluding that Managerial Administration has a direct impact on the Economic and Financial Profitability of the company.

**Key words:** Business, profitability, management administration, profitability ratios, quality control.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, “Análisis de la Administración Gerencial y su incidencia en la Rentabilidad Económica y Financiera de la Empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. – período 2018”, tiene como objetivo general analizar la Administración Gerencial y su incidencia en la Rentabilidad Económica y Financiera de la empresa. La hipótesis general es: “La Administración Gerencial y su incidencia en la Rentabilidad Económica y Financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.” Planteando la siguiente interrogante general: ¿De qué manera la administración gerencial incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018?.

El tipo de investigación es no experimental de nivel correlacional – causal según Hernández, Fernández y Baptista, haciendo uso de la encuesta (cuestionarios) y observación, técnicas que sirvieron para dar respuestas a las interrogantes planteadas. Y como resultado de la investigación se ha demostrado que la Administración Gerencial incide directamente en la rentabilidad de la empresa.

El trabajo de investigación consta de 4 capítulos:

Capítulo I: Se presenta el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación.

Capítulo II: Se desarrolló el marco teórico, marco conceptual e hipótesis de la investigación.

Capítulo III: Se describen las características de la zona de estudio, el tamaño de la muestra, métodos y técnicas de la investigación, realizando la identificación de variables y el diseño estadístico.

Capítulo IV: Se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas durante la presente investigación.

La investigación culmina con las conclusiones y recomendaciones realizadas a las empresa respondiendo a las interrogantes planteadas y corroborando que la Administración Gerencial tiene incidencia directa en la Rentabilidad Económica y Financiera de la empresa.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la ciudad de Puno existen empresas que se dedican a diversas actividades para obtener beneficios económicos y mantenerse dentro del mercado, en este caso la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda., enfocada en el rubro comercial, ofrece productos de primera necesidad y diversos productos al público en general para que puedan satisfacer sus necesidades.

Para mantenerse dentro del mercado es importante una adecuada administración gerencial y obtener resultados positivos mediante una buena coordinación y supervisión de las tareas que se realizan a diario por parte de los colaboradores, garantizando que estas sean cumplidas para lograr con los objetivos de la empresa, ya sean a corto y largo plazo, y poder ajustarlos en caso no se cumplan. Según Henry Fayol, la administración es la función principal de un gerente, ejecutando cuatro funciones claves; planeación, organización, dirección y control.

La función principal del gerente es estar en contacto con los empleados de la empresa para apoyarlos en lo que necesiten ya que las actitudes y el comportamiento de los

empleados tienen un papel importante al tener un contacto directo con los clientes, siendo amistosos, amables y accesibles, brindando un servicio de calidad y estos queden satisfechos.

El análisis de la rentabilidad económica y financiera es de vital importancia porque permitirá conocer la utilidad generada y los beneficios que obtiene la empresa. Se tiene por objetivo analizar dichos resultados económicos y financieros de la actividad empresarial para tener en conocimiento el rendimiento de la empresa en relación a sus ventas, compras y activos. Es importante que la empresa al realizar sus operaciones comerciales pueda continuar generando la suficiente cantidad de dinero para poder cumplir con todas sus obligaciones y pueda a un futuro implementar sucursales dentro y fuera de la ciudad de Puno.

#### **1.1.1 PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la administración gerencial incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018?

#### **1.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cómo incide la organización gerencial en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018?
- ¿En qué incide la planificación gerencial en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018?

- ¿Cómo incide la dirección gerencial en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018?
- ¿En qué incide el control gerencial en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018?.

## 1.2 ANTECEDENTES

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada se han encontrado investigaciones y artículos relacionados a este tema, siendo los siguientes:

Alvarez (2017) en su tesis titulada: Competencias gerenciales y la gestión administrativa en instituciones educativas de la UGEL 04 Lima, 2016. Concluye que es favorable el nivel de percepción de las competencias gerenciales de los directores, siendo importante analizar los resultados con las experiencias previas, grados de afinidad, creencias y cultura.

Valeriano (2015) en su tesis titulada: Sistema Web de Administración para la Gestión de Empresas de Servicios de Comercialización Puno – 2014. Concluye que con la implementación del sistema web para la gestión se optimizó el tiempo de servicio al cliente siendo de fácil llenado de los datos y accesible, los clientes afirmaron que “Si” se agiliza el servicio de atención al cliente.

Flores (2015) en su tesis titulada: Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROABAS, Jinotega, 2010-2013. Concluye que mediante los instrumentos utilizados, se concluye que el proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de

Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial al no llevar de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Salomón (2010) en su tesis titulada: Capacidades Gerenciales en las empresas familiares Peruanas: Un estudio descriptivo, concluye que identificar a un Gerente General que es capaz de manejar una empresa familiar es una necesidad de primer orden para que sea exitosa, y encontrar la armonía en la familia y el equilibrio en la empresa.

Romero (2011) en su tesis titulada: Modelo de Gerencia Estratégica como elemento de mejora de la gestión habitacional en el Estado Lara (Venezuela), concluye que la necesidad de un direccionamiento, visión gerencial y estrategias adecuadas son importantes para que oriente a la toma de decisiones y empleo de los recursos manejados para una prestación habitacional más efectiva, responsable y de calidad que atienda a la demanda.

Paredes (2018) en su tesis titulada: Propuesta de un sistema de control de cuentas por pagar en la Empresa Shoes Export Moretti SAC – 2018. Concluye que la gerencia obtendrá información veraz y mejorará la rentabilidad del negocio optimizando sus cuentas por pagar a través de reportes semanales y mensuales, solucionando sus problemas económicos y desarrollando estrategias para mejorar de manera eficiente.

Quispe (2017) en su tesis titulada: Análisis de la planificación financiera estratégica y el impacto de la rentabilidad de las empresas de servicios hoteleros, caso: Hotel la posada del PRINCIPE. Concluye que mediante los resultados obtenidos del cuestionario aplicado, se tuvo como resultados que el conocimiento sobre los beneficios y las virtudes del planeamiento financiero de los dueños y trabajadores es limitado, porque desconocen



que es una herramienta importante para el manejo de la gestión empresarial que les permitirá tomar decisiones oportunas para el buen rumbo de la empresa.

Calla (2017) en su tesis titulada: Efectos que ocasiona el planeamiento estratégico en la rentabilidad financiera contable y la gestión de intermediación laboral de las cooperativas de trabajo y fomento del empleo en la región Arequipa, año 2016. Concluye que las estrategias ayudan a lograr una eficaz gestión empresarial siendo importantes para las cooperativas, por ello el planeamiento estratégico es básico para una óptima gestión empresarial.

Luna y Macas (2010) en la tesis titulada: Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de bioacuáticos COEXBI S.A del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008 – 2009. Concluyen que la estructura financiera de la Empresa COEXBI S.A en los periodos 2008 y 2009, muestran una estabilidad, solvencia y rentabilidad que le permite desempeñar sus actividades eficientemente.

Cabanelas y Lorenzo (2007) en el artículo de investigación titulado: Las competencias de la empresa como factor básico en la rentabilidad económica, concluyen que a través de la investigación se afirma que la rentabilidad entre las empresas tienen variaciones por las capacidades y recursos que les diferencian a las empresas siendo estas eficientes.

### 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la administración gerencial y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.

#### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la organización y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.
- Analizar la planificación y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.
- Analizar la dirección y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.
- Analizar el control y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 ADMINISTRACIÓN GERENCIAL

###### **Gestión**

Son guías y procedimientos para orientar las acciones que se deseen realizar en una entidad con eficiencia y eficiencia, haciendo uso adecuado de los recursos y siguiendo una secuencia de actividades que se realizan en el tiempo requerido para lograr los objetivos. (Tapia, 2016)

###### **Gerencia**

Según Morris (1998) citado por Hiruly (2014) establece que la gerencia es esencial y básica en las organizaciones empresariales para mejorar con el tiempo el servicio que se quiere brindar, realizando con calidad las estrategias y propósitos para los cuales la empresa fue constituida, cumpliendo con sus objetivos deseados.

Para Barrios (1999) citado por Hiruly (2014), indica que algunos de los objetivos de la gerencia son los siguientes:

- Posicionamiento en el mercado
- Innovación
- Productividad
- Recursos físicos y financieros
- Rentabilidad
- Actuación, desarrollo gerencial
- Actuación y actitud del trabajador
- Responsabilidad social

### **Administración**

Es la dirección racional de las actividades realizadas de una organización, que implica la planeación, organización, dirección y control de las actividades de una organización, cada una diferenciada por sus finalidades. Siendo esto imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones, de lo contrario no tendrían razón de existir y crecer dentro del mundo competitivo. (Chiavenato, 2007)

### **Administración gerencial**

La administración gerencial se define como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos, ya sean humanos, financieros, materiales, tecnológicos, etc., de una organización con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidas, dividiéndose en diferentes áreas. (Quiroz, 2014)

### **Organización**

La organización es una estructura de relaciones entre personas, trabajo y recursos. Las personas dentro de las organizaciones intercambian recursos e interactúan con el fin de alcanzar objetivos, por ejemplo, información, procedimientos, ventas, relaciones sociales, etc., cumpliendo cada uno diferentes funciones dentro de una organización para mejorar día a día. ( Vásquez, 2003)

### **Planeación**

Es donde se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, para luego realizar un planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones que se vayan a ejecutar en el corto plazo, medio y largo plazo, para la toma de decisiones que lleven a una organización a prever posibles dificultades en el futuro. (Cruz, 2013)

### **Dirección**

La dirección es el elemento de la administración que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, e implica que un líder o responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad para el logro de los objetivos y metas trazadas. (Ruiz, 2012)

### **Control**

El control es un elemento clave del proceso administrativo de las actividades que se emprenden en una organización para garantizar que coincidan con lo planificado. Siendo obligación de todos los gerentes controlar los resultados obtenidos para minimizar las ineficiencias mediante evaluaciones. (College Derkra, 2010)

### **Ciclo de Deming**

Es una metodología de mejora continua cuyo objetivo es gestionar sus actividades y recursos mediante la autoevaluación y la mejora de procesos para la supervivencia de las empresas ofreciendo productos y servicios a bajo coste, satisfaciendo los requerimientos de los clientes con la finalidad de lograr buenos resultados. Se componen de cuatro etapas cíclicas (García, 2016):

- **PLAN** (planificar): Determinar lo que se quiere alcanzar definiendo métodos y acciones para obtener resultados deseados.
- **DO** (hacer/ejecutar): Llevar a cabo el plan de acción, mediante la correcta realización de las tareas planificadas, verificando y realizando el feedback (realimentación).
- **CHECK** (comprobar/verificar): Comprobar los logros obtenidos en relación a las metas y objetivos de la organización en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control.
- **ACT** (actuar): Realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora, teniendo en cuenta los resultados de las experiencias adquiridas.

### **2.1.2 RENTABILIDAD**

Son los beneficios que se obtienen después de haber realizado una inversión, siendo este un factor importante para poder pagar los recursos financieros que fueron utilizados.

Según Morillo (2001), la rentabilidad es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa mediante las ventas realizadas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión que se hizo (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario).

### **Rentabilidad económica**

La rentabilidad económica o de inversión es una medida del rendimiento de los activos de una empresa, para generar valor con independencia de cómo han sido financiados y determinar su rentabilidad. (EcuRed, 2013)

### **Rentabilidad financiera**

La rentabilidad financiera o fondos propios de los accionistas/propietarios, es una medida del rendimiento obtenido de los capitales en un determinado periodo, es el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar. (Sánchez, 2002)

### **Ratios de rentabilidad**

Para Bautista (2015) son indicadores y medidas con la finalidad de diagnosticar si una entidad genera ingresos suficientes para cubrir sus costes y poder remunerar a sus propietarios. Mientras Ricra (2013), menciona que los ratios evalúan la capacidad que la empresa tiene para generar utilidades dentro de un determinado periodo.

#### a) Rentabilidad de Activos (ROA)

También llamado rendimiento sobre la inversión. Mide la capacidad de la empresa para generar utilidades con los recursos que dispone. Se expresa de la siguiente forma:

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$$

Cuando el coeficiente es alto, entonces la empresa está empleando eficientemente sus recursos y está obteniendo mayor ganancia por cada unidad de activos que posee.

b) Rendimiento del Capital (ROE)

Mide la eficiencia de la administración para generar rendimientos a partir de los aportes de los socios. Se calcula de la siguiente manera:

$$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

El resultado alto significa que los accionistas están consiguiendo mayores beneficios por cada unidad monetaria invertida.

c) Margen de la Utilidad Bruta

Determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa, considerando solo los costos de producción. Para calcularlo se utiliza la fórmula siguiente:

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costos}}{\text{Ventas Netas}}$$

d) Margen de la Utilidad Operativa

Indica la cantidad de ganancias por cada unidad vendida comparando la utilidad operativa con el nivel de ventas.

$$\text{Margen Operativo} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas Netas}}$$

e) Margen de Utilidad Neta



Es la relación de la utilidad neta con el nivel de ventas y mide los beneficios que obtiene la empresa por cada unidad monetaria vendida. Es una medida más exacta porque considera, los gastos operacionales y financieros de la empresa.

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

Mientras más alto sea el resultado, la empresa obtendrá mayores ganancias por sus ventas realizadas.

Ratios de solvencia

Llamados también ratios de endeudamiento, son aquellos que cuantifican la capacidad de la empresa para generar fondos y cubrir sus deudas de mediano o largo plazo. Entre los principales tenemos (Ricra, 2013):

a) Apalancamiento financiero

Indica el porcentaje de los recursos de la empresa que son financiados por terceros (deuda). Relaciona la proporción que representa los pasivos del total de activos.

$$\text{Apalancamiento Financiero} = \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}}$$

Se deduce que si el cociente es alto significa que la empresa está empleando más deuda para financiar sus activos y así obtener utilidades.

b) Estructura de capital

Mide el nivel de endeudamiento que tiene la empresa respecto a su patrimonio neto.

Utilizando la siguiente fórmula:

$$Estructura\ de\ Capital = \frac{Pasivos\ Totales}{Patrimonio\ Neto}$$

La mayoría de las empresas prefieren mantener su valor por debajo de 1 para tener una garantía de financiamiento futura. Si el cociente fuera mayor a 1, significa que la empresa se encuentra sobreendeudada.

c) Razón de cobertura de intereses

Conocido también como ratio de cobertura de gastos financieros. Mide el número de veces en que las utilidades operativas de la empresa cubren el pago de intereses provenientes de las obligaciones con sus acreedores. Matemáticamente:

$$Cobertura\ de\ Interés = \frac{Utilidad\ Operativa}{Interés}$$

Si el resultado es mayor a uno, entonces la empresa podrá cubrir sus gastos financieros, en caso contrario, el pago de intereses no tendrá respaldo.

### 2.1.3 EMPRESA

Según Tapia (2016) empresa es una organización económica formada para orientar una acción con eficiencia y esfuerzo, haciendo uso adecuado de los recursos, y realizar distintas actividades en el tiempo requerido para lograr los objetivos.

Para el Congreso de la República (1997), según la Ley General de sociedades, Ley N° 26887 en su artículo 1° establece que la empresa está constituida por quienes constituyen la sociedad y convienen en aportar bienes o servicios para el ejercicio en común de actividades económicas.

### 2.1.4 CLASIFICACIÓN DE LAS SOCIEDADES

Para el Congreso de la República (1997), según la Ley General de Sociedades, Ley N° 26887 describe la siguiente clasificación de Sociedades:

En el Libro II: Sección séptima: Formas especiales de la Sociedad Anónima:

- Sociedad Anónima (S.A.)
- Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.) En el Libro III: Otras formas Societarias
- Sociedad Colectiva
- Sociedades en Comandita
- Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- Sociedades Civiles

Se menciona que son seis los tipos de empresas en Perú (Perú, 2017):

#### **Empresa Unipersonal**

Son pequeños proyectos empresariales cuyo fin principal es obtener fuentes de ingresos mediante el trabajo y responder a las deudas que pueda tener la empresa. El titular es una persona natural dedicada al desarrollo de la actividad comercial y financiera. Con respecto a los tributos, las empresas unipersonales se registran en el Régimen Único Simplificado (RUS). Ejemplos: pequeñas empresas, bodegas, cabinas de internet, etc.

#### **Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)**

Es un tipo de sociedad que permite que una empresa inicie sus actividades de forma individual, utilizando un RUC y un patrimonio distinto al propio. La responsabilidad queda limitada al capital incorporado, quedando totalmente separado el patrimonio de la empresa y del titular. Después de su creación solo podrán ser incorporados nuevos socios si se transforma en una Sociedad por Acciones o una Sociedad de Responsabilidad Limitada.

#### Sociedad Anónima (S.A.)

Persona jurídica de derecho privado con naturaleza comercial o mercantil. Se constituye en un solo acto por sus socios fundadores, posee responsabilidad limitada, ninguno de los socios tiene la obligación de responder con su patrimonio a posibles deudas de la empresa. Su capital está representado por acciones nominativas (por el aporte de los socios), que pueden ser bienes monetarios o no monetarios.

#### **Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.)**

Una Sociedad Anónima Abierta es cuando tiene más de 750 accionistas, más del 35% de sus acciones pertenecen a 175 socios o más y cuando sus socios con derecho a voto deciden tomar dicha denominación. Sus acciones permanecen abiertas y pueden ser adquiridas por personas que vean pertinente invertir y convertirse en socios accionistas.

#### Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)

Este tipo de empresa no supera las 20 personas y sus acciones no están inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores. Las acciones permanecen con los socios de forma permanente.

Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)

En la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada el capital se divide en participaciones iguales, acumulables e indivisibles, no pueden llamarse “acciones”. Los socios no pueden ser más de 20 y no responden con su patrimonio personal por posibles deudas de la empresa.

#### **2.1.5 EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.Ltda.**

Fundada en 1995, se da inicio a la Empresa con un pequeño emporio. La Empresa Industrias Alimentarias Negolatina es una Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada orientada a la comercialización y distribución de productos alimenticios y abarrotes necesarios para satisfacer las necesidades básicas del ser humano, clasificando sus productos y/o servicios en 3 diferentes niveles:

- Piso Frescos: Expende productos como pollo, carne, queso y embutidos.
- Piso Abarrotes: Expende líneas de abarrotes de reconocidas empresas y/o marcas.
- Piso Limpieza: Expende productos relacionados con la limpieza del hogar y empresa.

El principal producto que ofrece la empresa es la línea de venta de carne de pollo fresco, pavo, huevo y embutidos, ofreciendo diversos productos al por mayor y menor.

Incluyendo los siguientes servicios:

- Vales de consumo (Por productos, canastas navideñas o montos deseados).
- Tarjetas Recargables.
- Ventas Corporativas.
- Canastas Navideñas.
- Autoservicios.

- Servicio de almacenamiento en congelado.
- Ventas exclusivas de productos de la Región de Puno (queso, yogurth, cereales, etc.)
- Distribución de productos perecibles al por mayor y menor.

Información básica de la empresa

**Tabla 01:** Información básica de la Empresa Ind. Alim. Negolatina S.C.R.Ltda.

<b>Gerente General</b>	Ing. Fredes Pineda Juan Pedro
<b>Nombre Comercial</b>	Negolatina S.C.R.Ltda.
<b>Ruc</b>	20406293271
<b>Tipo Empresa</b>	Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada
<b>Condición</b>	Activo
<b>Fecha de Fundación</b>	26 de junio de 2002
<b>CIIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme)</b>	51225 (Venta al por mayor de pan, productos de confitería y pastas frescas).
<b>Dirección Principal</b>	Jr. Tacna N° 147 Cercado (Frente al Mercado Central).
<b>Teléfono</b>	051-363697
<b>Celular</b>	959925446
<b>E-Mail</b>	ventas@negolatina.com
<b>Página Web</b>	www.negolatina.com

Fuente: <https://www.universidadperu.com/empresas/ind-aliment-negolatina-scrll.php>

Visión

Brindar permanentemente calidad en la atención y el servicio para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes a través de nuestros productos de calidad y la mejora continua en cada uno de nuestros procesos, con base en un espíritu noble de responsabilidad social y ambiental.

#### Misión

Ser la mejor empresa líder en nuestro rubro en la región Puno y expandirnos para satisfacer a un más nuestro servicio y lograr nuevos niveles de éxito competitivo, mejorando y cumpliendo y siendo su primera opción de compra.

PERFIL DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.L. | NEGOLATINA S.C.R.LTDA.:

- Empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano.
- Empresa calificada por Sunat como Buen Contribuyente.
- Resolución: RS 2110050000312
- Fecha de Nombramiento: 01/09/2017

#### Ubicación geográfica

La Empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.L., se encuentra ubicada en el departamento de Puno, provincia de Puno y distrito de Puno; en el Jr. Tacna N° 147 Cercado (Frente al Mercado Central). Esta ciudad se encuentra ubicada al sureste del Perú, está ubicada entre las coordenadas geográficas 15°50'15"S 70°01'18"O-15.8375, -70.02167.



La ciudad de Puno según el Instituto Nacional de Estadística e Informática es la vigésima ciudad más poblada del Perú. Su extensión abarca desde la isla Esteves al noroeste, el centro poblado de Alto Puno al norte y se extiende hasta el centro poblado de Jayllihuaya al sur; el espacio físico está comprendido desde la orilla oeste del lago Titicaca, en la bahía interior de Puno (antes Paucarcolla), sobre una superficie ligeramente ondulada, rodeada por cerros, oscilando entre los 3.810 a 4.050 msnm (entre las orillas del lago y las partes más altas). Puno es una de las ciudades más altas del Perú y la quinta del mundo. Actualmente tiene una extensión de 1.566,64 ha, la cual representa el 0,24% del territorio de la provincia de Puno.

En general el clima de Puno se halla frío y seco, al ubicarse a orillas del lago el clima es temperado por la influencia del lago. Las precipitaciones pluviales son anuales y duran generalmente entre los meses de diciembre a abril, aunque suelen variar en ciclos anuales, originando inundaciones y sequías, generalmente las precipitaciones son menores a 700 mm.



**Figura 01:** Croquis De Ubicación De La Empresa Industria Alimentaria Negolatina S.C.R.L.

Organigrama

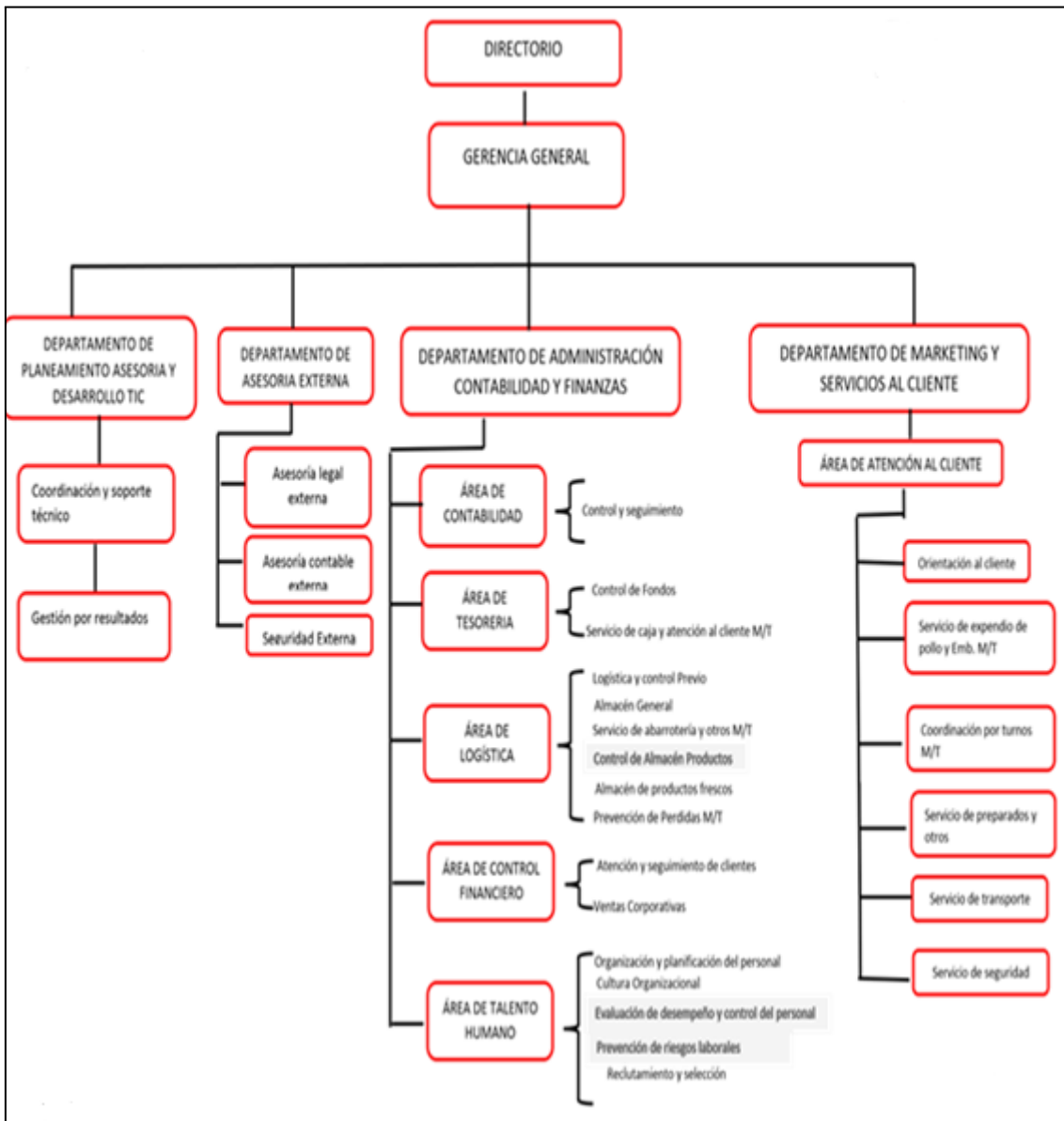


Figura 02: Organigrama de la Empresa

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**Atención al cliente.** Actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva. (Najul Godoy, 2011)

**Balance.** Estado de la situación financiera de cualquier unidad económica a una fecha determinada, mostrando sus activos, pasivos y patrimonio. (Indetec, 2005)

**Balance general.** Estado financiero que reporta las posesiones de un negocio, lo que debe, y cuánto vale en un punto determinado de tiempo. (ProBolivia, 2016)

**Beneficios.** Recompensas además de efectivo otorgado a empleados, incluye tiempo libre pagado, seguro, y un plan de jubilación. (ProBolivia, 2016)

**Bienes y servicios.** Se entiende por bienes y servicios todos los bienes materiales y todos los servicios que entran en los mercados y que son conmensurables en dinero. (Indetec, 2005)

**Bono.** Recompensa financiera hecha además del sueldo o salario regular que usualmente depende de lograr una meta establecida. (ProBolivia, 2016)

**Calidad.** Término utilizado para describir las características de un producto y/o un servicio. Estas características deben ser medibles en términos cualitativos y cuantitativos. (EHU, 2010)

**Calidad de servicio.** La satisfacción de los clientes y/o personas con respecto a cualquier servicio dado, recibido o artículo fabricado. (Deming & Medina, 1989)

**Calidad total.** Es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general. (Anónimo, 2006)

**Capital.** Es lo que se tiene para empezar una inversión o un negocio. Recursos materiales que pueden generar un beneficio o renta. (ProBolivia, 2016)

**Cliente.** Persona que paga por algún producto o servicio, aquél a quien se tiene que satisfacer. (Deming & Medina, 1989)

**Clima laboral.** Son los factores ambientales percibidos de manera consciente por las personas que trabajan en las organizaciones, los cuales se encuentran sujetos al control organizacional y que se traducen en normas y pautas de comportamiento. (Cuadra Peralta & Veloso Besio, 2007)

**Clima organizacional.** Es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización. (Juárez-Adauta, 2012)

**Control.** Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias e incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que rige y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignaciones de recursos. (Indetec, 2005)

**Control de calidad.** Es el conjunto de técnicas y actividades, de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio. (Anónimo, 2006)

**Competitividad.** Es la capacidad de atraer, generar y/o desarrollar las capacidades y talentos necesarios en una unidad productiva para lograr altos niveles de productividad que permiten generar ventajas frente a la competencia. (ProBolivia, 2016)

**Eficiencia.** Capacidad de lograr los objetivos y metas programados con los recursos asignados en el tiempo preestablecido. (Indetec, 2005)

**Eficiencia.** Capacidad para lograr los objetivos optimizando los recursos disponibles, es decir, utilizando un mínimo de recursos. (ProBolivia, 2016)

**Estado de resultado.** Informe financiero que muestra los ingresos, los gastos y el resultado de una unidad productiva o negocio, ya sea como beneficio o pérdida, durante el periodo contable. (ProBolivia, 2016)

**Estrategia.** Es el conjunto de principios que señalan la dirección, acción y organización de los recursos, instrumentos y organismos que participan para llevar a cabo los propósitos derivados de una política. (Indetec, 2005)

**Estrategia comercial.** Abarca el análisis y selección de mercados, la definición de objetivos comerciales y la combinación de instrumentos de marketing (producto, precio, distribución y promoción). (ProBolivia, 2016)

**Gestión de calidad.** Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad. (Anónimo, 2006)

**Ingreso.** Son todos los ingresos monetarios que obtienen las personas, unidades productivas, instituciones o gobiernos, por el ejercicio de alguna actividad. (ProBolivia, 2016)

**La calidad de servicio.** Es el horizonte que debe orientar a todos los miembros de la empresa y sus operaciones, por cuanto el éxito de éstas se sustenta en la atención al cliente. (Najul Godoy, 2011)

**Misión.** Es la razón de ser, la razón por la cual existe la organización, institución o la dependencia. Constituye también el fin último que se persigue, el de mayor trascendencia e impacto, el objetivo central y permanente. (Indetec, 2005)

**Necesidades.** Lo que los clientes desean y el precio que están dispuestos a pagar para cubrir ciertas necesidades a satisfacer. (Arias, 2012)

**Objetivo.** Manifestación de intenciones que se quieren cumplir y que especifica con claridad en qué y para qué se proyecta y se debe realizar una determinada acción. Es la finalidad hacia la que se orientan los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión o propósito institucional. (Indetec, 2005)

**Oferta.** Representa la cantidad de bienes y servicios disponibles para la venta y que los oferentes están dispuestos a suministrar a los consumidores en un precio determinado. (Indetec, 2005)

**Plan.** Es un instrumento diseñado para alcanzar determinados objetivos, en que se definen, en espacio y tiempo, los medios utilizables para su alcance. En tal virtud, en él se contemplan en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas, así como los instrumentos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados. Un plan es un instrumento dinámico sujeto a modificaciones en sus componentes en función de la evaluación periódica de sus resultados. (Indetec, 2005)

**Planeación.** Proceso racional organizado mediante el cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas económicos, sociales y políticos; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales, lo que permite establecer un marco de referencia necesario para concretar planes y acciones específicas a realizar en el tiempo y en el espacio. (Indetec, 2005)

**Planificar.** Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades. (ISO 9001, 2015)

**Productividad.** Es una relación entre los productos obtenidos (bienes o servicios) y los factores o recursos utilizados en la producción, como son los trabajadores, maquinaria, equipo, tecnología e insumos. La productividad mide la eficiencia con que se emplean en la producción los recursos en conjunto, incluyendo tanto el capital de trabajo como la mano de obra. (Indetec, 2005)

**Rentabilidad económica (rendimiento).** Relación entre el beneficio (antes de intereses e impuestos) y el activo total. (ProBolivia, 2016)



**Rentabilidad financiera.** Relación entre el beneficio neto y los capitales propios.

(ProBolivia, 2016)

**Satisfacción de los clientes.** Es el resultado de ofrecer los bienes y servicios que se ajustan o exceden a sus necesidades. (Arias, 2012)

**Supervisión.** Verificación y comprobación de las actividades emprendidas en el desarrollo de un proceso sistemático de trabajo, acordes con programas y proyectos previamente formulados. (Indetec, 2005)

## **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL**

La administración gerencial incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.

### **2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

- La organización incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.
- La planificación incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.
- La dirección incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.

- El control incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1 ZONA DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación fue desarrollado en la Empresa Industria Alimentaria Negolatina S.C.R.Ltda. que se encuentra ubicado en el departamento, provincia y distrito de Puno; en el Jr. Tacna N° 147 Cercado, frente al Mercado Central. Esta ciudad se encuentra ubicada al sureste del Perú.

La ciudad de Puno según el Instituto Nacional de Estadística e Informática es la vigésima ciudad más poblada del Perú. Su extensión abarca desde la isla Esteves al noroeste, el centro poblado de Alto Puno al norte y se extiende hasta el centro poblado de Jayllihuaya al sur; el espacio físico está comprendido desde la orilla oeste del lago Titicaca, en la bahía interior de Puno (antes Paucarcolla), sobre una superficie ligeramente ondulada, rodeada por cerros, oscilando entre los 3.810 a 4.050 msnm (entre las orillas del lago y las partes más altas). Puno es una de las ciudades más altas del Perú y la quinta del mundo. Actualmente tiene una extensión de 1.566,64 ha, la cual representa el 0,24% del territorio de la provincia de Puno.

### 3.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA

#### 3.2.1 POBLACIÓN

La población para el presente trabajo de investigación está constituida por los 40 trabajadores que laboran en la empresa Industria Alimentaria Negolatina S.C.R.Ltda., que se dedica a la comercialización de productos de primera necesidad para los usuarios y consumidores finales.

#### 3.2.2 MUESTRA

Para la muestra se tomará en cuenta la siguiente fórmula por ser la más adecuada, según Hernández, Fernández y Baptista:

$$Tm = \frac{P(1 - P)}{\left(\frac{e}{Z}\right)^2 + \left(\frac{P(1 - P)}{U}\right)}$$

Donde:

Tm = Tamaño de Muestra.

P = Posibilidad del Dato de ser Seleccionado (0.5).

1-p = Posibilidad de no ser seleccionado (0.5).

e = Margen de error (0.05).

z = Valor de la tabla t-student Para 0.5 es 1.96

U = Universo de Datos.

Aplicando la siguiente fórmula:

$$Tm = \frac{0,5(1-0,5)}{\left(\frac{0,05}{1,96}\right)^{1,96} + \left(\frac{0,5(1-0,5)}{40}\right)}$$

$$Tm = \frac{0,5(0,5)}{\left(\frac{0,05}{1,96}\right)^{1,96} + \left(\frac{0,25}{40}\right)} =$$

$$Tm = \frac{0,25}{(0,0008) + (0,00625)} =$$

$$Tm = \frac{0,25}{0,00705} =$$

$$Tm = 35.46099291$$

$$Tm = 35$$

La muestra es de 35 personas que laboran en la Empresa Industria Alimentaria Negolatina S.C.R.Ltda.

### 3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS

#### 3.3.1 MÉTODOS

Se establecerán magnitudes que denotan el grado de relación entre estas dos variables de interés o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados, las cuales serán expresadas por indicadores y coeficientes estadísticos.

$$Y = F(X)$$

Donde:

X= Administración Gerencial

Y= Rentabilidad Económica y Financiera.

Se establecieron niveles de asociación entre la Administración Gerencial y la Rentabilidad Económica y Financiera para demostrar la relación de dependencia entre estas dos variables.

El grado de asociación estará representado por:

$$M = Ox.r.Oy$$

Donde:

M = Población (Trabajadores), de la Empresa Industria Alimentaria Negolatina S.C.R.Ltda.

O = Observación.

x = Administración Gerencial

y = Rentabilidad Económica y Financiera

r = Correlación de Variables

Escala de actitudes.- Aunque se utilizan escalas sociométricas para medir características diversas, las más conocidas, numerosas y utilizadas son las escalas de actitudes, es decir aquellas que se emplean para medir el grado en que se dan una actitud o disposición de ánimo permanentemente, respecto a cuestiones específicas en un sujeto predeterminado.

Las escalas de actitud tienen en la actualidad una gran aplicación en las investigaciones sociales, bien de manera independiente, bien formando parte de cuestionarios simples o de entrevistas. Dada su esencial condición numérica, como instrumentos de medida, los cuales proporcionan al cuantificar resultados de las observaciones, una precisión más elevada y una mayor posibilidad de la aplicación de las matemáticas a su análisis y estudio, así como hacen el contrastar y comprobar en nuevas investigaciones los resultados anteriores obtenidos.



Escala de Likert para medir actitudes

Muy Eficiente                  : 5

Eficiente                                  : 4

Regular    : 3

Ineficiente    : 2

Muy ineficiente    : 1

El coeficiente de Pearson ( $r$ ). - Con él explicaré la influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Por esta razón se ha incorporado este coeficiente para el análisis de información cuantitativa, el que permitirá detectar y medir el nivel de relación de las variables X = Administración Gerencial y Y = Rentabilidad Económica y Financiera del trabajo de investigación.

$$r_{xy} = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{[n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2][n \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2]}}$$

Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables presuntamente relacionadas y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. En síntesis, la investigación correlacional tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos variables.

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales cuantitativos son saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. La correlación puede ser positiva o negativa si es positiva, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar altos valores en las otras variables. Si no hay correlación entre las variables, ello nos indica que estas varían sin seguir un patrón sistemático entre sí: Habrá sujetos que tengan altos valores en una variable y bajos en la otra, sujetos con valores bajos en una variable y bajos en la otro, y sujetos con valores medios en las dos variables. Los estudios correlacionales evalúan el grado de relación entre dos variables. La investigación correlacional tiene en alguna medida un valor explicativo, aunque parcial.



También existen las correlaciones espurias (riesgo), lo que significa que dos variables están aparentemente relacionadas; pero en realidad no sea así.

$$N_o = \frac{Z^2 (p)(q)}{e^2}$$

Optando por utilizar una o ambas de las opciones estadísticas para desarrollar la correlación de mis variables.

Coefficiente de Correlación de Pearson:

$r = -1$  : Correlación Inversa Perfecta

$-1 < r < 0$  : Correlación Inversa

$r = 0$  : No hay Correlación

$0 < r < 1$  : Correlación Directa

$r = 1$  : Correlación Directa Perfecta

### 3.3.2 TÉCNICAS

- Encuestas: La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso de cuestionarios o de la entrevista.
- Cuestionario: Es un formato redactado en forma de interrogatorio y/o preguntas en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar puede ser aplicado personalmente o por correo y en forma individual o colectiva. El diseño

del cuestionario tiene que fundamentarse en el marco teórico, la hipótesis, sus variables y los objetivos de la investigación.

- Entrevista: Mediante esta, una persona (entrevistador) solicita información a otra (entrevistado), a la entrevista también se le define como “el arte de escuchar y captar información”, para que los datos sean verdaderos y confiables.
- Observación dirigida o estructurada: Llamada también observación regulada o sistemática, utiliza una serie de instrumentos diseñados de antemano para el fenómeno que se va a estudiar para probar una hipótesis. En la observación regulada, se usan tests, encuestas, cuestionarios, controles e instrumentos más precisos.

### **3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

#### **3.4.1 VARIABLE GENERAL**

Variable Independiente: Administración Gerencial

Variable Dependiente: Rentabilidad Económica y Financiera

#### **3.4.2 VARIABLES ESPECÍFICAS**

- Variable Independiente: Organización

Variable Dependiente: Rentabilidad Económica y Financiera

- Variable Independiente: Planificación

Variable Dependiente: Rentabilidad Económica y Financiera

- Variable Independiente: Dirección

Variable Dependiente: Rentabilidad Económica y Financiera

- Variable Independiente: Control

Variable Dependiente: Rentabilidad Económica y Financiera

Tabla 02: Operalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión Gerencial  (Causa)	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama Empresarial.</li> <li>• Funciones del personal.</li> <li>• Incentivos hacia el desempeño laboral.</li> <li>• Normas éticas.</li> <li>• Plan estratégico.</li> </ul>
	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatividad.</li> <li>• Estrategias de negocio.</li> <li>• Manuales, catálogos y folletos de los productos.</li> <li>• Software empresarial.</li> </ul>
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en el desempeño laboral.</li> <li>• Incentivos hacia los clientes permanentes.</li> <li>• Publicidad.</li> </ul>

VARIABLE INDEPENDIENTE:  Rentabilidad Económica y Financiera  (Efecto)	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones.</li> <li>• Supervisión.</li> <li>• Recursos de la empresa.</li> <li>• Control de calidad.</li> <li>• Satisfacción del cliente.</li> <li>• Clima laboral.</li> </ul>
	Rentabilidad Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad de los activos.</li> <li>• Rendimiento del capital.</li> <li>• Margen de la Utilidad Bruta.</li> </ul>
	Rentabilidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Margen de la Utilidad Operativa.</li> <li>• Margen de la Utilidad Neta.</li> <li>• Apalancamiento financiero.</li> </ul>

---

### 3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

En la investigación se utilizó el diseño correlacional causal, analítico, utilizando la Escala de Likert y el coeficiente de Correlación de Pearson.

- Método Correlacional: Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de relación causa – efecto (causales).
- Tipo de Investigación: La investigación es no experimental, se trabajará con datos cuantitativos utilizando los distintos métodos e instrumentos para su recolección de datos.
- Diseño de Investigación: Según Hernández, Fernández y Baptista, El diseño de investigación constituirá una investigación aplicada de nivel correlacional - causal.
- Diseño Estadístico para la Prueba de Hipótesis

Utilizaremos el diseño estadístico denominado coeficiente de Pearson ( $r$ ), con el que se explica la incidencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Se incorporó este coeficiente para el análisis de información cuantitativa, el que nos permite detectar y medir el nivel de relación de las variables X, Y del trabajo de investigación.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen e interpretan los resultados obtenidos durante el proceso de desarrollo de la investigación, aplicando la estadística descriptiva, constituida por frecuencias y porcentajes de estos, explicando según el orden de demostración de las variables y sus indicadores. Los resultados se han obtenido de las respuestas a las preguntas formuladas a las unidades de estudio, las cuales tienen relación con las variables e indicadores a fin de dar respuestas a las interrogantes planteadas, para luego confirmar o rechazar las hipótesis establecidas.

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.LTDA. DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2018.**

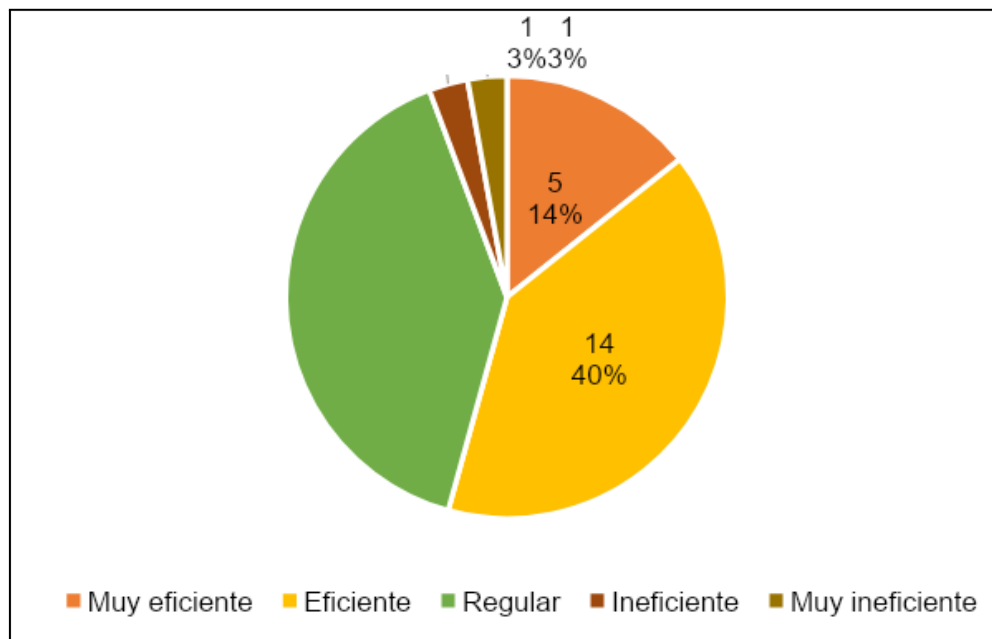
##### **4.1.1 RESPECTO A LA PREGUNTA: EN SU OPINIÓN, ¿EL ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA, ES?**

En la siguiente tabla se presentan los resultados de la opinión de los trabajadores sobre el organigrama de la empresa.

**Tabla 03:** Conocimiento del organigrama de la empresa por los trabajadores

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Muy Eficiente	5	14%
Eficiente	14	40%
Regular	14	40%
Ineficiente	1	3%
Muy Ineficiente <sup>1</sup>	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



<sup>1</sup>



**Figura 03:** Opinión de los trabajadores sobre el organigrama de la empresa

Según los resultados de las encuestas realizadas, los trabajadores de la empresa tienen conocimiento del organigrama de la empresa entre eficiente y regular que representan el 40%, seguido de muy eficiente que representa el 14% y muy ineficiente el 3% que representa el porcentaje de desconocimiento del organigrama de la empresa. En conclusión, los trabajadores de la empresa mayormente tienen conocimiento de la estructura organizativa de la empresa.

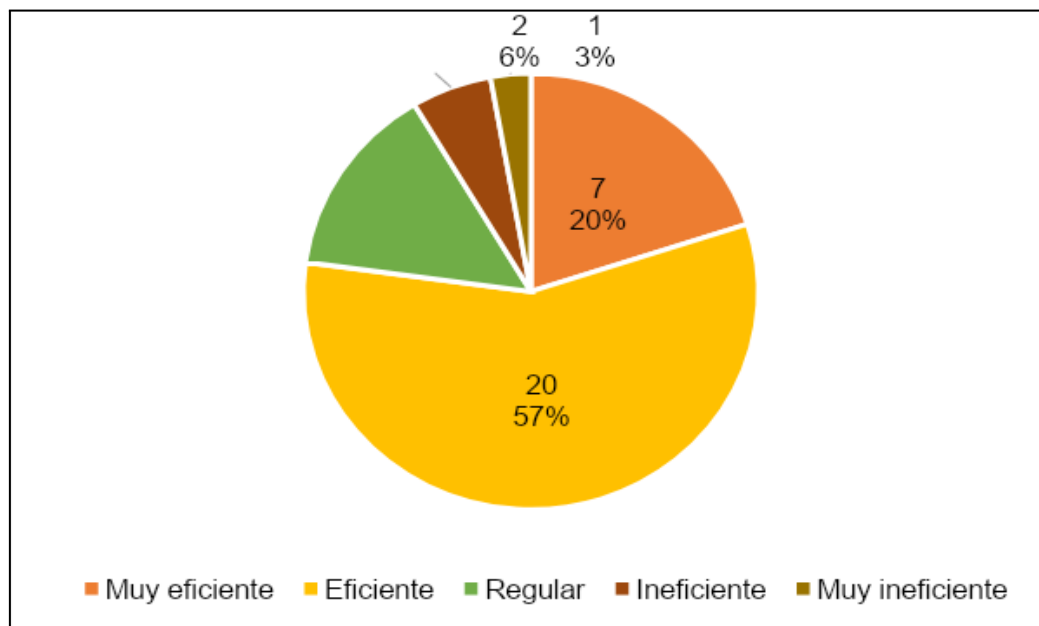
#### 4.1.2 RESPECTO A LA PREGUNTA: ¿CÓMO CALIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES QUE SE LE ASIGNA DENTRO DE LA EMPRESA?

En la tabla N° 04 se muestran los resultados sobre el cumplimiento de las funciones asignadas a los trabajadores de la empresa.

**Tabla 04:** Cumplimiento de las funciones asignadas a los trabajadores

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Muy Eficiente	7	20%
Eficiente	20	57%
Regular	5	14%
Ineficiente	2	6%
Muy Ineficiente	1	3%
Total	35	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



**Figura 04:** Cumplimiento de las funciones asignadas a los trabajadores.

Interpretación:

Según los resultados de las encuestas realizadas, los colaboradores de la empresa cumplen en forma eficiente las funciones que se les asigna en un 57%, seguido de muy eficiente con el 20%, regular con el 14%, ineficiente con el 6% y muy ineficiente con un 3%.

En conclusión, la calificación sobre el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la empresa se caracteriza por ser eficiente y productiva.

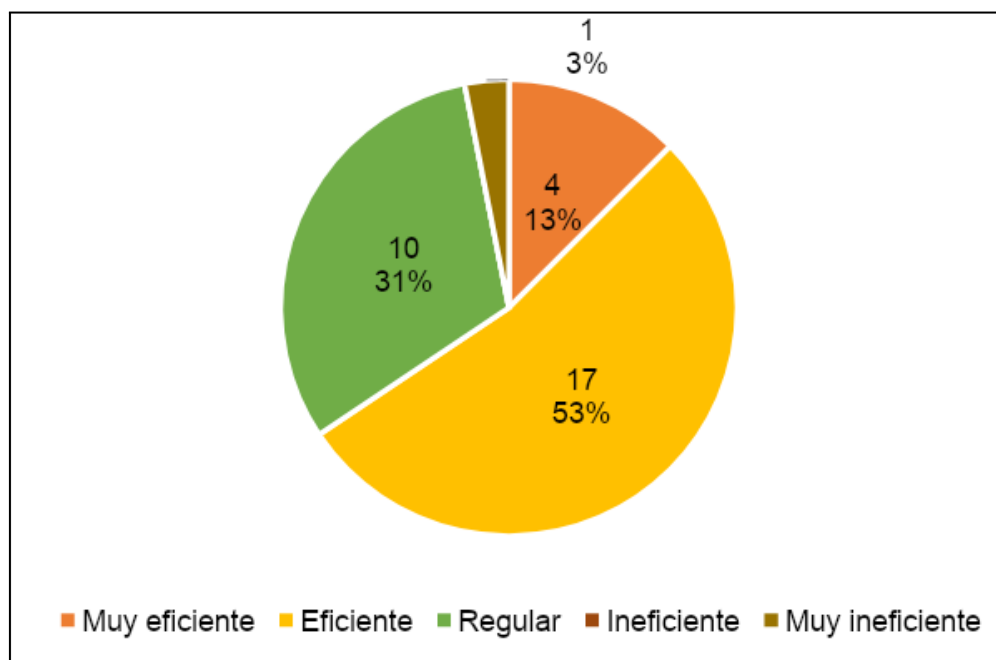
**4.1.3 RESPECTO A LA PREGUNTA: EN SU OPINIÓN, ¿LOS INCENTIVOS ADICIONALES QUE SE LES OTORGA A LOS TRABAJADORES, MOTIVAN A REALIZAR SU TRABAJO CON MAYOR DESEMPEÑO? (SI) (NO)**

En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos respecto a los incentivos adicionales otorgados a los trabajadores para motivar su trabajo y mejorar su desempeño.

**Tabla 05:** Motivación a los trabajadores a través de incentivos por parte de la empresa

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy eficiente</b>	4	13%
<b>Eficiente</b>	17	53%
<b>Regular</b>	10	31%
<b>Ineficiente</b>	0	0%
<b>Muy ineficiente</b>	1	3%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 05:** Satisfacción de los incentivos adicionales a los trabajadores.

Interpretación:

Según los resultados de las encuestas realizadas, los incentivos adicionales que se les otorga a los trabajadores motivan de forma eficiente a realizar su trabajo con mayor desempeño representado por un 53%, seguido de regular con un 31%, muy eficiente con un 13% y muy ineficiente con un 3%. En conclusión, los trabajadores de la empresa se muestran motivados con los incentivos adicionales que otorga la empresa, a fin de mejorar su desempeño.

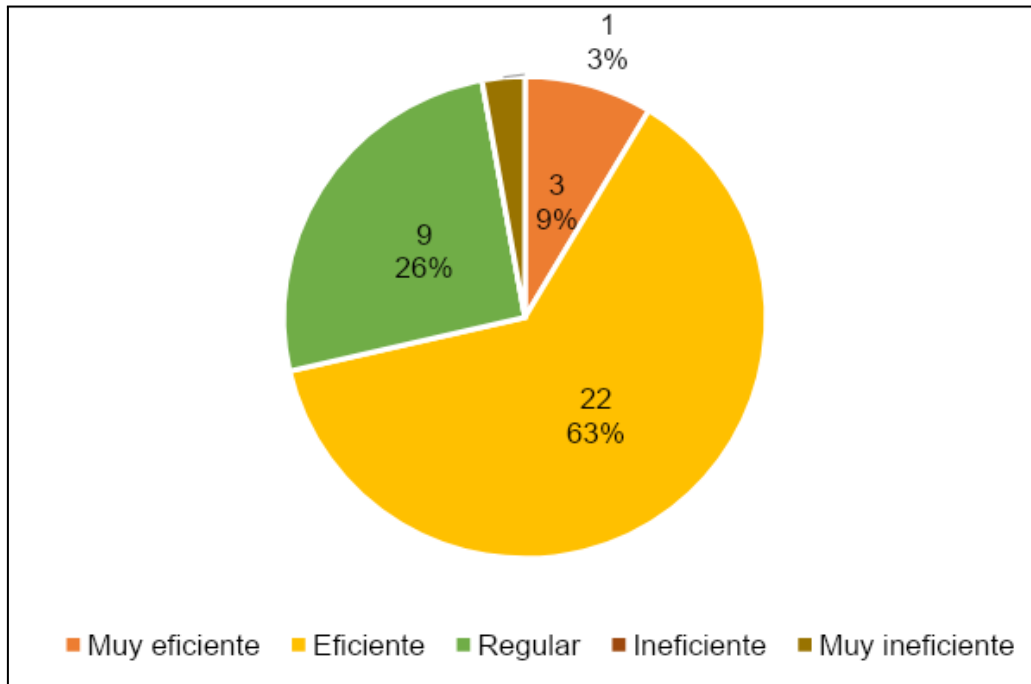
#### 4.1.4 RESPECTO A LA PREGUNTA: EN SU OPINIÓN, ¿LAS NORMAS ÉTICAS ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA, SON?

En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos respecto a la valoración de la opinión de los trabajadores sobre las normas éticas establecidas por la empresa.

**Tabla 06:** Opinión de los trabajadores sobre las normas éticas establecidas por la empresa

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Muy eficiente	3	9%
Eficiente	22	63%
Regular	9	26%
Ineficiente	0	0%
Muy ineficiente	1	3%
Total	35	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 06:** Normas éticas de la empresa

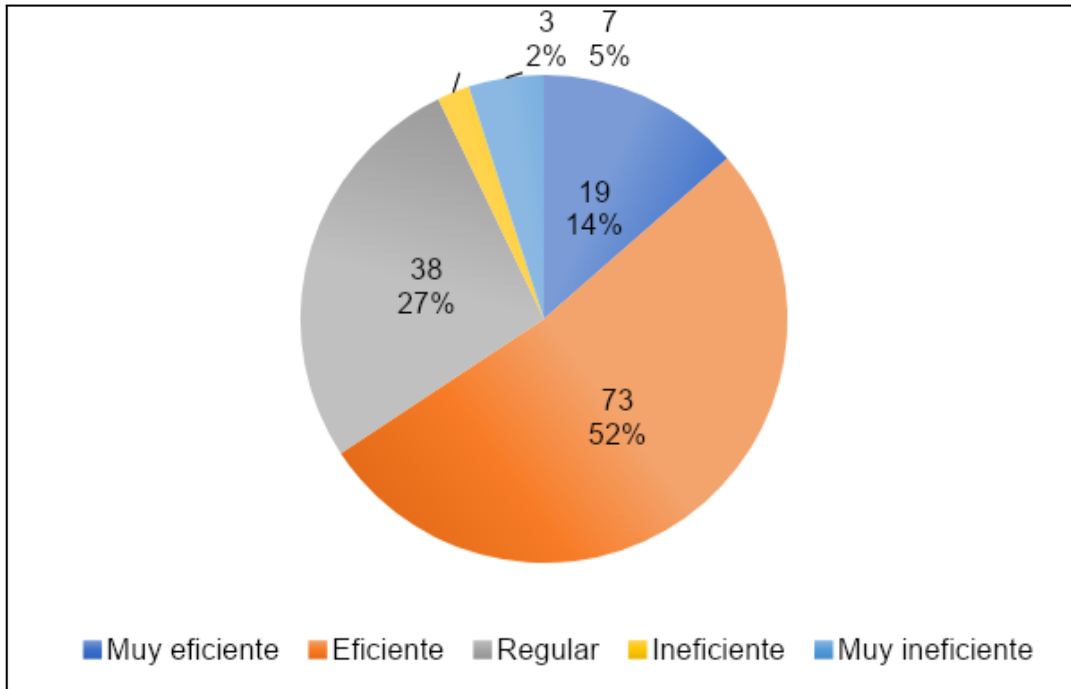
Según los resultados de las encuestas realizadas, los trabajadores afirman que las normas éticas de la empresa organización de la empresa son eficientes al haberse obtenido 22 respuestas (63%), seguido de 9 respuestas (26%) que afirman que es regular y muy eficiente con 3 respuestas (9%).

En resumen, consolidando los aspectos fundamentales de la variable organización se tiene el resultado siguiente:

Tabla 07: Organización

Categoría	Respuestas	Porcentaje
Muy eficiente	19	14%
Eficiente	73	52%
Regular	38	27%
Ineficiente	3	2%
Muy ineficiente	7	5%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 07:** Percepción del proceso de Organización de la empresa

Según los resultados de las encuestas realizadas, los trabajadores afirman que la organización de la empresa es eficiente al haberse obtenido 73 respuestas (52%), seguido de 38 respuestas (27%) que afirman que es regular y muy eficiente con 19 respuestas (14%). En consecuencia, podemos afirmar que la empresa tiene una buena organización que permite un buen desempeño de los trabajadores, lo cual incide en la rentabilidad que obtiene la empresa; ya que, de la revisión documental sobre la rentabilidad, se advierte incrementos en el índice de rentabilidad de la empresa.

**4.1.5 RENTABILIDAD DE LA EMPRESA, DEL EJERCICIOS 2018 RESPECTO A 2017**

Una adecuada Administración Gerencial permitirá que una empresa logre y alcance la rentabilidad deseada. La empresa Industrias Alimentarias Negolatina fue incrementando



su rentabilidad durante los periodos 2017 y 2018, lo que permite que amplíe sus expectativas empresariales.

La rentabilidad de la empresa fue determinada mediante los Ratios de Rentabilidad de Activos, Rendimiento de Capital, Margen de Utilidad Bruta, Margen de Utilidad Operativa y Margen de Utilidad Neta, demostrando un incremento anual.

**Tabla 08:** Ratios de Rentabilidad

<b>RATIOS</b>	<b>2018</b>		<b>2017</b>	
ROA = Utilidad Neta	92,447	0.02	76,811	0.03
Activos Totales	3,986,637		3,022,858	
ROE = Utilidad Neta	92,447	0.12	76,811	0.11
Patrimonio Neto	761,092		668,641	
Margen Bruto = Ventas Netas - Costos	24,222,737	1.94	20,717,161	1.94
Ventas Netas	12,503,424		10,702,809	
Margen Operativo = Utilidad Operativa	S/.61,541	0.00	S/.45,286	0.00
Ventas Netas	12,503,424		10,702,809	
Margen de Utilidad Neta = Utilidad Neta	S/.92,447	0.01	S/.76,811	0.01
Ventas Netas	12,503,424		10,702,809	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 09:** Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera

<b>CUENTAS</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>Variación</b>
<b>Total activo corriente</b>	2,122,470	1,318,787	60.94%
<b>Total activo no corriente</b>	1,864,167	1,704,071	9.39%
<b>Total activo</b>	<b>3,986,637</b>	<b>3,022,858</b>	<b>31.88%</b>
<b>Total pasivo corriente</b>	3,225,545	2,354,217	37.01%
<b>Total pasivo no corriente</b>	0	0	0.00%
<b>Total patrimonio neto</b>	761,092	668,641	13.83%
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>3,986,637</b>	<b>3,022,858</b>	<b>31.88%</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 08 se observa una variación entre el periodo 2017 y 2018 mostrando que la empresa incrementó el total de activos en un 31.88%.

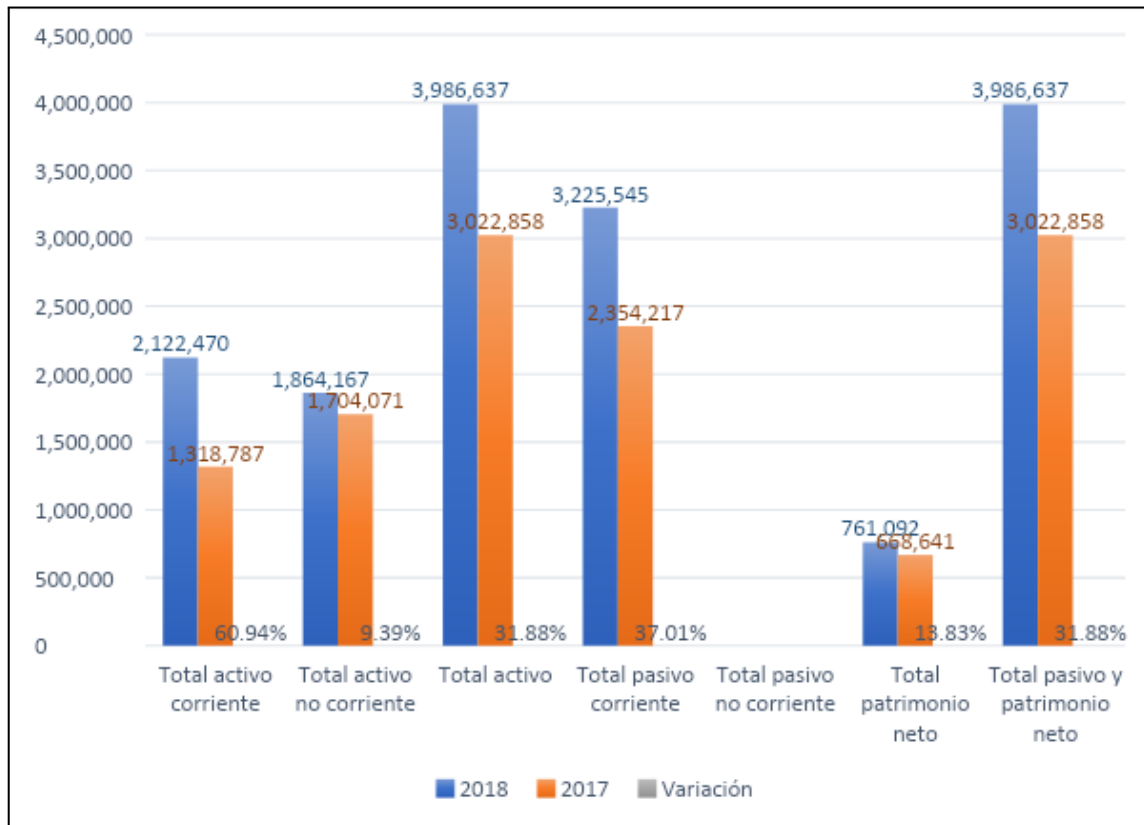
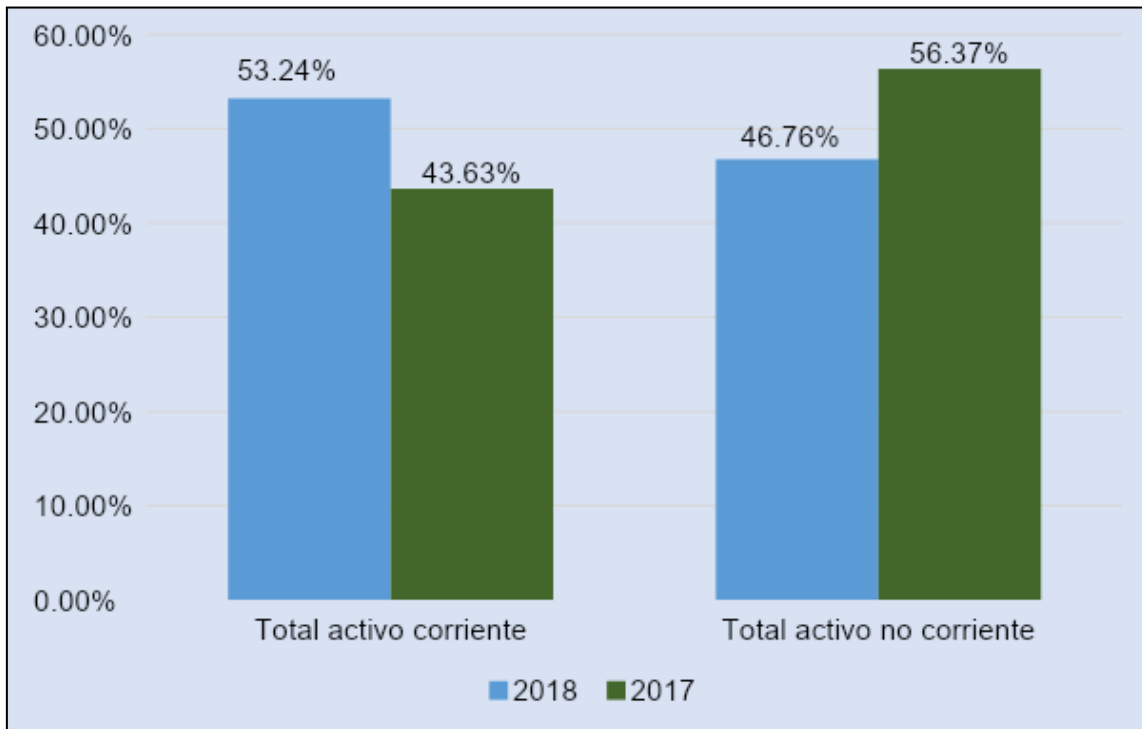


Figura 08: Estado de Situación Financiera

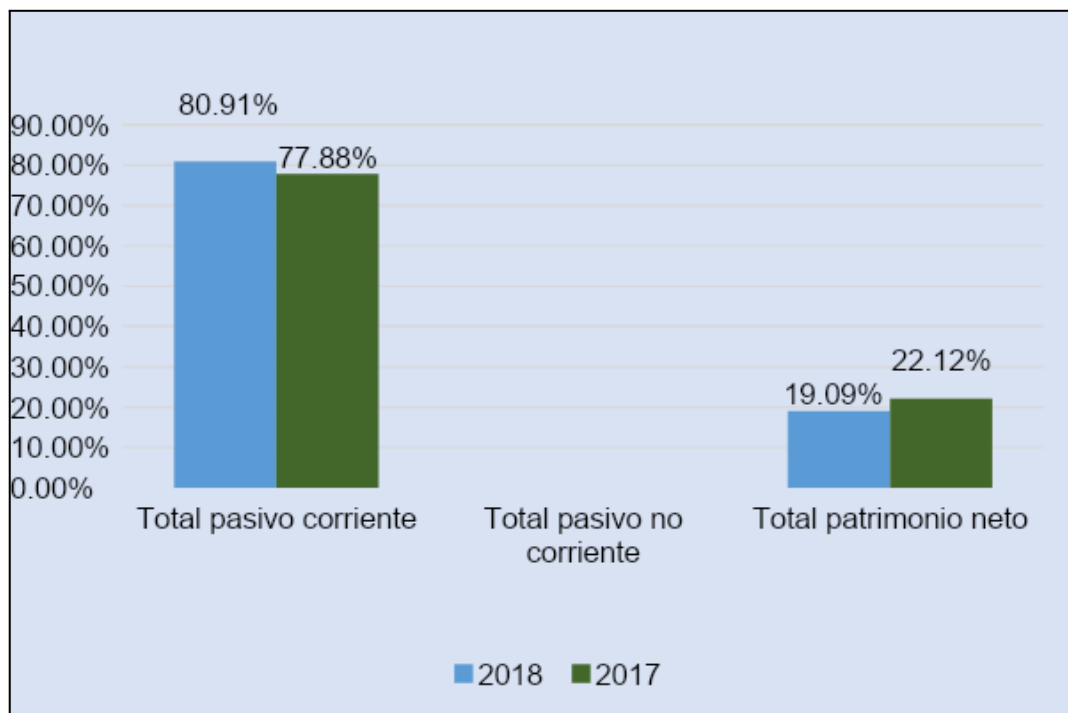
Tabla 10: Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera

<b>CUENTAS</b>	<b>2018</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>
<b>Total activo corriente</b>	2,122,470	53.24%	1,318,787	43.63%
<b>Total activo no corriente</b>	1,864,167	46.76%	1,704,071	56.37%
<b>Total activo</b>	3,986,637	100.00%	3,022,858	100.00%
<b>Total pasivo corriente</b>	3,225,545	80.91%	2,354,217	77.88%
<b>Total pasivo no corriente</b>	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total pasivo</b>	3,225,545	80.91%	2,354,217	77.88%
<b>Total patrimonio neto</b>	761,092	19.09%	668,641	22.12%
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	3,986,637	100.00%	3,022,858	100.00%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 09:** Composición del Activo



**Figura 10:** Composición del Pasivo y Patrimonio

En la figura 11 el resultado del ejercicio 2017 fue de 76,811.00 (0.72%) a diferencia del resultado del ejercicio 2018 que fue de 92.447.00 (0.74%), obteniendo un incremento total de 20.36% entre el periodo 2017 al 2018.

**Tabla 11:** Análisis Horizontal del Estado de Resultados

	2018	2017	Variación
<b>Ventas Netas o Ingresos por servicios</b>	12,503,424	10,702,809	16.82%
<b>Costo de Ventas</b>	-11,719,313	-10,014,352	17.03%
<b>Utilidad bruta</b>	784,111	688,457	13.89%
<b>Gastos</b>	-722,570	-643,171	49.23%
<b>Ingresos</b>	30,906	31,525	-101.38%
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>92,447</b>	<b>76,811</b>	<b>20.36%</b>

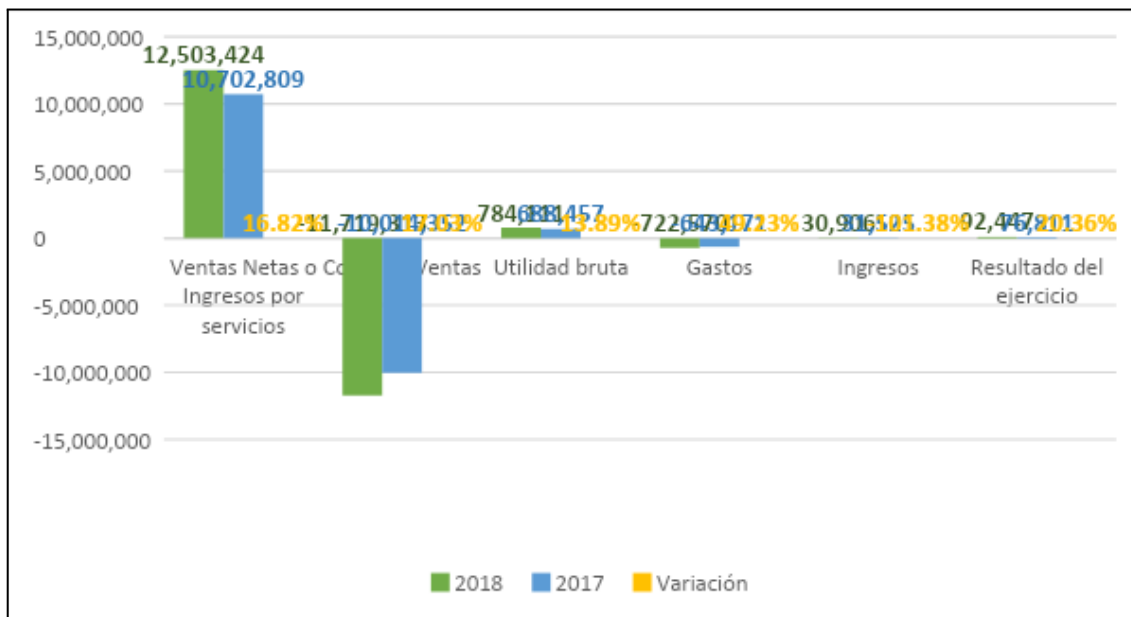


Figura 11: Estado de Resultados

Tabla 12: Análisis Vertical del Estado de Resultados

	2018	%	2017	%
<b>Ventas Netas o Ingresos por servicios</b>	<b>S/ 12,503,424.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>S/ 10,702,809.00</b>	<b>%</b>
<b>Costo de Ventas</b>	<b>S/-11,719,313.00</b>	<b>-93.73%</b>	<b>S/-10,014,352.00</b>	<b>-93.57%</b>
<b>Utilidad bruta</b>	<b>S/ 784,111.00</b>	<b>6.27%</b>	<b>S/ 688,457.00</b>	<b>6.43%</b>
<b>Gastos</b>	<b>S/ -722,570.00</b>	<b>-5.78%</b>	<b>S/ -643,171.00</b>	<b>-6.01%</b>
<b>Ingresos</b>	<b>S/ 30,906.00</b>	<b>0.25%</b>	<b>S/ 31,525.00</b>	<b>0.29%</b>
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>S/ 92,447.00</b>	<b>0.74%</b>	<b>S/ 76,811.00</b>	<b>0.72%</b>

Fuente: Elaboración propia.

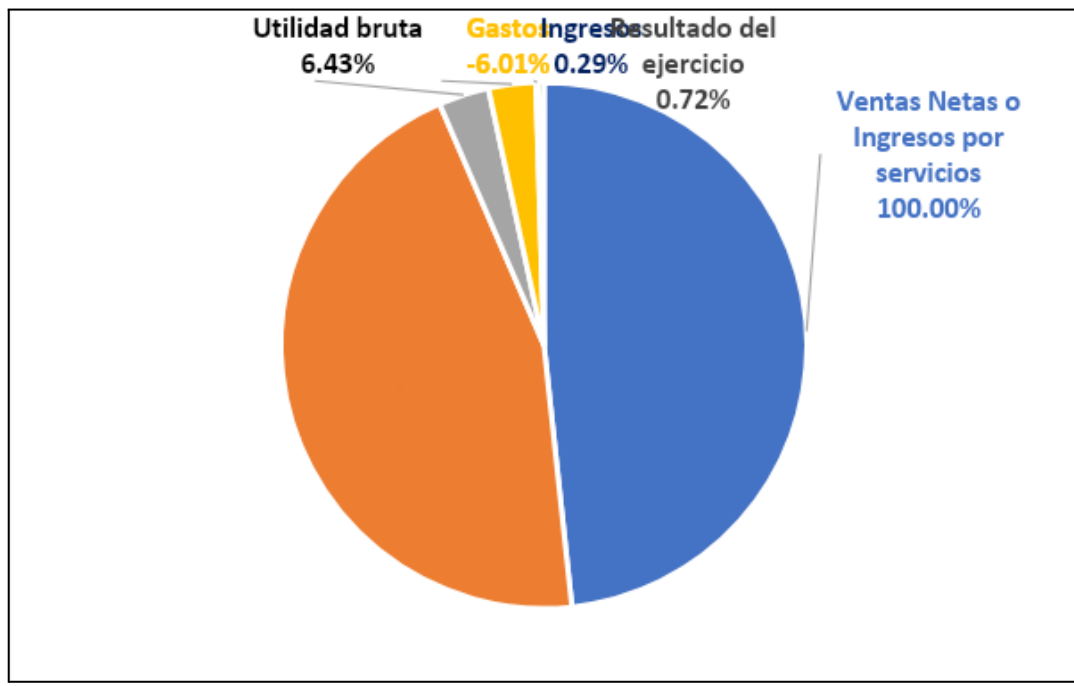


Figura 12: Estado de Resultados 2017

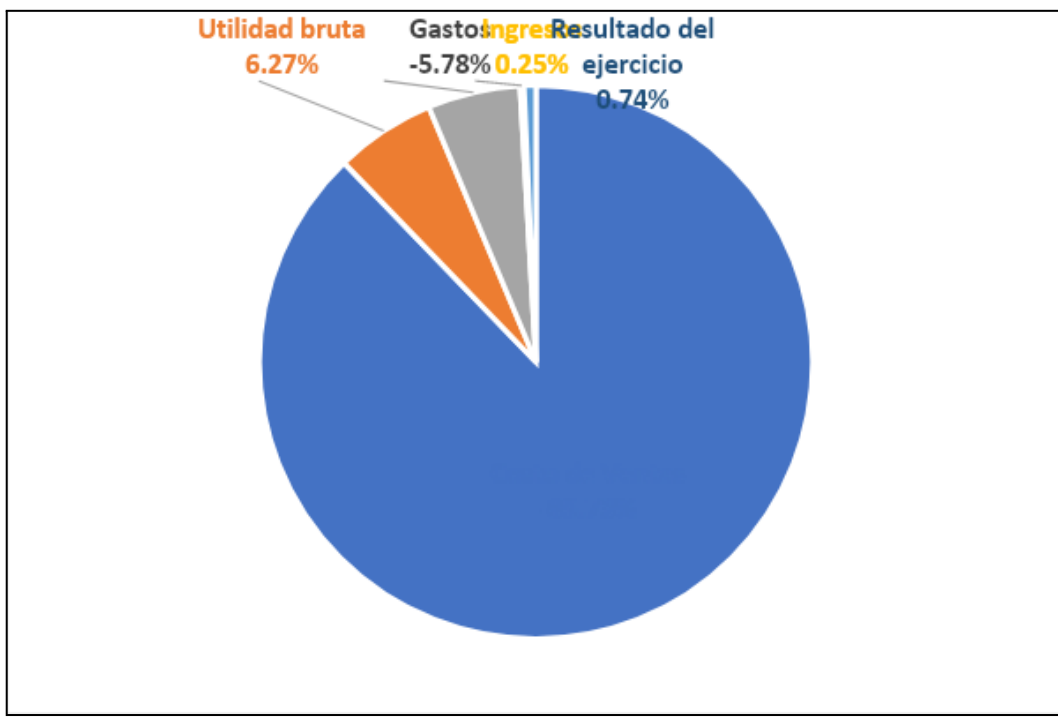




Figura 13: Estado de Resultados 2018

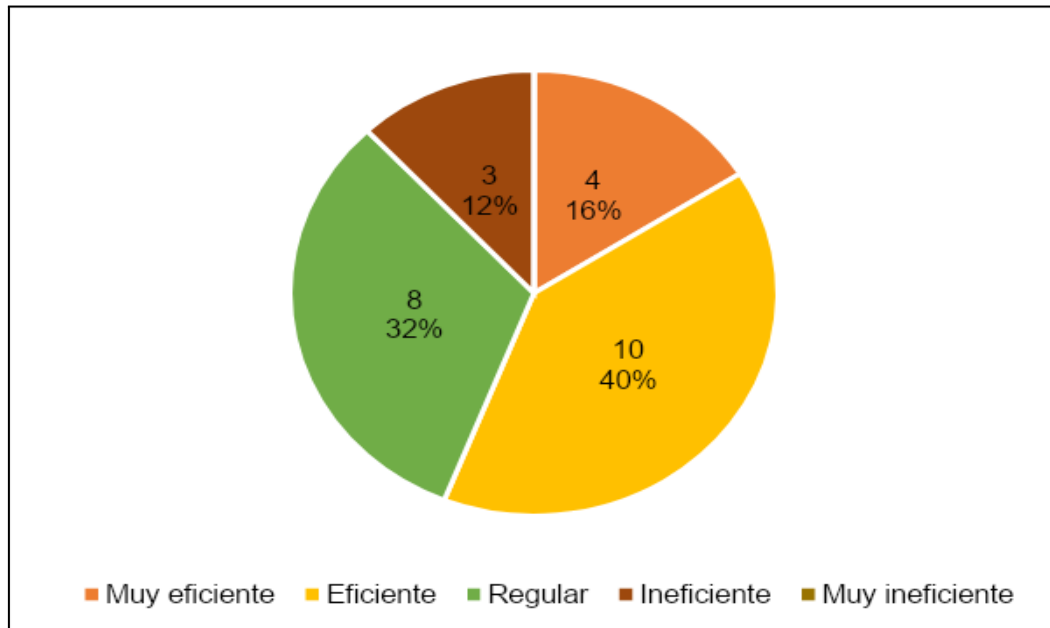
**4.2 ANÁLISIS DE LA PLANIFICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.LTDA. DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2018.**

**4.2.1 RESPECTO A LA PREGUNTA: ¿LA EMPRESA CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO? (SI) (NO), DE SER LA RESPUESTA SI, EN SU OPINIÓN ES:**

Tabla 13: Conocimiento del Plan Estratégico de la empresa

<b>Categoría</b>	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy eficiente</b>	4	16%
<b>Eficiente</b>	10	40%
<b>Regular</b>	8	32%
<b>Ineficiente</b>	3	12%
<b>Muy ineficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 14:** Conocimiento y opinión de los trabajadores sobre el Plan Estratégico

Interpretación:

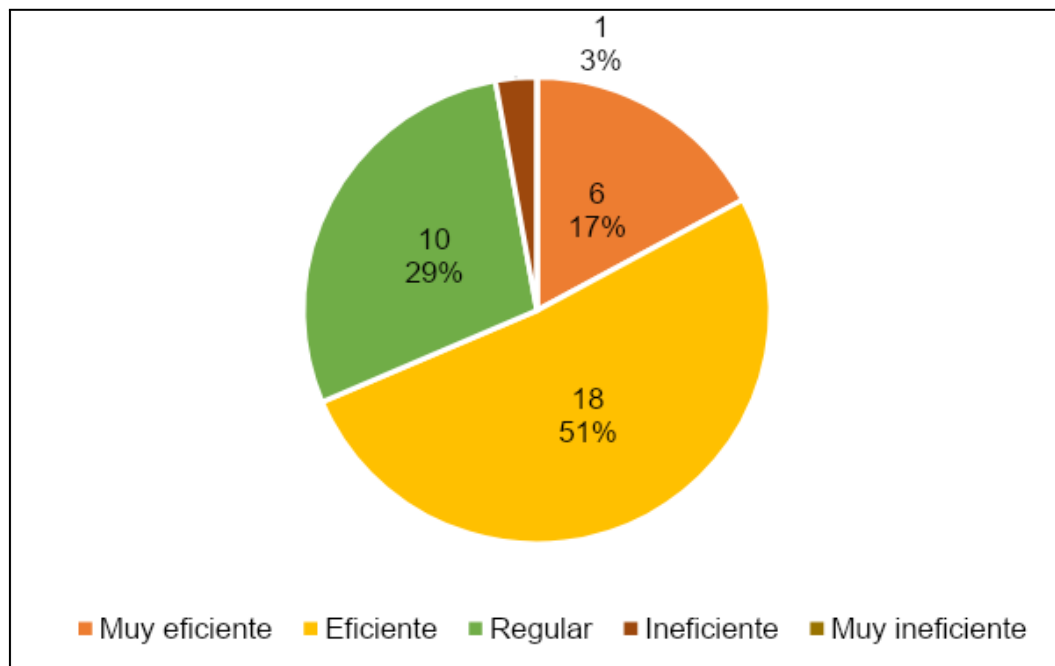
Según los resultados de las encuestas realizadas, la empresa cuenta con un plan estratégico, calificándolo como eficiente representado con el 40%, seguido de regular con un 32%, muy eficiente con un 16%, ineficiente con un 12% y muy ineficiente con un 0%. En conclusión, los trabajadores de la empresa afirman conocer el plan estratégico de la empresa y consideran como eficiente.

#### 4.2.2 RESPECTO A LA PREGUNTA: ¿LA IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE OPENERP - ODOO EN LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA, ES?

**Tabla 14:** Opinión sobre el software utilizado por la empresa

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Muy eficiente	6	17%
Eficiente	18	51%
Regular	10	29%
Ineficiente	1	3%
Muy ineficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 15:** Opinión sobre el software que utiliza la empresa

Interpretación:

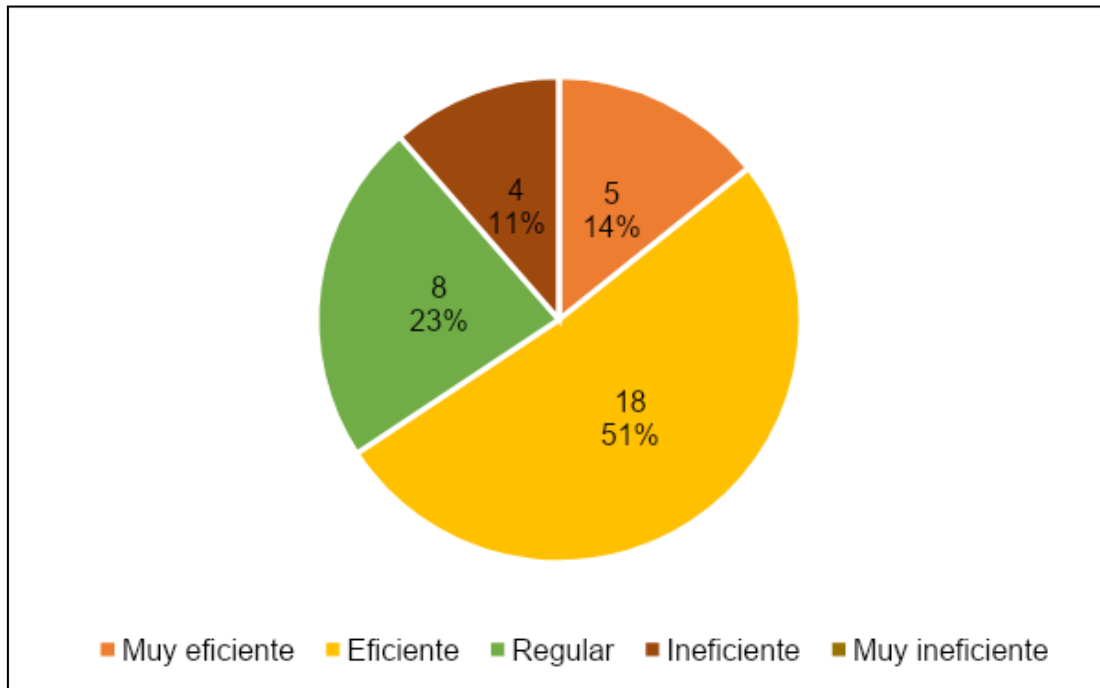
Según los resultados de las encuestas realizadas, la implementación del software OpenERP – ODOO en la empresa es eficiente representado con un 51%, seguido de regular con un 29%, muy eficiente con un 17%, ineficiente con un 3% y muy ineficiente con un 0%. En conclusión, los trabajadores indican que la implementación del software OpenERP – ODOO es eficiente para una adecuada gestión y administración de la empresa.

#### 4.2.3 RESPECTO A LA PREGUNTA: EN SU OPINIÓN, ¿LAS ESTRATEGIAS DE VENTAS QUE IMPLEMENTA LA EMPRESA FRENTE A SUS COMPETIDORES, SON?

**Tabla 15:** Opinión sobre las estrategias de ventas que realiza la empresa

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Muy eficiente	5	14%
Eficiente	18	51%
Regular	8	23%
Ineficiente	4	11%
Muy ineficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 16:** Opinión sobre las estrategias de ventas utilizadas por la empresa

Interpretación:

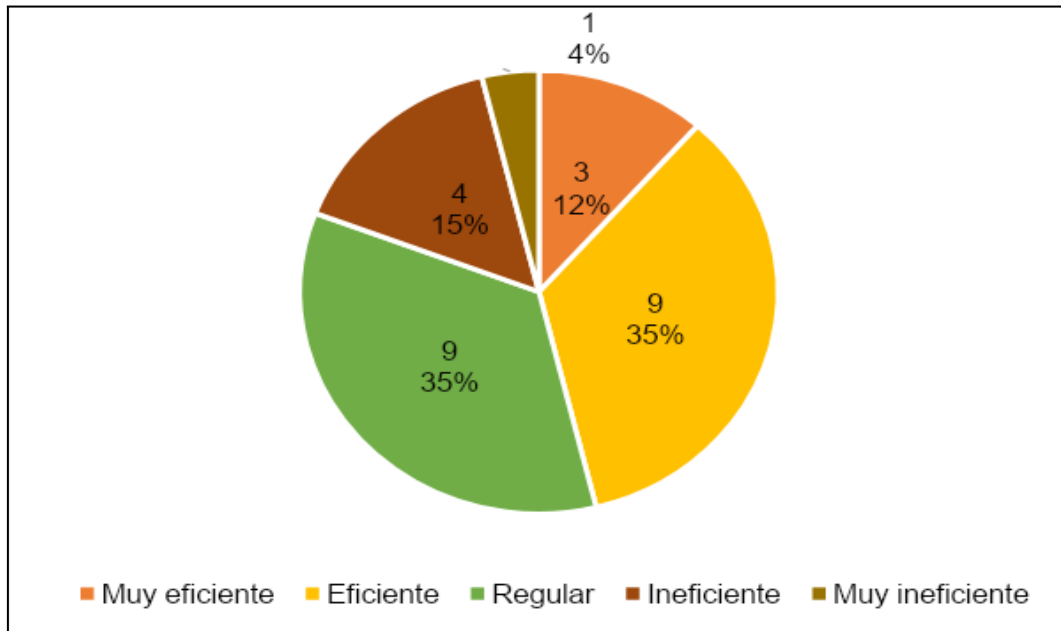
Según los resultados de las encuestas realizadas, las estrategias de ventas implementadas por la empresa frente a sus competidores son eficientes representado por el 52%, seguido de regular con un 23%, muy eficiente con un 14%, e ineficiente con un 11%. En conclusión, las estrategias de ventas que implementa la empresa frente a sus competidores son eficientes; lo que favorece a obtener mejor rentabilidad a la empresa.

4.2.4 RESPECTO A LA PREGUNTA: ¿TIENE LA EMPRESA, MANUALES DE USO, CATÁLOGOS O FOLLETOS DE SUS PRODUCTOS? (SI) (NO), DE SER LA RESPUESTA SI, EN SU OPINIÓN ES:

**Tabla 16:** Uso de manuales, catálogos o folletos por parte de la empresa

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Muy eficiente	3	12%
Eficiente	9	35%
Regular	9	35%
Ineficiente	4	15%
Muy ineficiente	1	4%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 17:** Opinión sobre el uso de manuales, catálogos o folletos en la empresa

Interpretación:

Según los resultados de las encuestas realizadas, la empresa cuenta con manuales de uso, catálogos o folletos de sus productos y según las respuestas son eficientes y regular representado con un 35% en ambos casos, seguido de ineficiente con un 15%, muy eficiente con un 11%, y muy ineficiente con un 4%. En tal sentido, los manuales de usos, catálogos o folletos de los productos que ofrece la empresa están calificados entre eficiente y regularmente por parte de los colaboradores de la empresa.

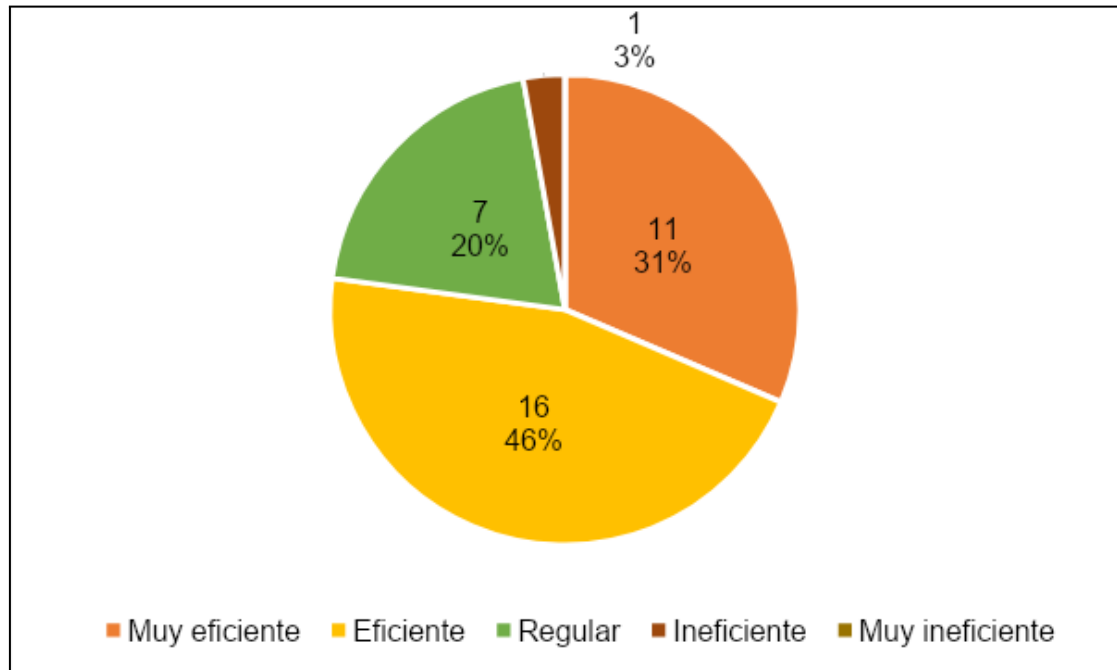
Respecto a la pregunta: En su opinión, la visión, misión y objetivos que promueve la empresa, son:

**Tabla 17:** Valoración sobre la visión, misión y objetivos de la empresa

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy eficiente</b>	11	31%
<b>Eficiente</b>	16	46%
<b>Regular</b>	7	20%
<b>Ineficiente</b>	1	3%
<b>Muy ineficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.





**Figura 18:** Valoración sobre la visión, misión y objetivos de la empresa

Interpretación:

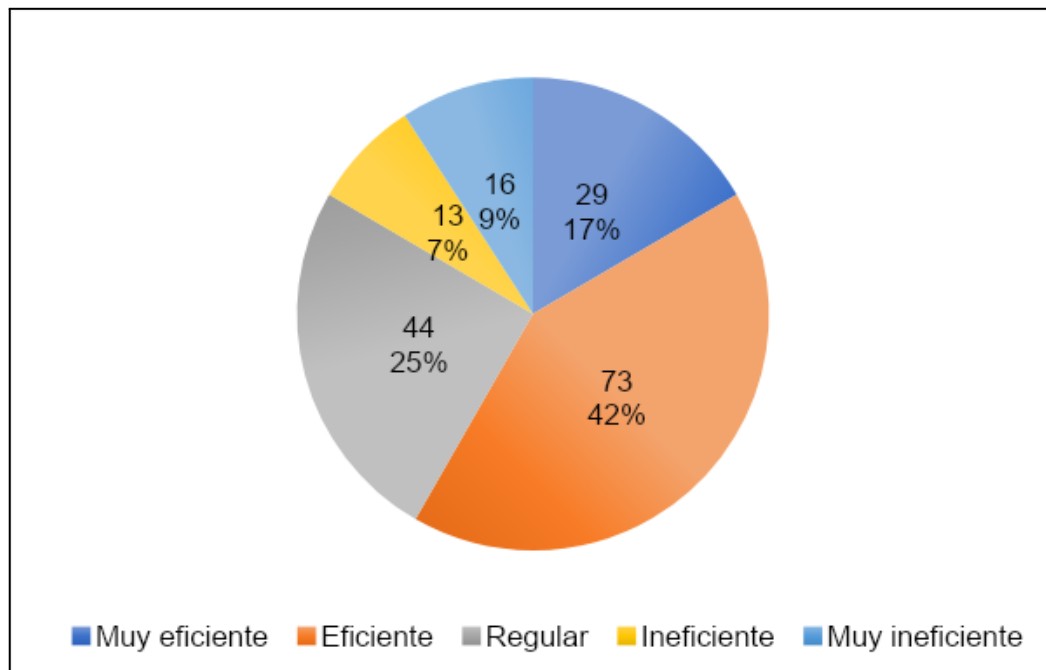
Según los resultados de las encuestas realizadas, la visión, misión y objetivos que promueve la empresa son calificados como eficiente que representa un 46%, seguido de muy eficiente con un 31%, regular con un 20%, e ineficiente con un 3%. Por lo que se infiere que la visión, misión y objetivos de la empresa son percibidos de manera eficiente por los colaboradores de la empresa; aspecto que contribuye al logro de los objetivos de la empresa.

En resumen, respecto a la categoría de planificación se han consolidado los resultados de los aspectos que la caracterizan, obteniéndose el resultado siguiente:

Tabla 18: Planificación

CATEGORÍA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy eficiente	29	17%
Eficiente	73	42%
Regular	44	25%
Ineficiente	13	7%
Muy ineficiente	16	9%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 19:** Percepción del proceso de Planificación de la empresa

En resumen, los resultados de las encuestas realizadas, los trabajadores afirman que la planificación de la empresa es eficiente al haberse obtenido 73 respuestas (42%), seguido de 44 respuestas (25%) que afirman que es regular y muy eficiente con 29 respuestas (17%); aspecto que contribuye al logro de los objetivos de la empresa, y por consiguiente mejorar su rentabilidad.

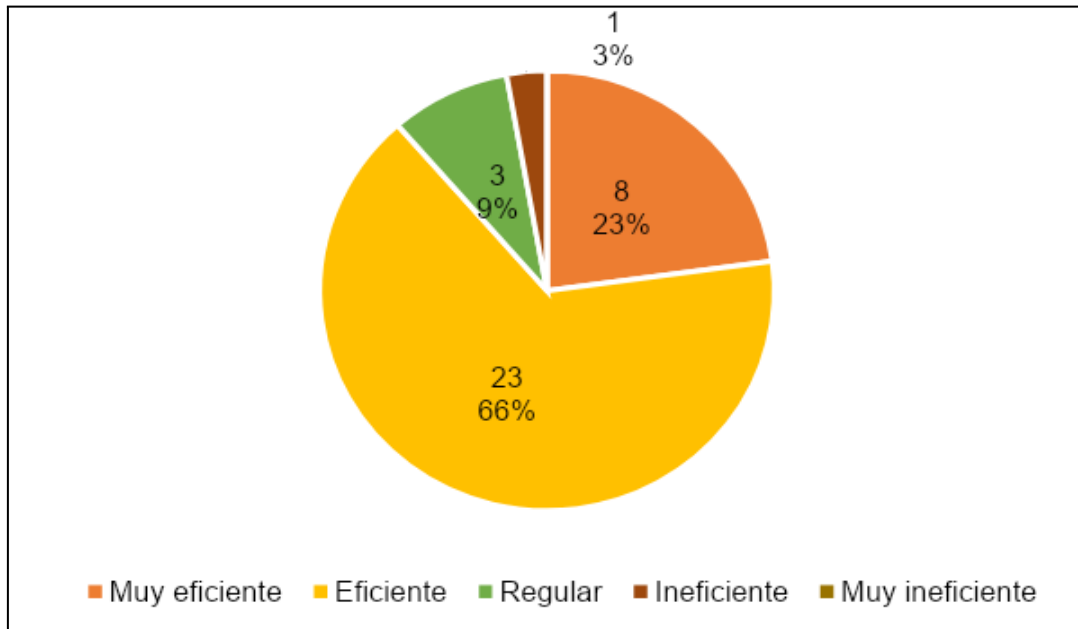
#### 4.3 ANÁLISIS DE LA DIRECCIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.LTDA. DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2018.

##### 4.3.1 RESPECTO A LA PREGUNTA: EN SU OPINIÓN, ¿EL SOFTWARE OPENERP - ODOO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, ES?

**Tabla 19:** Valoración de la implementación del software en la facturación electrónica

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Muy eficiente	8	23%
Eficiente	23	66%
Regular	3	9%
Ineficiente	1	3%
Muy ineficiente	0	0%
Total	35	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 20:** Valoración del software en la facturación electrónica

Interpretación:

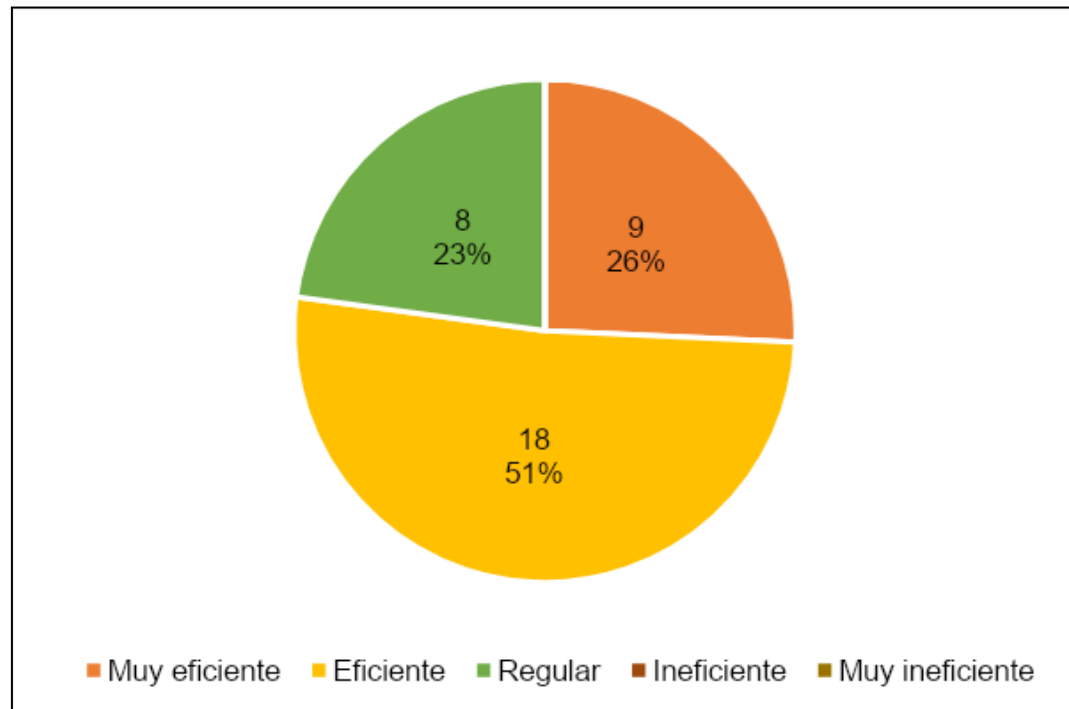
Según los resultados de las encuestas realizadas, el software OpenERP – ODOO para la implementación de la facturación electrónica es eficiente representado por el 66%, seguido de muy eficiente representado con un 23%, y regular con un 8%, ineficiente con un 3%. En consecuencia, el software OpenERP – ODOO para la implementación de la facturación electrónica es eficiente para las operaciones de ventas, control de inventarios, contabilidad y demás aspectos administrativos de la empresa.

**4.3.2 RESPECTO A LA PREGUNTA: EN SU OPINIÓN, ¿CÓMO CALIFICA LA CONFIANZA QUE DEMUESTRAN LOS SOCIOS DE LA EMPRESA CON LAS ACCIONES QUE REALIZAN LOS COLABORADORES?**

**Tabla 20:** Valoración de la confianza hacia los trabajadores de la empresa

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy eficiente</b>	9	26%
<b>Eficiente</b>	18	51%
<b>Regular</b>	8	23%
<b>Ineficiente</b>	0	0%
<b>Muy ineficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 21:** Valoración de la confianza hacia los trabajadores de la empresa

Interpretación:

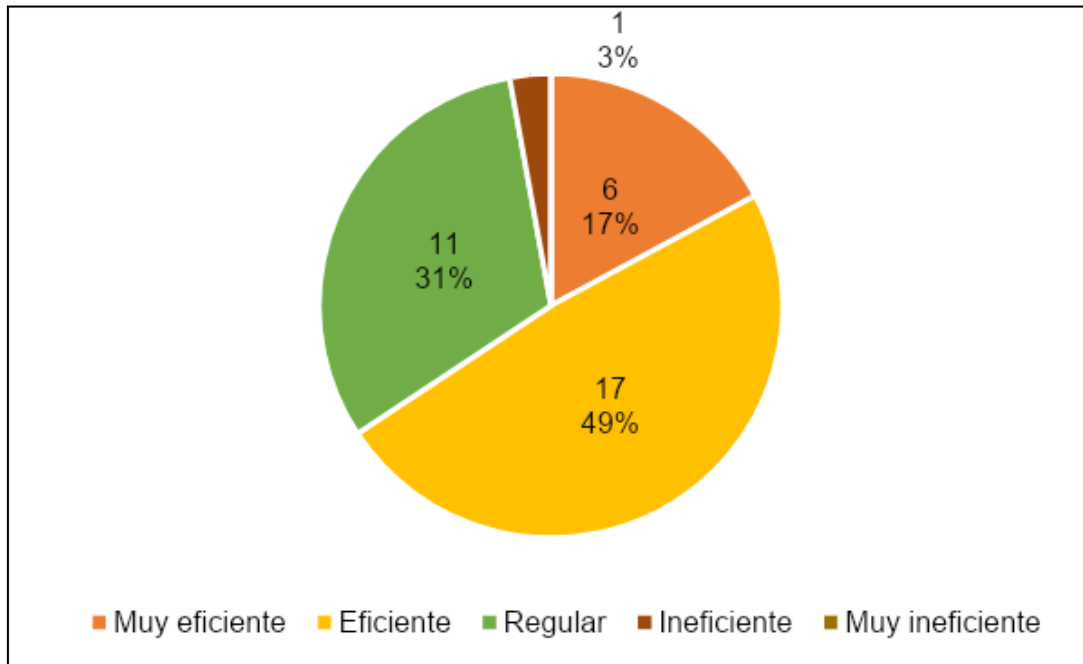
Según los resultados de las encuestas realizadas, la confianza que demuestran los socios de la empresa con las acciones que realizan los colaboradores es percibida como eficiente que significa el 51%, seguido de muy eficiente con el 26%, y regular con el 23%. En tal sentido, la confianza que demuestran los socios es percibida de forma eficiente por parte de los colaboradores; lo que constituye un aspecto que favorece la dirección de la empresa.

**4.3.3 RESPECTO A LA PREGUNTA: EN SU OPINIÓN, ¿LAS ESTRATEGIAS UTILIZADAS POR PARTE DE LA EMPRESA PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES, SON?**

**Tabla 21:** Opinión sobre las estrategias para la fidelización de los clientes

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy eficiente</b>	6	17%
<b>Eficiente</b>	17	49%
<b>Regular</b>	11	31%
<b>Ineficiente</b>	1	3%
<b>Muy ineficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 22:** Opinión sobre las estrategias para la fidelización de los clientes.

Interpretación:

Según los resultados de las encuestas realizadas, las estrategias utilizadas por parte de la empresa para la fidelización de los clientes son calificadas como eficiente que representa el 49%, seguido de regular con un 31%, muy eficiente con un 17%, e ineficiente con un 3%. En consecuencia, las estrategias utilizadas por la empresa para la fidelización de sus clientes son calificadas como eficientes por los colaboradores de la empresa; lo cual coadyuva a una adecuada dirección y tiene relación con rentabilidad económica y financiera.

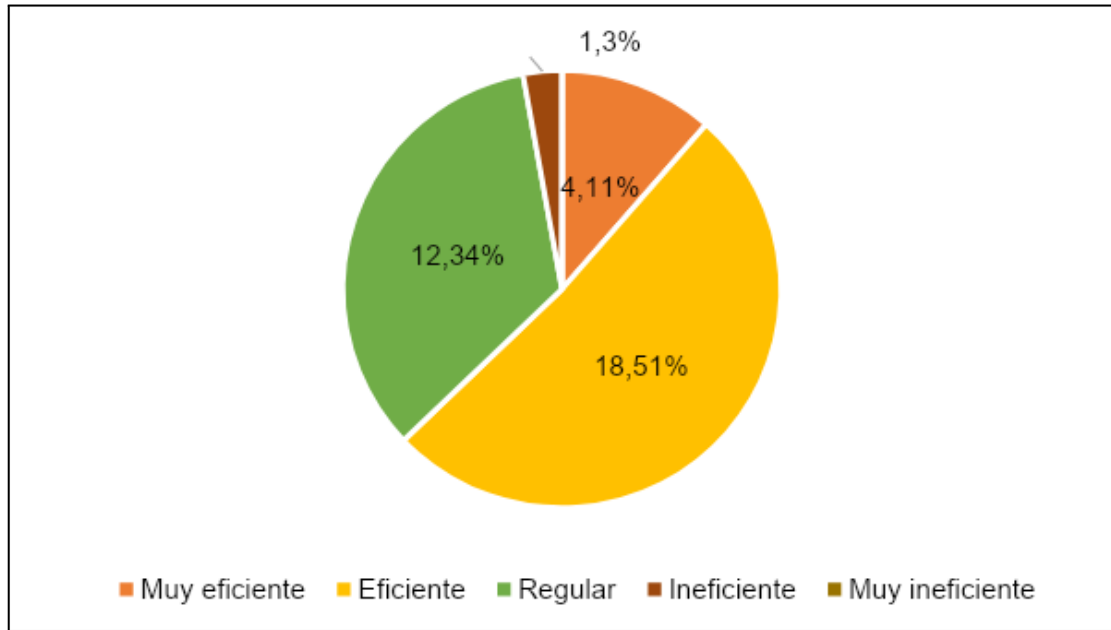


**4.3.4 RESPECTO A LA PREGUNTA: EN SU OPINIÓN, ¿LAS ESTRATEGIAS DE INCENTIVOS Y MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE PERMANENTE O CAUTIVO, SON?**

**Tabla 22:** Opinión de la mejora del servicio hacia los clientes

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy eficiente</b>	4	11%
<b>Eficiente</b>	18	51%
<b>Regular</b>	12	34%
<b>Ineficiente</b>	1	3%
<b>Muy ineficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 23:** Opinión sobre la mejora de la atención a los clientes

**Interpretación:**

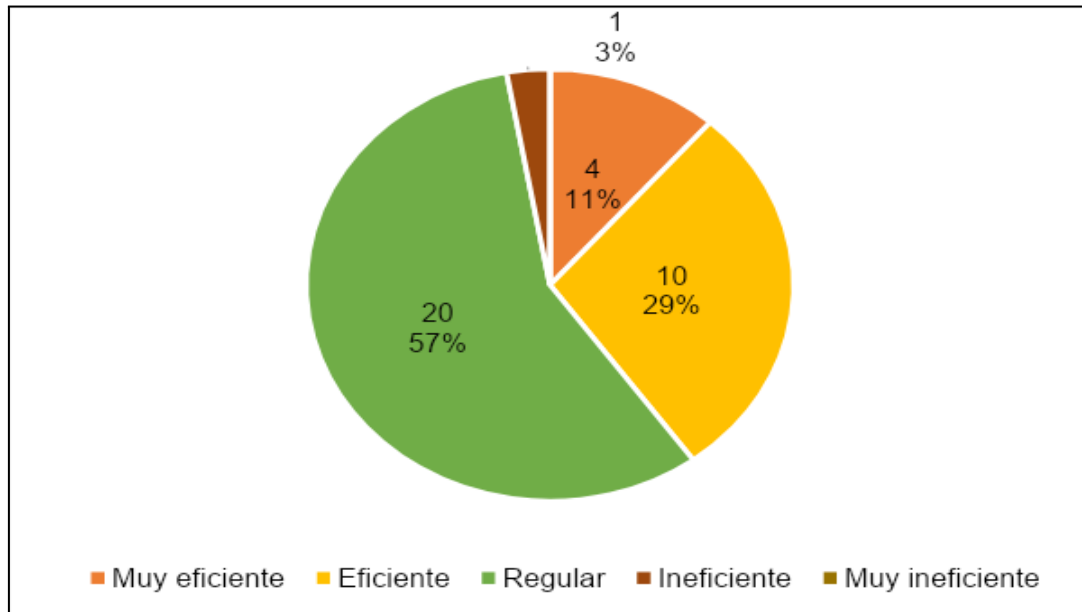
Según los resultados de las encuestas realizadas, las estrategias de incentivos y mejora del servicio al cliente permanente o cautivo que utiliza la empresa son eficientes que significa el 52%, seguido de regular con el 34%, muy eficiente el 11%, e ineficiente el 3%. En consecuencia, las estrategias de incentivos y mejora del servicio al cliente permanente o cautivo que utiliza la empresa son percibidos como eficientes por los colaboradores de la empresa; lo que demuestra una dirección adecuada de la empresa para mejorar su rentabilidad.

#### 4.3.4 RESPECTO A LA PREGUNTA: ¿CONSIDERA UD. QUE LAS ESTRATEGIAS DE MARKETING QUE REALIZA LA EMPRESA PARA ATRAER CLIENTES, SON?

**Tabla 23:** Opinión sobre las estrategias de marketing para atraer clientes

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Muy eficiente	4	11%
Eficiente	10	29%
Regular	20	57%
Ineficiente	1	3%
Muy ineficiente	0	0%
Total	35	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 24:** Estrategias de marketing para atraer clientes

**Interpretación:**

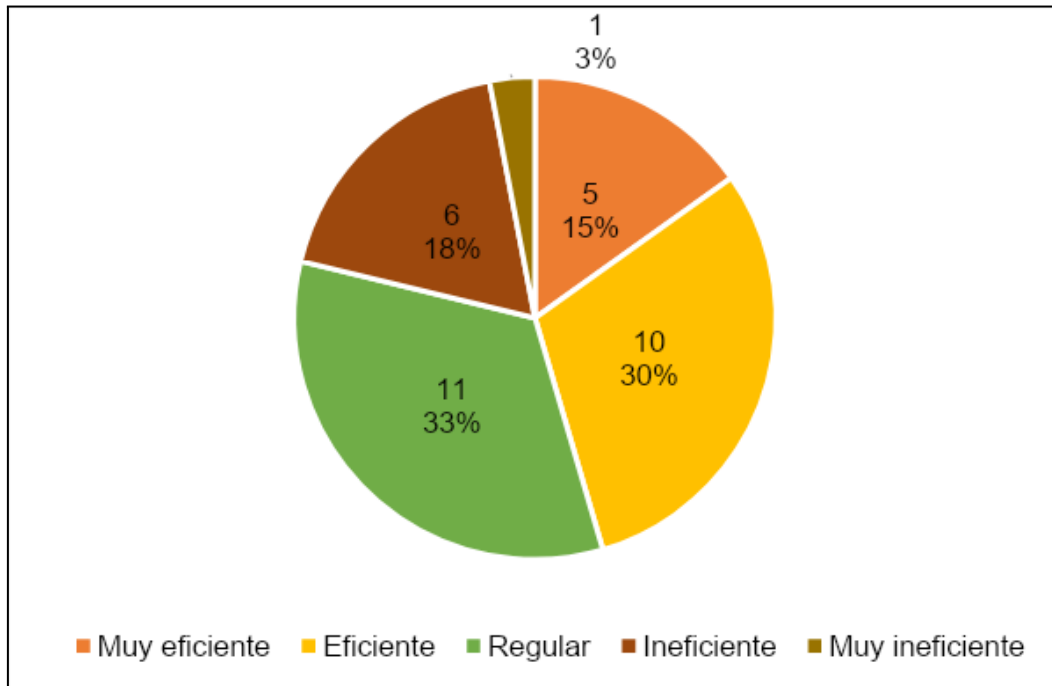
Según los resultados de las encuestas realizadas, las estrategias de marketing que realiza la empresa para atraer clientes son calificadas de manera regular que representa el 57%, seguido de eficiente con el 29%, muy eficiente el 11%, e ineficiente el 3%. En tal sentido, las estrategias de marketing que realiza la empresa para atraer clientes son percibidas por los colaboradores de la empresa como regular; lo cual favorece en alguna medida a la dirección a lograr la rentabilidad económica y financiera de la empresa.

4.3.5 RESPECTO A LA PREGUNTA: ¿LA EMPRESA REALIZA CAPACITACIONES PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD? (SI) (NO), DE SER SU RESPUESTA SI, EN SU OPINIÓN, ES:

**Tabla 24:** Valoración de las capacitaciones realizadas a los trabajadores

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Muy eficiente	5	15%
Eficiente	10	30%
Regular	11	33%
Ineficiente	6	18%
Muy ineficiente	1	3%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 25:** Valoración de las capacitaciones realizadas a los trabajadores

**Interpretación:**

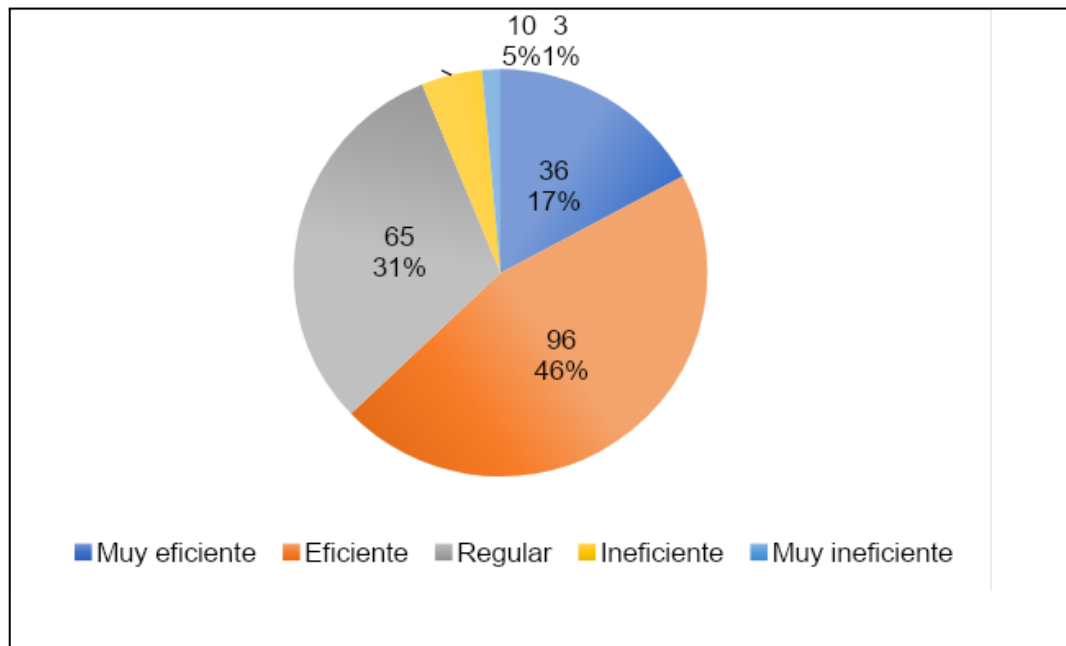
Según los resultados de las encuestas realizadas, la empresa realiza capacitaciones para brindar un servicio de calidad a sus colaboradores regularmente que significa el 34%, seguido de eficiente con el 30%, ineficiente con el 18%, muy eficiente con un 15%, y muy ineficiente con un 3%. En tal sentido, la empresa realiza capacitaciones regularmente a sus colaboradores para brindar un servicio de calidad, lo cual favorece a la dirección de la empresa.

En resumen, respecto a la categoría de dirección se han consolidado los aspectos que la definen y se ha obtenido el resultado siguiente:

Tabla 25: Dirección

CATEGORÍA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy eficiente	36	17%
Eficiente	96	46%
Regular	65	31%
Ineficiente	10	5%
Muy ineficiente	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 26:** Percepción del proceso de Dirección de la empresa Ind. Alim. Negolatina SCRLtda.

En conclusión, los resultados de las encuestas realizadas respecto al proceso de dirección, los trabajadores de la empresa la caracterizan como eficiente al haberse obtenido 73 respuestas (42%), seguido de 44 respuestas (25%) que afirman que es regular y muy eficiente con 29 respuestas (17%); lo cual demuestra que la dirección es adecuada y permite el logro de los resultados de la empresa y la rentabilidad económica y financiera.



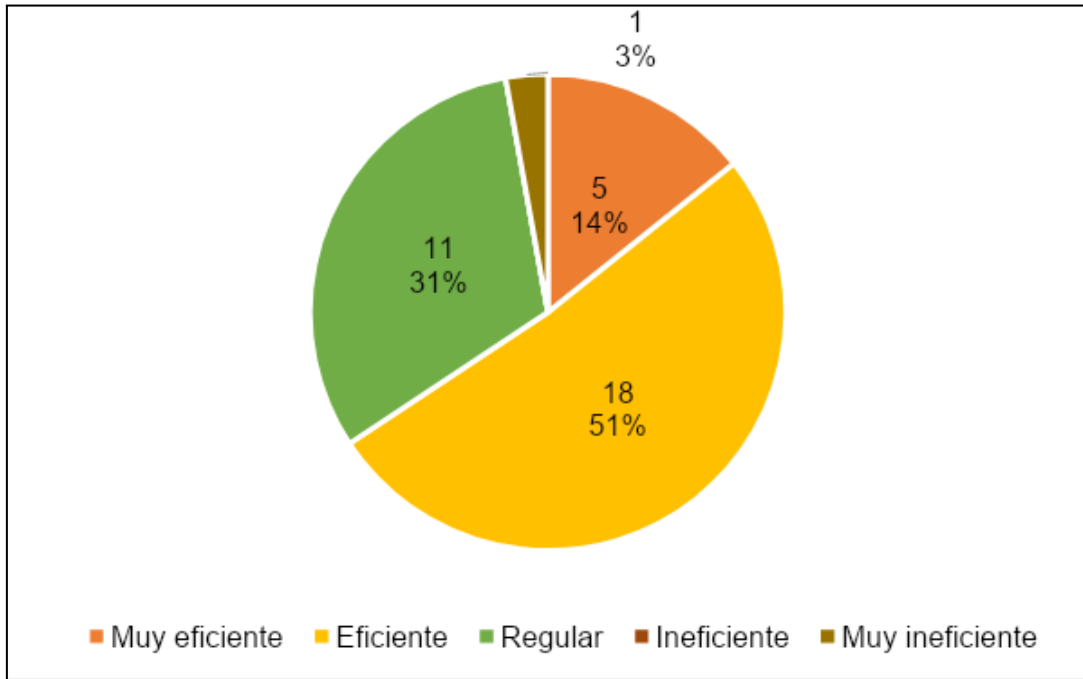
4.4 ANALIZAR EL CONTROL Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.LTDA. DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2018.

4.4.1 RESPECTO A LA PREGUNTA: EN SU OPINIÓN, ¿LAS ACCIONES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO QUE REALIZA LA EMPRESA PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS LABORES Y FUNCIONES DEL COLABORADOR, SON?

**Tabla 26:** Valoración sobre la supervisión y monitoreo por parte de la empresa

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Muy eficiente	5	14%
Eficiente	18	51%
Regular	11	31%
Ineficiente	0	0%
Muy ineficiente	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 27:** Supervisión y monitoreo que realiza la empresa

Interpretación:

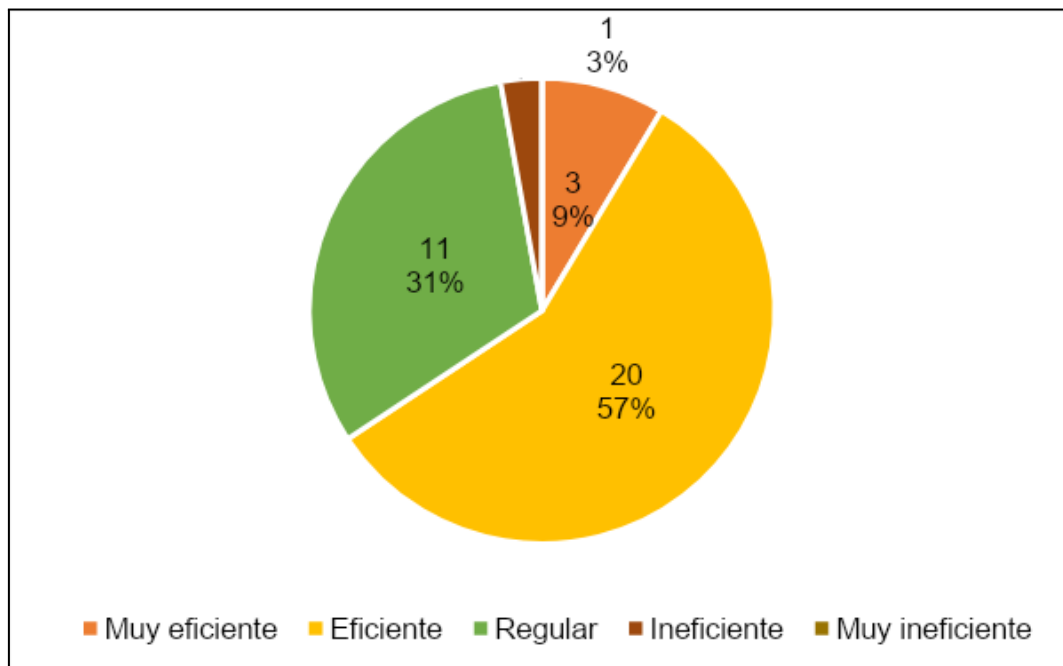
Según los resultados de las encuestas realizadas, las acciones de supervisión y monitoreo que realiza la empresa para el cumplimiento de las labores y funciones de los colaboradores son percibida como eficiente, lo que significa el 52%, seguido de regular con el 31%, muy eficiente con el 14%, y muy ineficiente con el 3%. En síntesis, las acciones de supervisión y monitoreo que realiza la empresa para el cumplimiento de las labores y funciones que realizan los colaboradores es percibida como eficiente y coadyuva a un adecuado control interno.

#### 4.4.2 RESPECTO A LA EMPRESA: EN SU OPINIÓN, ¿EL ACTUAL EQUIPAMIENTO, INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA SON?

**Tabla 27:** Opinión sobre el equipamiento, infraestructura y recursos financieros de la empresa

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Muy eficiente	3	9%
Eficiente	20	57%
Regular	11	66%
Ineficiente	1	3%
Muy ineficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 28:** Opinión sobre el estado de recursos de la empresa

Interpretación:

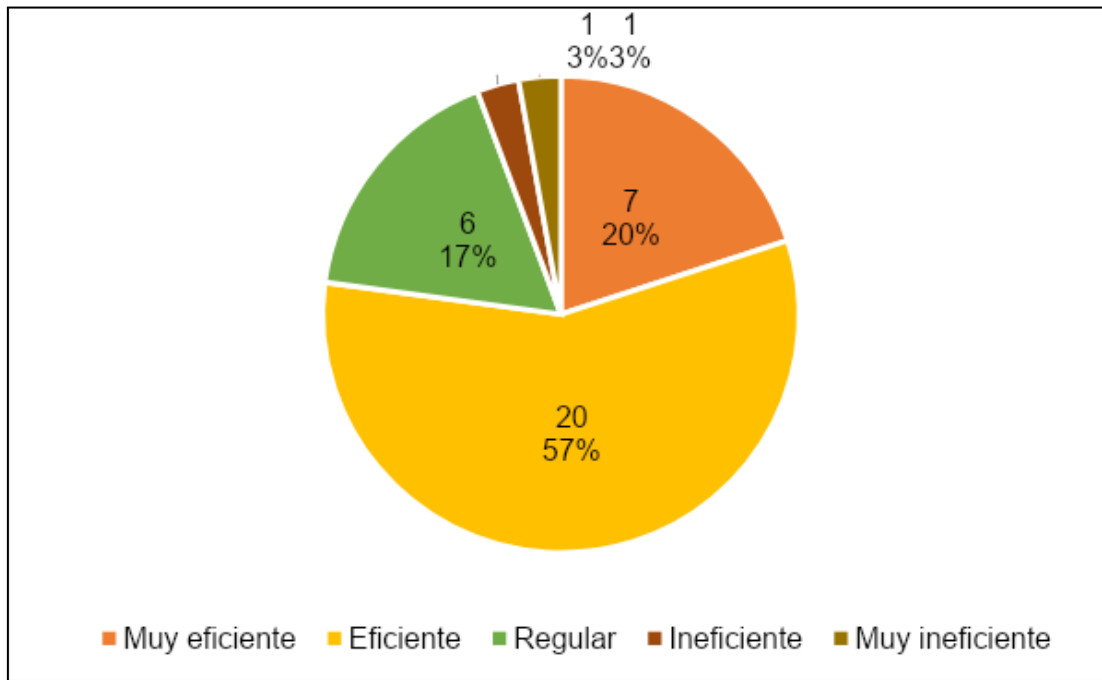
Según los resultados de las encuestas realizadas, para ampliar la cobertura del negocio el actual equipamiento, infraestructura y recursos financieros de la empresa son calificados como eficiente, lo que significa el 57%, seguido de regular con el 31%, muy eficiente con el 9%, e ineficiente con el 3%. Consiguientemente, la empresa cuenta con equipamiento, infraestructura y recursos financieros, los que fueron valorados como eficientes por los colaboradores de la empresa; lo que permite ampliar la cobertura del negocio y mejorar su rentabilidad económica y financiera.

#### 4.4.3 RESPECTO A LA PREGUNTA: EN SU OPINIÓN, ¿EL PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS QUE OFRECE LA EMPRESA, ES?

**Tabla 28:** Opinión sobre el proceso de control de calidad por parte de la empresa

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Muy eficiente	7	20%
Eficiente	20	57%
Regular	6	17%
Ineficiente	1	3%
Muy ineficiente	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 29:** Proceso de control de calidad por parte de la empresa

Interpretación:

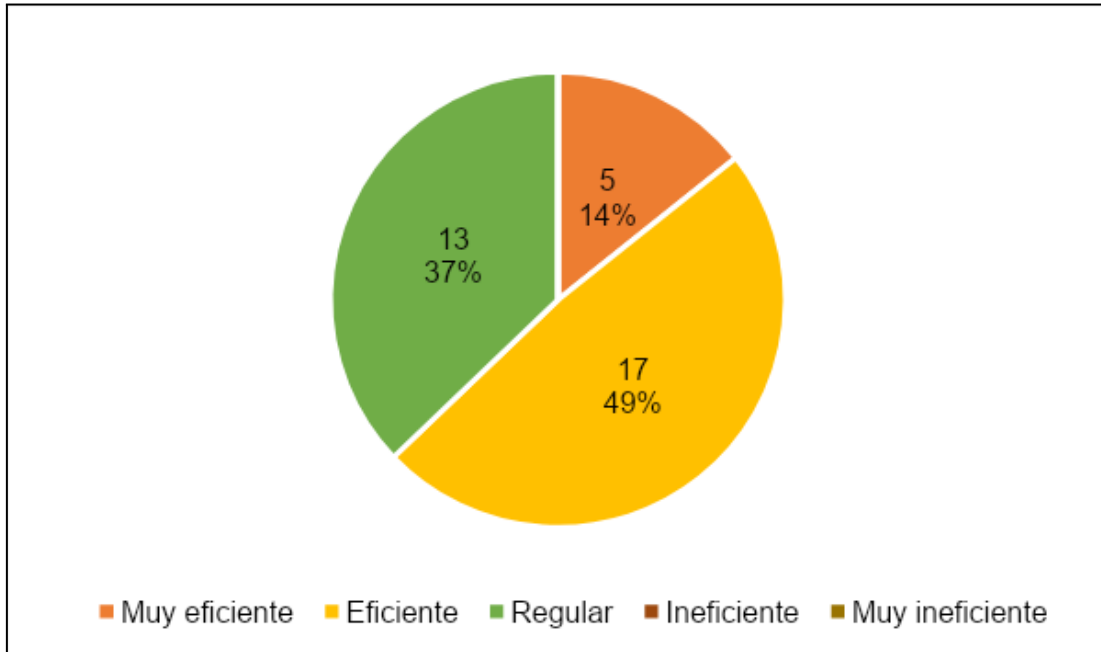
Según los resultados de las encuestas realizadas sobre el proceso de control de calidad de los productos que ofrece la empresa, es calificado como eficiente que significa el 57%, seguido de muy eficiente con el 20%, regular con el 17%, ineficiente y muy ineficiente con el 3%. Lo que significa que el proceso de control de calidad de los productos que realiza la empresa es percibido de forma eficiente por los colaboradores de la empresa, lo que demuestra un adecuado control interno de las actividades que desarrolla la empresa.

**4.4.4 RESPECTO A LA PREGUNTA: EN SU OPINIÓN, ¿CÓMO EVALÚA EL OBJETIVO DE “LOGRAR LA SATISFACCIÓN” DE LOS CLIENTES QUE PROMUEVE LA EMPRESA?**

**Tabla 29:** Valoración del objetivo principal de la empresa de “lograr la satisfacción” de los clientes

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy eficiente</b>	5	14%
<b>Eficiente</b>	17	49%
<b>Regular</b>	13	37%
<b>Ineficiente</b>	0	0%
<b>Muy ineficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 30:** Objetivo principal de la empresa de lograr la satisfacción de los clientes

Interpretación:

Según los resultados de las encuestas realizadas, el objetivo de “lograr la satisfacción” de los clientes que promueve la empresa es calificado como eficiente que representa el 49%, seguido de regular con el 37%, muy eficiente con el 14%, ineficiente y muy ineficiente con el 0%. Lo que significa que el objetivo de lograr la satisfacción de los clientes es considerado como eficiente por los colaboradores de la empresa; consiguientemente, se lleva a cabo un adecuado control interno de los procesos de la empresa.

**4.4.5 RESPECTO A LA PREGUNTA: EN SU OPINIÓN, ¿EL CLIMA LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA ES?**

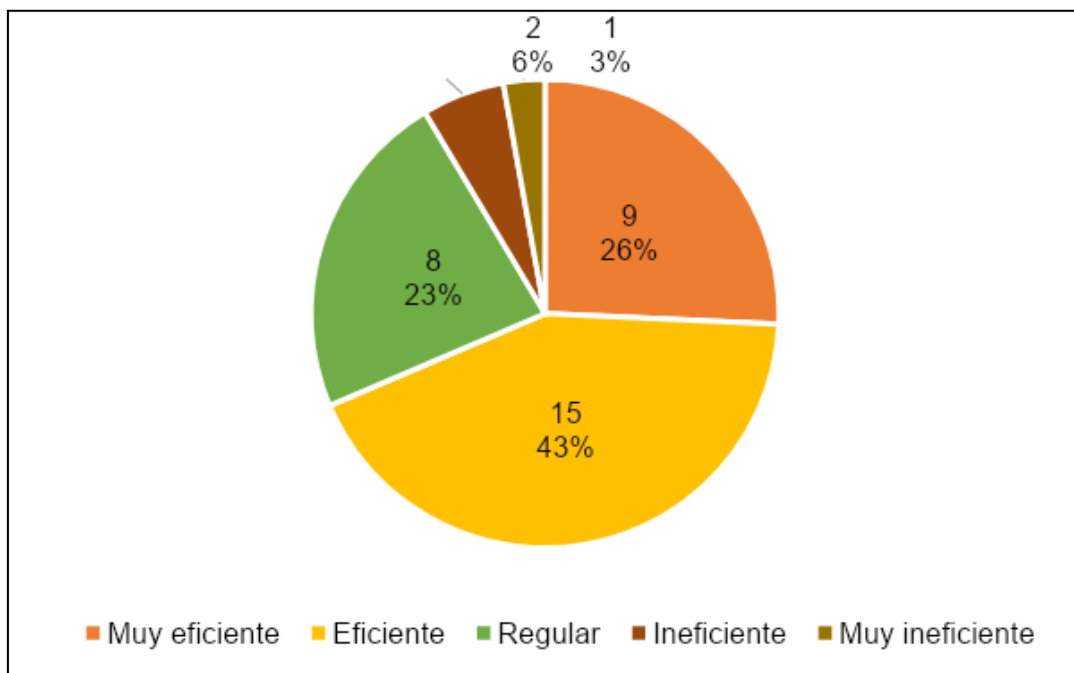
**Tabla 30:** Valoración del clima laboral en la empresa

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
-----------	----------	------------



<b>Muy eficiente</b>	9	26%
<b>Eficiente</b>	15	43%
<b>Regular</b>	8	23%
<b>Ineficiente</b>	2	6%
<b>Muy ineficiente</b>	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 31:** Clima laboral en la empresa

Interpretación:

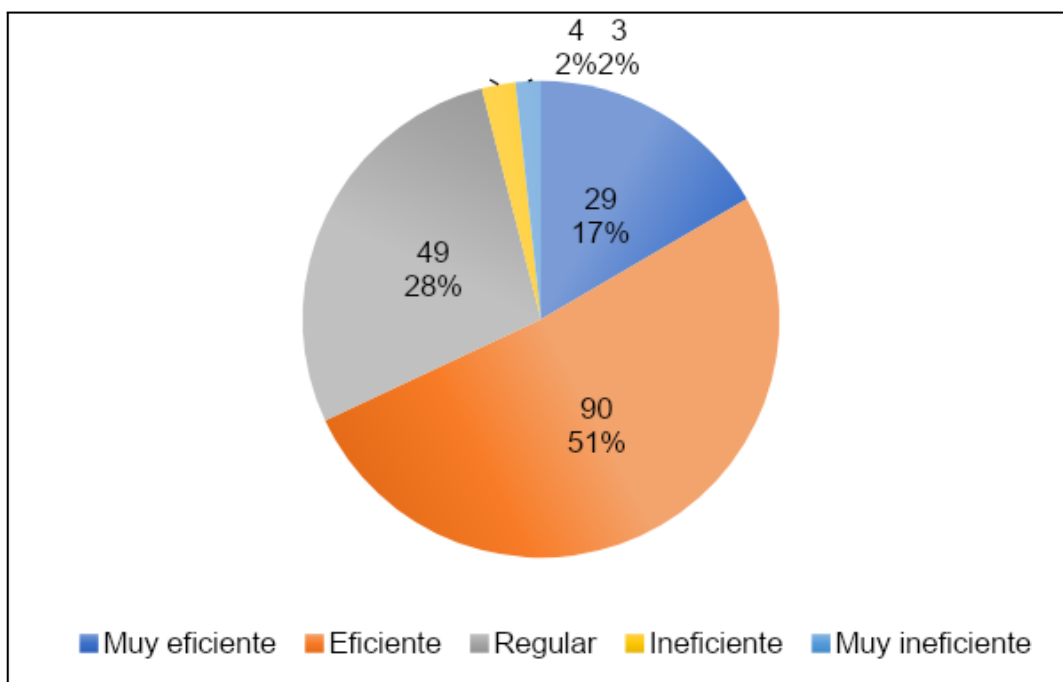
Según los resultados de las encuestas realizadas, el clima laboral dentro de la empresa es percibido por los colaboradores como eficiente que representa el 43%, seguido de muy eficiente con el 26%, regular el 23%, ineficiente el 5% y muy ineficiente el 3%. En conclusión, el clima laboral dentro de la empresa es eficiente según la percepción de los colaboradores de la empresa; lo que demuestra el adecuado control interno implementado por la empresa.

En resumen, respecto a la categoría de control se han consolidado los aspectos que la definen, cuyos resultados son los siguientes:

**Tabla 31:** Control

<b>CATEGORÍA</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy eficiente</b>	29	17%
<b>Eficiente</b>	90	51%
<b>Regular</b>	49	28%
<b>Ineficiente</b>	4	2%
<b>Muy ineficiente</b>	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 32:** Percepción del proceso de control de la empresa

En conclusión, según los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa, éstos afirman que el proceso de control es eficiente al haberse obtenido 90 respuestas (51%), seguido de 49 respuestas (28%) que afirman que es regular y muy eficiente con 29 respuestas (17%); lo que significa que las actividades de control tienen efectividad en la administración gerencial y tiene relación directa con la rentabilidad económica y financiera de la empresa.

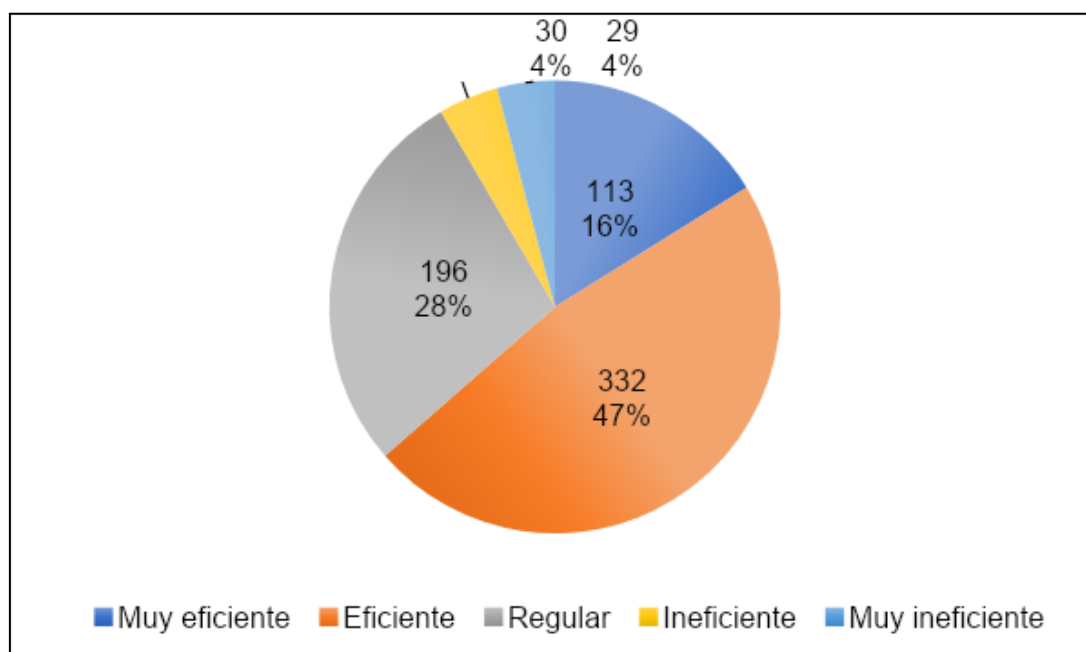
El consolidado de los resultados de los procesos de organización, planificación, dirección y control que definen la variable Administración Gerencial se exponen a continuación:

**Tabla 32:** Caracterización de la administración gerencial

CATEGORÍA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
-----------	------------	------------

<b>Muy eficiente</b>	113	16%
<b>Eficiente</b>	332	47%
<b>Regular</b>	196	28%
<b>Ineficiente</b>	30	4%
<b>Muy ineficiente</b>	29	4%
<b>TOTAL</b>	<b>700</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 33:** Administración Gerencial de la empresa

Según los resultados de los consolidados de las encuestas sobre la variable Administración Gerencial, los trabajadores la caracterizan como eficiente al haberse obtenido 90 respuestas (51%), seguido de 49 respuestas (28%) que afirman que es

regular y muy eficiente con 29 respuestas (17%); lo cual tiene directa relación con la rentabilidad económica y financiera obtenida en el año 2018 con relación con los ejercicios anteriores; tal como se ilustra en la tabla 28 y figura 33.

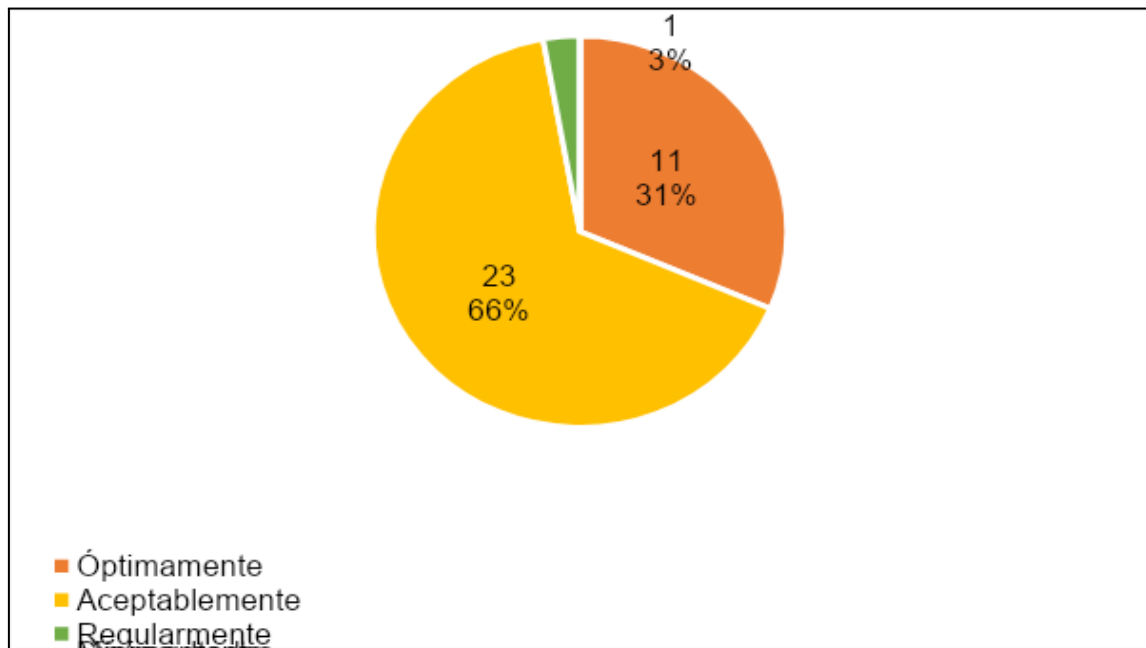
#### 4.5 RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.L.Tda.

##### 4.5.1 RESPECTO A LA PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA VIENE INCREMENTANDO SUS INVERSIONES Y ACTIVOS FIJOS PARA OBTENER RESULTADOS A MEDIANO PLAZO?

**Tabla 33:** Valoración del incremento de las inversiones y activos fijos de la empresa

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Óptimamente	11	31%
Aceptablemente	23	66%
Regularmente	1	3%
Mínimamente	0	0%
Sin resultados	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



**Figura 34:** Incremento de las inversiones y activos fijos de la empresa

Interpretación:

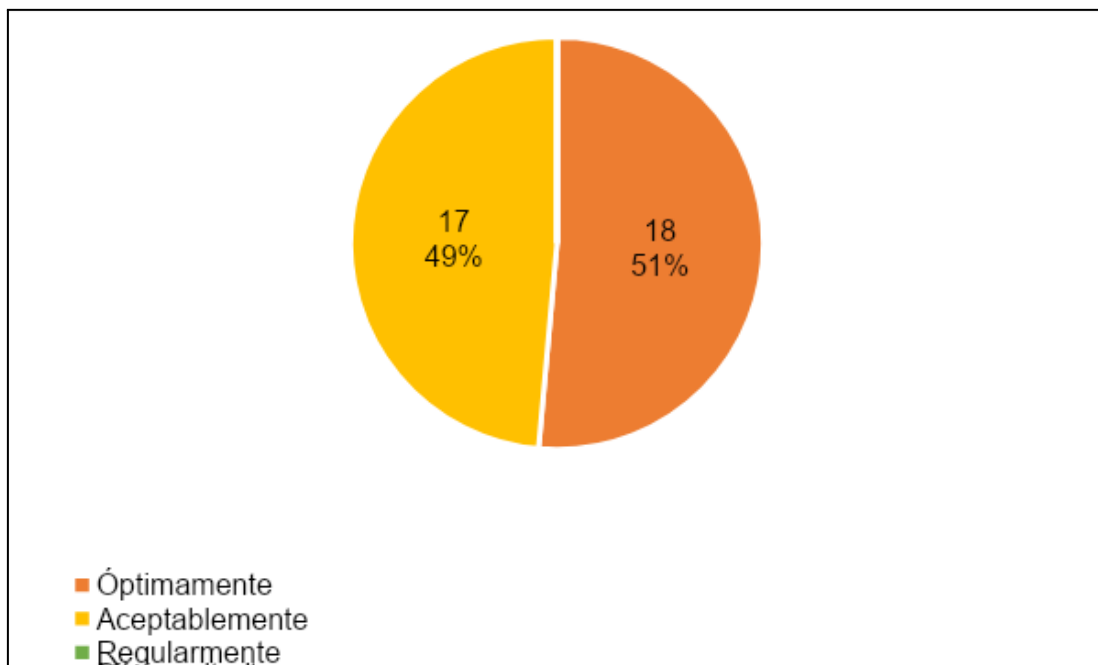
Según los resultados de las encuestas realizadas, la empresa viene incrementando sus inversiones y activos fijos para obtener resultados a mediano plazo, considerado como aceptable que representa el 66%, seguido de óptimo que representa el 31%, y regular con el 3%. En conclusión, se considera que la empresa viene incrementando sus inversiones y activos fijos aceptablemente para obtener resultados a mediano plazo.

#### **4.5.2 RESPECTO A LA PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA VIENE MEJORANDO EN CUANTO A SU RENTABILIDAD FINANCIERA?**

**Tabla 34:** Valoración de la mejoría de la rentabilidad financiera de la empresa

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Óptimamente	18	51%
Aceptablemente	17	49%
Regularmente	0	0%
Mínimamente	0	0%
Sin resultados	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 35:** Mejora de la Rentabilidad Financiera de la empresa

Interpretación:

Según los resultados de las encuestas realizadas, se considera que la empresa viene mejorando en cuanto a su rentabilidad financiera óptimamente que es representado con el 51%, y seguido de aceptablemente con el 49%. En conclusión, la empresa viene mejorando su rentabilidad financiera óptimamente; lo que se corrobora con las cifras registradas en sus estados financieros del año 2018, respecto al año 2017.

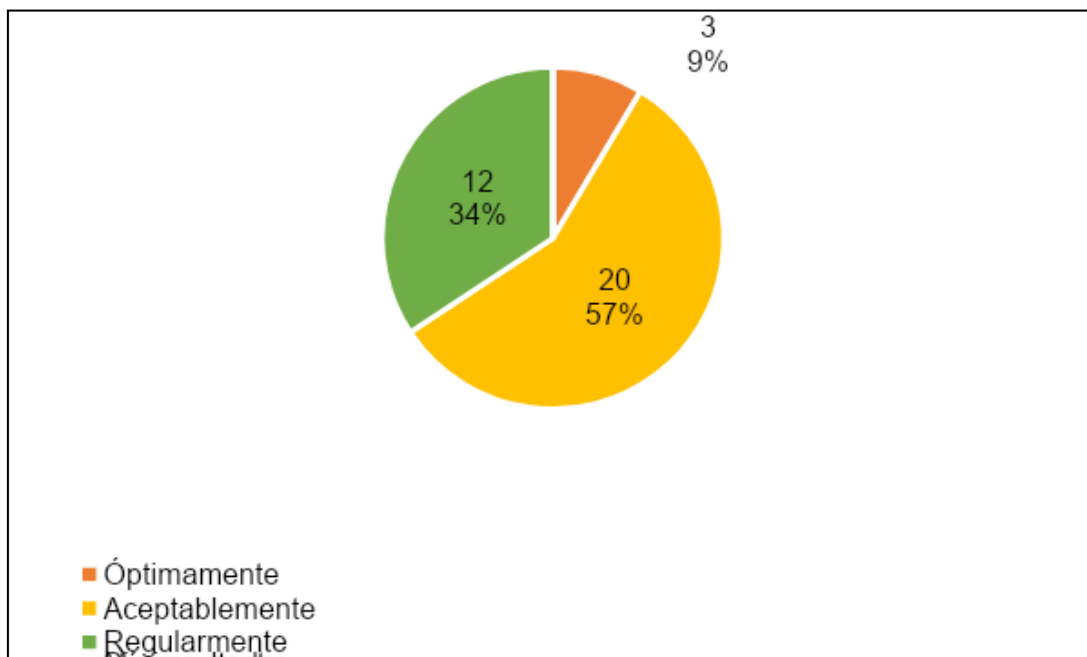
#### 4.5.3 RESPECTO A LA PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA ADMINISTRA Y CONTROLA ADECUADAMENTE SUS INGRESOS POR VENTAS Y SUS GASTOS OPERACIONALES?

**Tabla 35:** Valoración de la administración de los ingresos y gastos de la empresa

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Óptimamente	3	9%
Aceptablemente	20	57%
Regularmente	12	34%
Mínimamente	0	0%
Sin resultados	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.





**Figura 36:** Administración de los ingresos y gastos de la empresa

Interpretación:

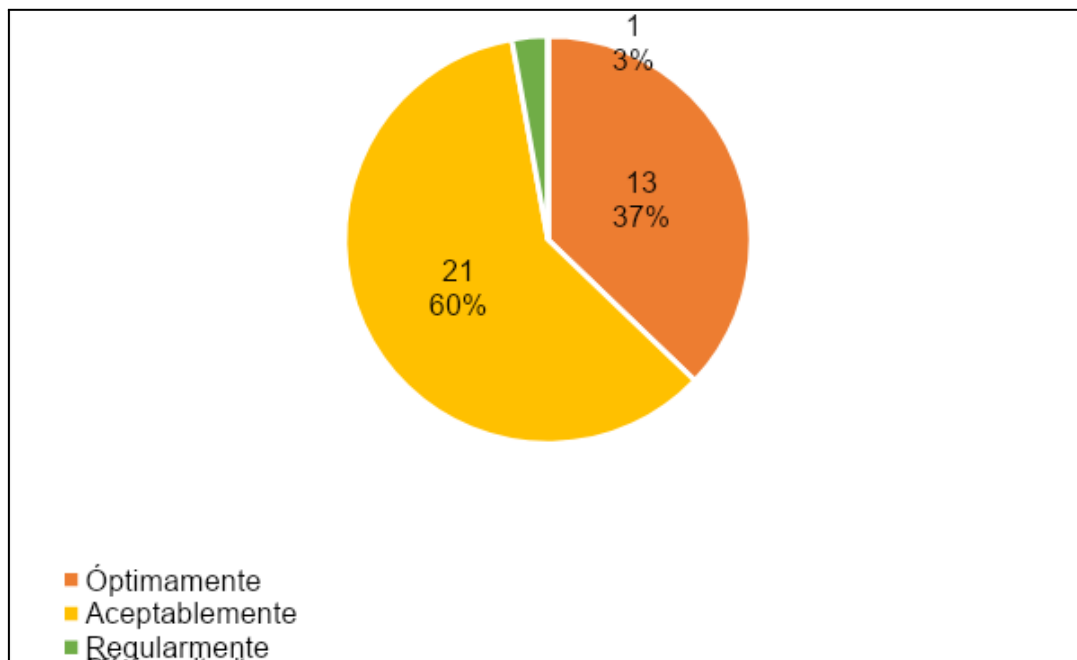
Según los resultados de las encuestas realizadas, se considera que la empresa administra y controla adecuadamente sus ingresos por ventas y sus gastos operacionales aceptablemente que es representado con el 57%, seguido de regularmente con el 34% y óptimamente con el 9%. En conclusión, se considera que la empresa administra y controla adecuadamente sus ingresos por ventas y sus gastos operacionales de forma aceptable; lo que favorece la rentabilidad económica y financiera de la empresa.

#### **4.5.3 RESPECTO A LA PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LA POSICIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA HA MEJORADO RESPECTO A PERIODOS ANTERIORES?**

**Tabla 36:** Valoración de la actual posición financiera de la empresa

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Óptimamente	13	37%
Aceptablemente	21	60%
Regularmente	1	3%
Mínimamente	0	0%
Sin resultados	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 37:** Actual posición financiera de la empresa

Interpretación:

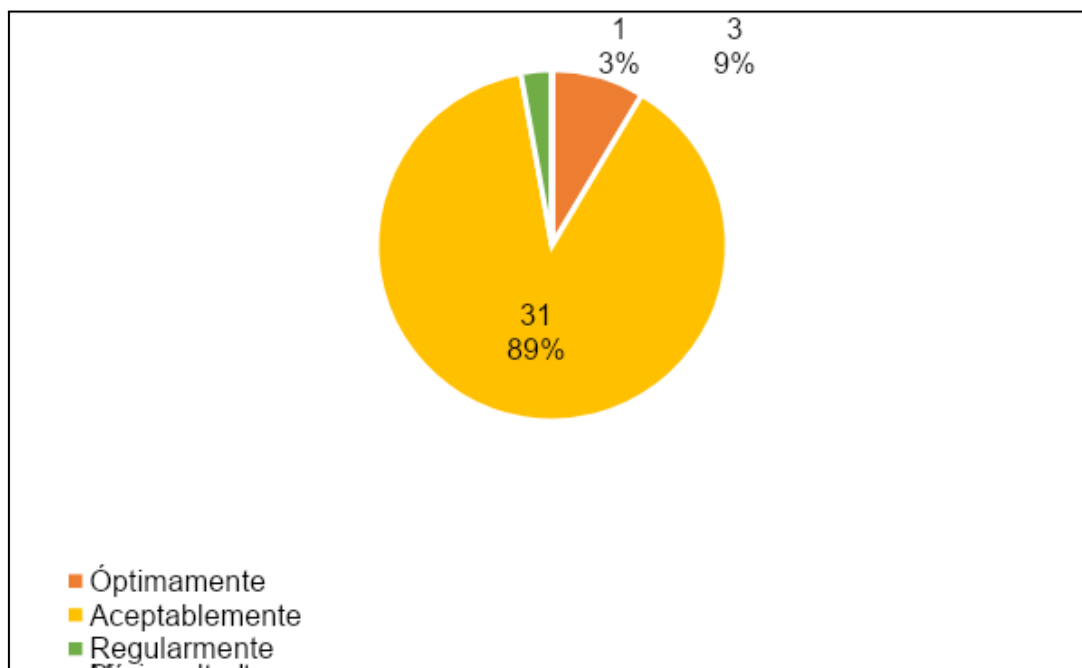
Según los resultados de las encuestas realizadas, se considera que la posición financiera de la empresa ha mejorado respecto a periodos anteriores aceptablemente que representa el 60%, seguido de óptimamente con el 37%, y regularmente con el 3%. En conclusión, se considera que la posición financiera de la empresa ha mejorado aceptablemente respecto a periodos anteriores.

#### 4.5.4 RESPECTO A LA PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA TIENE SOLVENCIA PARA AFRONTAR SUS OBLIGACIONES A CORTO Y MEDIANO PLAZO?

**Tabla 37:** Valoración sobre la solvencia de la empresa para afrontar sus obligaciones

CATEGORÍA	PERSONAS	PORCENTAJE
Óptimamente	3	9%
Aceptablemente	31	89%
Regularmente	1	3%
Mínimamente	0	0%
Sin resultados	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 38:** Solvencia actual la empresa para afrontar sus obligaciones

Interpretación:

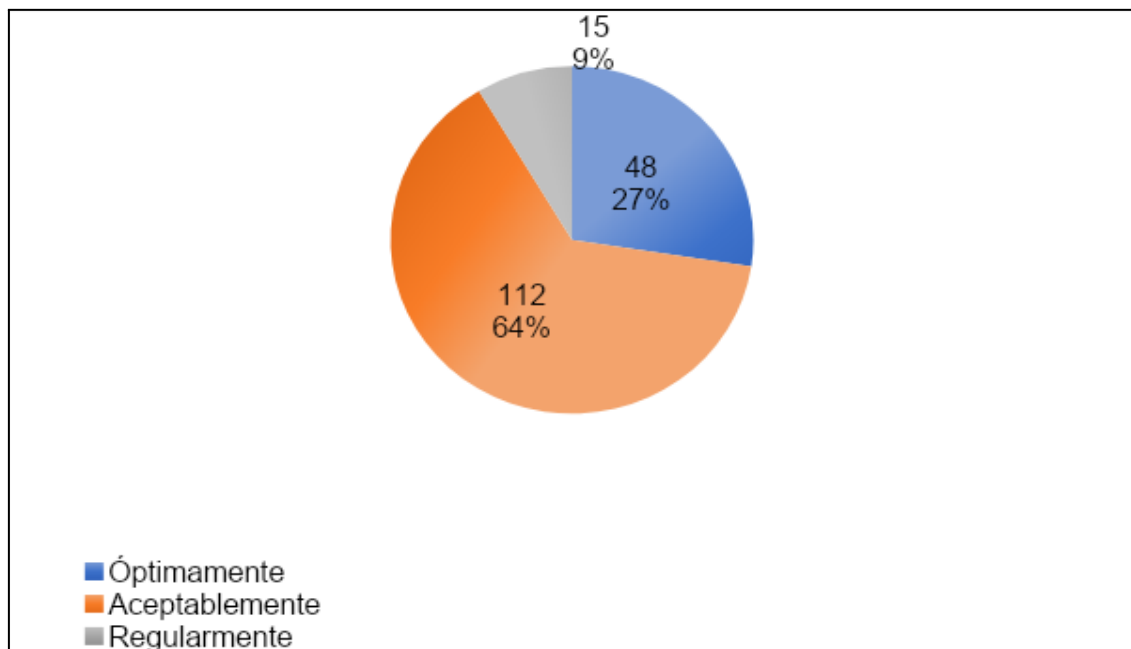
Según los resultados de las encuestas realizadas, se considera que la empresa tiene solvencia para afrontar sus obligaciones a corto y mediano plazo de forma aceptablemente que representa el 88%, seguido de óptimamente con el 9%, y regularmente con el 3%. En conclusión, la empresa tiene solvencia para afrontar sus obligaciones a corto y mediano plazo de forma aceptable.

En conclusión, respecto a la variable de Rentabilidad Económica y Financiera según los resultados de las encuestas realizadas, los trabajadores afirman que la rentabilidad de la empresa es aceptable al haberse obtenido 112 respuestas (64%), seguido de 48 respuestas (27%) que afirman que es óptimo y regularmente con 15 respuestas (9%).

Tabla 38: Rentabilidad Económica y Financiera

CATEGORÍA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Óptimamente	48	27%
Aceptablemente	112	64%
Regularmente	15	9%
Mínimamente	0	0%
Sin resultados	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.



**Figura 39:** Rentabilidad Económica y financiera de la empresa

#### **4.6 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### **4.6.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL**

“La administración gerencial incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.”

Para la contrastación de las hipótesis planteadas, se ha aplicado el coeficiente de Pearson a fin de determinar la relación entre la variable independiente y variable dependiente; en el caso de la Hipótesis General se obtuvo como resultado que la Administración Gerencial incide en la Rentabilidad Económica y Financiera de la Empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.R.L.Tda., tal como se demuestra en la Tabla siguiente, donde se tiene como resultado 0.87 (76%) lo que determina que existe una Correlación Directa. Por lo tanto, la hipótesis queda aceptada.

**Tabla 39:** La administración Gerencial y su incidencia en Rentabilidad Económica y Financiera

i	ADMINISTRACIÓN GERENCIAL ( X )	RENTABILIDAD ( Y )
1	113	48
2	332	112
3	196	15
4	30	0
5	29	0
	<b>Coef. Pearson ( r )</b>	<b>0.87</b>
	<b>Determinación (r<sup>2</sup>)</b>	<b>76</b>

Fuente: Tabla N° 32 y Tabla N° 38

#### 4.6.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO

Hipótesis Específica 1.

“La organización incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.”

**Tabla 40:** La Organización y su incidencia en la Rentabilidad Económica y financiera

i	ORGANIZACIÓN ( X )	RENTABILIDAD ( Y )
1	19	48
2	73	112
3	38	15
4	3	0
5	7	0
<b>Coef. Pearson ( r )</b>		<b>0.88</b>
<b>Determinación (r<sup>2</sup>)</b>		<b>77</b>

Fuente: Tabla N° 07 y Tabla N° 38

En la Tabla 40 se observa el resultado del Coeficiente de Pearson que es el 0.88 (77%) lo que determina una Correlación Directa al no ser menor a 0 y no mayor a 1 en la Organización de la empresa que incide en su rentabilidad. Por lo tanto, la hipótesis específica 1 queda aceptada.

Hipótesis Específica 2.

La planificación incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.



**Tabla 41:** La Planificación y su incidencia en la Rentabilidad Económica y Financiera

I	PLANIFICACIÓN ( X )	RENTABILIDAD ( Y )
1	29	48
2	73	112
3	44	15
4	13	0
5	16	0
<b>Coef. Pearson ( r )</b>		<b>0.88</b>
<b>Determinación (r<sup>2</sup>)</b>		<b>78</b>

Fuente: Tabla N° 18 y Tabla N° 38

En la Tabla 41 se observa el resultado del Coeficiente de Pearson que es el 0.88 (78%) lo que determina una Correlación Directa al no ser menor a 0 y no mayor a 1 en la Planificación de la empresa que incide en su rentabilidad. Por lo tanto, la hipótesis específica 2 queda aceptada.

### **Hipótesis Específica 3.**

La dirección incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.

**Tabla 42:** La Dirección y su incidencia en la Rentabilidad Económica y financiera

I	DIRECCIÓN ( X )	RENTABILIDAD ( Y )
1	36	48
2	96	112
3	65	15
4	10	0
5	3	0
<b>Coef. Pearson ( r )</b>		<b>0.83</b>
<b>Determinación (r<sup>2</sup>)</b>		<b>69</b>

Fuente: Tabla N° 25 y Tabla N° 38

En la Tabla 42 se observa el resultado del Coeficiente de Pearson que es el 0.83 (69%) lo que determina una Correlación Directa al no ser menor a 0 y no mayor a 1 en la Dirección de la empresa que incide en su rentabilidad. Por lo tanto, la hipótesis específica 3 queda aceptada.

Específico (4)

El control incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.

**Tabla 43:** El Control y su incidencia en la Rentabilidad Económica y financiera

<b>i</b>	<b>CONTROL ( X )</b>	<b>RENTABILIDAD ( Y )</b>
1	29	48
2	90	112
3	49	15
4	4	0
5	3	0
	<b>Coef. Pearson ( r )</b>	<b>0.89</b>
	<b>Determinación (r<sup>2</sup>)</b>	<b>79</b>

Fuente: Tabla N° 31 y Tabla N° 38

En la Tabla 43 se observa el resultado del Coeficiente de Pearson que es el 0.89 (79%) lo que determina una Correlación Directa al no ser menor a 0 y no mayor a 1 en la Control de la empresa que incide en su rentabilidad. Por lo tanto, la hipótesis específica 4 queda aceptada.

## CONCLUSIONES

Al finalizar el presente trabajo de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

### **PRIMERA. (Respecto al objetivo general)**

Se ha analizado aspectos que caracterizan la administración gerencial en la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, determinando que ésta tiene incidencia en su rentabilidad económica y financiera en el período 2018; lo que se demuestra a través de los resultados consolidados de las encuestas realizadas sobre la variable Administración Gerencial que la caracterizan mayormente como eficiente, mientras que la Rentabilidad Económica y Financiera fue ascendente respecto al período anterior; aspecto que se corrobora en la contrastación de la hipótesis general, donde la administración gerencial tiene incidencia directa en la rentabilidad económica y financiera de la empresa.

### **SEGUNDA. (Respecto al objetivo específico 1)**

Se ha analizado la organización que es uno de los procesos de la administración gerencial en la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, y se ha determinado que ésta tiene incidencia en su rentabilidad económica y financiera en el período 2018, debido a que los resultados de las encuestas realizadas indican que la organización de la empresa es eficiente al haberse obtenido 73 respuestas (52%), seguido de 38 respuestas (27%) que afirman que es regular y muy eficiente con 19 respuestas (14%) según Tabla 08; así mismo, se ha obtenido que el coeficiente de Pearson que es el 0.88 (77%) lo que determina una Correlación Directa al no ser menor a 0 y no mayor a 1 en la Organización de la empresa que incide en su rentabilidad

económica y financiera. Consiguientemente, una buena organización permite un mejor desempeño del talento humano; lo cual tiene incidencia directa en la rentabilidad de la empresa.

### **TERCERA. (Respecto al objetivo específico 2)**

Se ha analizado la planificación que es uno de los procesos de la administración gerencial en la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, y se ha determinado que ésta tiene incidencia en su rentabilidad económica y financiera en el período 2018, debido a que los resultados de las encuestas realizadas indican que la planificación de la empresa es eficiente al haberse obtenido 73 respuestas (42%), seguido de 44 respuestas (25%) que afirman que es regular y muy eficiente con 29 respuestas (17%) según Tabla 19; así mismo, se ha obtenido que el coeficiente de Pearson que es el 0.88 (78%) lo que determina una Correlación Directa al no ser menor a 0 y no mayor a 1 en la planificación de la empresa que incide en su rentabilidad económica y financiera. Consiguientemente, una adecuada planificación contribuye al logro de los objetivos de la empresa; lo cual tiene incidencia directa en la rentabilidad de la empresa.

### **CUARTA. (Respecto al objetivo específico 3)**

Se ha analizado la dirección que es uno de los procesos de la administración gerencial en la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, y se ha determinado que ésta tiene incidencia en su rentabilidad económica y financiera en el período 2018, debido a que los resultados de las encuestas realizadas indican que la dirección de la empresa es eficiente al haberse obtenido 73 respuestas (42%), seguido de 44 respuestas (25%) que afirman que es regular y muy eficiente con 29 respuestas (17%)

según Tabla 26; así mismo, se ha obtenido que el coeficiente de Pearson que es 0.83 (69%) lo que determina una Correlación Directa al no ser menor a 0 y no mayor a 1 en la dirección de la empresa que incide en su rentabilidad económica y financiera. Consiguientemente, una adecuada dirección permite el logro de los objetivos de la empresa; así como la rentabilidad de la empresa.

#### **QUINTA. (Respecto al objetivo específico 4)**

Se ha analizado el control que es uno de los procesos de la administración gerencial en la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, y se ha determinado que ésta tiene incidencia en su rentabilidad económica y financiera en el período 2018, debido a que los resultados de las encuestas realizadas indican que el control de la empresa es eficiente al haberse obtenido 90 respuestas (51%), seguido de 49 respuestas (28%) que afirman que es regular y muy eficiente con 29 respuestas (17%) según Tabla 32; asimismo, se ha obtenido que el coeficiente de Pearson que es 0.83 (69%) lo que determina una Correlación Directa al no ser menor a 0 y no mayor a 1 en el control de la empresa que incide en su rentabilidad económica y financiera. Consiguientemente, las actividades de control implementadas por la empresa tienen efectividad en la administración gerencial y tiene relación directa con la rentabilidad económica y financiera de la empresa.

## RECOMENDACIONES

Considerando las conclusiones del presente trabajo de investigación, se han formulado las siguientes recomendaciones.

### **PRIMERA.**

A fin de mejorar el proceso de organización de una empresa alimentaria como el caso de la investigación que se caracteriza por una alta rotación de inventarios es recomendable implementar un modelo de administración gerencial basado en actividades a fin de tener un control más adecuado de sus costos y obtener mejores índices de rentabilidad económica y financiera.

### **SEGUNDA.**

Siendo el proceso de planificación vital para una adecuada administración gerencial es pertinente que la empresa implemente un órgano con personal especializado en planificación estratégica; a fin de llevar a cabo dicho proceso con proyección a nuevos mercados y diversificando sus procesos; de esa manera pueda garantizar la sostenibilidad de su rentabilidad económica y financiera en el tiempo.

### **TERCERO.**

Si bien el proceso de dirección fue acertado hasta el ejercicio 2018 es necesario que dicho proceso considere las necesidades del cliente, cada vez más exigentes y las ventajas competitivas de las empresas de la competencia, así como los avances de la actual coyuntura tecnológica, debiendo implementar la inteligencia artificial a través del comercio electrónico o atención a “delivery”; aspectos que pueden garantizar la sostenibilidad de su rentabilidad económica y financiera en el tiempo.

**CUARTO.**

Respecto al proceso de control se sugiere la implementación de un sistema de control interno bajo el enfoque del COSO lo que permitirá el logro de los objetivos alineado a las estrategias de la empresa en el tiempo; aspectos fundamentales para garantizar la sostenibilidad de su rentabilidad económica y financiera en el tiempo.



**BIBLIOGRAFÍA**

- Alvarez, P. J. (2017). Competencias gerenciales y la gestión administrativa en instituciones educativas de la UGEL 04 Lima, 2016.
- Anónimo. (2006). La calidad y su evolución. 68, 1-31. Recuperado de [http://www.euskalit.net/pdf/calidad\\_total.pdf](http://www.euskalit.net/pdf/calidad_total.pdf)
- Arias, A. (2012). La gestión de la calidad: Conceptos Básicos. Unidad Didáctica: La Gestión De La Calidad: Conceptos Básicos, 2-47. Recuperado de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>  
<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
- Bautista, A. D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. Actualidad Empresarial N.º 341 - Segunda Quincena de Diciembre 2015, 2.
- Cabanelas, L. P., & Lorenzo, P. J. (2007). Las competencias de la empresa como factor básico en la rentabilidad económica. Revista Galega de Economía, 13.
- Calla, M. (2017). Efectos que ocasiona el Planeamiento Estratégico en la Rentabilidad Financiera contable y la Gestión de intermediación laboral de las Cooperativas de trabajo y Fomento del empleo en la región Arequipa, año 2016. Arequipa.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la Administración. México: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
- College Derkra. (28 de enero de 2010). GESTIOPOLIS. Obtenido de El control como fase del proceso administrativo: <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>

Congreso de la República, P. (1997). Ley General de Sociedades Ley N ° 26887. El Congreso de la República, 1, 87.

Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones sociales. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(22), 43-58. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027764004>

Cruz, J. (18 de julio de 2013). Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Deming, W. E., & Medina, J. N. (1989). *Calidad, Productividad y Compatitividad: la salida de la crisis* (Ediciones).

EcuRed, c. (03 de abril de 2013). Rentabilidad. Obtenido de <https://www.ecured.cu/index.php?title=Rentabilidad&oldid=1858637>

EHU. (2010). Glosario de términos de calidad. 1-31. Recuperado de <https://www.ehu.eus/documents/2632144/2634184/Glosario+términos+calidad.pdf>

Flores, O. S. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROABAS Jinotega, 2010-2013*.

García, E. (10 de noviembre de 2016). EQUIPO ALTRAN. Obtenido de <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/?fbclid=IwAR2ffmqDbocdcl15sq3qujUiLvWxt6cbrfEhlhnnB542iZPvsOnAGU5nk>

- Hiruly. (12 de junio de 2014). SCRIBD. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/229403958/Definicion-de-Gestion-Gerencial>
- Indetec. (2005). Glosario de Términos para el Proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación en la Administración Pública. En *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos*. 2015, 44. Recuperado de [www.iso.org](http://www.iso.org)
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. (Spanish). *Revista Medica del IMSS*, 50(3), 307-314. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=87049624&lang=es&site=ehost-live>
- Luna, C. G., & Macas, S. Y. (2010). Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera y propuesta de mejoramiento en la Empresa Comercializadora y Exportadora de Bioacuáticos "COEXBI S.A" del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2018 - 2019. Loja - Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costo. *Actualidad Contable Faces*, 36.
- Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35.

Paredes, N. H. (2018). Propuesta de un sistema de control de cuentas por pagar en la Empresa Shoes Export Moretti SAC – 2018.

Marca Perú. (31 de octubre de 2017). Empresas en Perú. Obtenido de <https://peru.info/es-pe/negocios/noticias/5/23/seis-tipos-de-empresas-que-puedes-abrir-en-peru>

ProBolivia. (2016). Planes de Negocio. 1-14. Recuperado de <http://www.emprendedores.es/crear-una-empresa/plan-de-negocios>

Quiroz, J. (01 de octubre de 2014). PREZI. Obtenido de <https://prezi.com/00fadplvmlo2/introduccion-a-la-administracion-gerencial/?fbclid=IwAR2kwNxpovqubqZAuSCtP6Mbb-17HXcwMENnBWzt6ozAd7oHeYIQhTag30Y>

Quispe, F. P. (2017). Análisis de la Planificación Financiera Estratégica y el impacto de la Rentabilidad de las Empresas de servicios hoteleros, caso: "Hotel la Posada deñ "PRINCIPE". Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín.

Ricra, M. M. (2013). Análisis financiero de la empresa.

Romero, Á. R. (2011). Modelo de Gerencia Estratégica como elemento de mejora de la gestión habitacional en el Estado Lara (Venezuela).

Ruiz, G. P. (2012). Dirección. RED TERCER MILENIO S.C, 11.

Salomón, S. J. (2010). Capacidades Gerenciales en las empresas familiares Peruanas: Un estudio descriptivo.

Sánchez, B. J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. 5campus.com.

Tapia, E. (09 de noviembre de 2016). SCRIBD. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/330673002/Tipos-de-Gestion>

Thompson, I. (2006). Concepto de Empresa. Promonegocios.net, 2.

Valeriano, G. J. (2015). Sistema Web de Administración para la Gestión de Empresas de Servicios de Comercialización Puno – 2014.

Vásquez, A. J. (11 de mayo de 2003). GEOPOLIS. Obtenido de Definiciones de organización empresarial.: <https://www.gestiopolis.com/definiciones-organizacion-empresarial/>

**ANEXOS**

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la administración gerencial incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018?	Analizar la administración gerencial y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.	La administración gerencial incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.	<p><b>V.I.:</b> Administración Gerencial.</p> <p><b>V.D.:</b> Rentabilidad Económica y Financiera.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> cuantitativa o no experimental</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Método de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><math>Y = f(X)</math></p>
¿De qué manera incide la organización gerencial en la rentabilidad económica de la empresa Industrias Alimentarias	Analizar la organización y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda.	La organización incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias	<p><b>V.I.:</b> Organización.</p> <p><b>V.D.:</b></p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Método de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><math>Y = f(X)</math></p>

Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018?	de la ciudad de Puno, periodo 2018.	Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.	Rentabilidad Económica y Financiera.	Donde: X= Administrativa Gerencial
¿De qué manera incide la planificación gerencial en la rentabilidad financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018?	Analizar la planificación y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.	La planificación incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.	V.I.: Planificación.  V.D.: Rentabilidad Económica y Financiera.	Y = Rentabilidad Económica y Financiera.  M = Ox.r.Oy
¿De qué manera incide la dirección gerencial en la rentabilidad financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018?	Analizar la dirección y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.	La dirección incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.	V.I.: Dirección.  V.D.: Rentabilidad Económica y Financiera.	Donde: M = Población (trabajadores) O = observación r = Correlación Variables.



S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018?	de la ciudad de Puno, periodo 2018.	S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.	Rentabilidad Económica y Financiera.
¿De qué manera incide el control gerencial en la rentabilidad financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018?	Analizar el control y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.	El control incide en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. de la ciudad de Puno, periodo 2018.	<b>V.I.:</b>  Control.  <b>V.D.:</b>  Rentabilidad Económica y Financiera.

---

## ANEXO 02: ENCUESTA

## UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

## FACULTAD DE CIENCIAS

## ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

## ENCUESTA A LA EMPRESA IND. ALIM. NEGOLATINA S.C.R.Ltda. - PUNO

El objetivo de esta encuesta es conocer y determinar la incidencia de la Gestión Gerencial en la Rentabilidad de la empresa, la cual ayudará en la investigación propuesta y siendo esta anónima por favor lea atentamente las preguntas y marque la alternativa que considere con una (X).

Para la primera variable se utilizará la siguiente escala:

- A. Muy eficiente
- B. Eficiente
- C. Regular
- D. Ineficiente
- E. Muy ineficiente

N°	GESTIÓN GERENCIAL	A	B	C	D	E
1.	En su opinión, ¿El organigrama de la empresa, es?					
2.	¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones que se le asigna dentro de la empresa?					

3.	En su opinión, ¿los incentivos adicionales que se les otorga a los trabajadores, motiva a realizar su trabajo con mayor desempeño? (si) (no), de forma:					
4.	En su opinión, ¿Las normas éticas establecidas por la empresa, son?					
5.	¿La empresa cuenta con un plan estratégico? (si) (no), de ser la respuesta si, en su opinión es:					
6.	¿La implementación del software OpenERP - ODOO en la gestión y administración de la empresa, es?					
7.	En su opinión, ¿Las estrategias de ventas que implementa la empresa frente a sus competidores, son?					
8.	¿Tiene la empresa manuales de uso, catálogos o folletos de sus productos? (si) (no), de ser la respuesta si, en su opinión es:					
9.	En su opinión, la visión, misión y objetivos que promueve la empresa, son:					
10.	En su opinión, ¿el software OpenERP - ODOO para la implementación de la facturación electrónica, es?					
11.	En su opinión, ¿Cómo califica la confianza que demuestran los socios de la empresa con las acciones que realizan los colaboradores?					

12.	En su opinión, ¿Las estrategias utilizadas por parte de la empresa para la fidelización de los clientes, son?					
13.	En su opinión, ¿Las estrategias de incentivos y mejora del servicio al cliente permanente o cautivo, son?					
14.	¿Considera Ud. que las estrategias de marketing que realiza la empresa para atraer clientes, son?					
15.	¿La empresa realiza capacitaciones para brindar un servicio de calidad? (si) (no), de ser su respuesta si, en su opinión, es:					
16.	En su opinión, ¿las acciones de supervisión y monitoreo que realiza la empresa para el cumplimiento de sus labores y funciones del colaborador, son?					
17.	Para ampliar la cobertura del negocio, en su opinión, ¿el actual equipamiento, infraestructura y recursos financieros de la empresa son?					
18.	En su opinión, ¿el proceso de control de calidad de los productos que ofrece la empresa, es?					
19.	En su opinión, ¿Cómo evalúa el objetivo de “lograr la satisfacción” de los clientes que promueve la empresa?					
20.	En su opinión, ¿el clima laboral dentro de la empresa es?					

Para la segunda variable se utilizará la siguiente escala:

- A. Óptimamente
- B. Aceptablemente
- C. Regularmente
- D. Mínimamente
- E. Sin resultados

N°	RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA	A	B	C	D	E
21.	¿Considera que la empresa viene incrementando sus inversiones y activos fijos para obtener resultados a mediano plazo?					
22.	¿Considera que la empresa viene mejorando en cuanto a su rentabilidad financiera?					
23.	¿Considera que la empresa administra y controla adecuadamente sus ingresos por ventas y sus gastos operacionales?					
24.	¿Considera que la posición financiera de la empresa ha mejorado respecto a periodos anteriores?					
25.	¿Considera que la empresa tiene solvencia para afrontar sus obligaciones a corto y mediano plazo?					



## ANEXO 03: ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

2017 Y 2018

INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.Ltda.

## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre del 2018

	<u>2018</u>	<u>2017</u>	VARIACIÓN %
<b>Activo</b>			
<b>Activo corriente</b>			
Caja y Bancos	429,948	239,568	79.47%
Cuentas por cobrar comerciales - terceros	400,714	290,720	37.84%
Serv. Y otros contratad. P anticip.	161,012	161,011	0.00%
Mercaderías	1,094,871	612,492	78.76%
Mat. Auxiliar., sumin. Y repuestos	11,297	7,454	51.56%
Envases y embalajes	24,628	7,542	226.54%
<b>Total activo corriente</b>	<b>2,122,470</b>	<b>1,318,787</b>	<b>60.94%</b>

<b>Activo no corriente</b>			
Actv. Adq. En arrendamiento finan.	166,144	110,366	50.54%
Inmuebles, maquinaria y equipo	1,642,810	1,499,150	9.58%
Dep. inm, activ. arren. Fin. E IME acum.	-154,859	-153,035	1.19%
Intangibles	2,666	2,666	0.00%
Otros activos no corrientes	207,406	244,924	-15.32%
<b>Total activo no corriente</b>	<b>1,864,167</b>	<b>1,704,071</b>	<b>9.39%</b>
<b>Total activo</b>	<b>3,986,637</b>	<b>3,022,858</b>	<b>31.88%</b>
<b>Pasivo y patrimonio neto</b>			
<b>Pasivo corriente</b>			
Remuneraciones y participaciones por pagar	9,723	4,754	104.52%
Ctas. Por pagar comerciales - relacionadas	2,460,063	1,520,856	61.76%
Ctas. Por pagar diversas - terceros	755,759	25,000	2923.04%
Obligaciones financieras	0	803,607	-100.00%
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>3,225,545</b>	<b>2,354,217</b>	<b>37.01%</b>



<b>Pasivo no corriente</b>			
Otros pasivos financieros a largo plazo	0	0	0.00%
Pasivo diferido por impuesto a las ganancias, neto	0	0	0.00%
<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>
<b>Total pasivo</b>	<b>3,225,545</b>	<b>2,354,217</b>	<b>37.01%</b>
<b>Patrimonio neto</b>			
Capital	431,700	431,700	0.00%
Resultados acumulados positivos	236,945	160,130	47.97%
Utilidad del ejercicio	92,447	76,811	20.36%
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>761,092</b>	<b>668,641</b>	<b>13.83%</b>
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>3,986,637</b>	<b>3,022,858</b>	<b>31.88%</b>

Anexo 04: ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2017 Y  
2018

## INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA S.C.R.Ltda.

### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre del 2018

	<b><u>2018</u></b>	<b>VARIACIÓN</b> %	<b><u>2017</u></b>	<b>VARIACIÓN</b> %
<b>Activo</b>				
<b>Activo corriente</b>				
Caja y Bancos	429,948	10.78%	239,568	7.93%
Cuentas por cobrar comerciales - terceros	400,714	10.05%	290,720	9.62%
Serv. Y otros contratad. P anticip.	161,012	4.04%	161,011	5.33%
Mercaderias	1,094,87 1	27.46%	612,492	20.26%
Mat. Auxiliar., sumin. Y repuestos	11,297	0.28%	7,454	0.25%
Envases y embalajes	24,628	0.62%	7,542	0.25%
<b>Total activo corriente</b>	<b>2,122,47 0</b>	<b>53.24%</b>	<b>1,318,78 7</b>	<b>43.63%</b>
<b>Activo no corriente</b>				
Actv. Adq. En arrendamiento finan.	166,144	4.17%	110,366	3.65%
Inmuebles, maquinaria y equipo	1,642,81 0	41.21%	1,499,15 0	49.59%

Dep. inm, activ. arren. Fin. E IME acum.	-154,859	-3.88%	-153,035	-5.06%
Intangibles	2,666	0.07%	2,666	0.09%
Otros activos no corrientes	207,406	5.20%	244,924	8.10%
<b>Total activo no corriente</b>	<b>1,864,167</b>	<b>46.76%</b>	<b>1,704,071</b>	<b>56.37%</b>
<b>Total activo</b>	<b>3,986,637</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,022,858</b>	<b>100.00%</b>
<b>Pasivo y patrimonio neto</b>				
<b>Pasivo corriente</b>				
Remuneraciones y participaciones por pagar	9,723	0.24%	4,754	0.16%
Ctas. Por pagar comerciales - relacionadas	2,460,063	61.71%	1,520,856	50.31%
Ctas. Por pagar diversas - terceros	755,759	18.96%	25,000	0.83%
Obligaciones financieras	0	0.00%	803,607	26.58%
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>3,225,545</b>	<b>80.91%</b>	<b>2,354,217</b>	<b>77.88%</b>

<b>Pasivo no corriente</b>				
Otros pasivos financieros a largo plazo		0.00%		0.00%
Pasivo diferido por impuesto a las ganancias, neto		0.00%		0.00%
<b>Total pasivo no corriente</b>		0.00%		0.00%
<b>Total pasivo</b>	<b>3,225,545</b>	<b>80.91%</b>	<b>2,354,217</b>	<b>77.88%</b>
<b>Patrimonio neto</b>				
Capital	431,700	10.83%	431,700	14.28%
Resultados acumulados positivos	236,945	5.94%	160,130	5.30%
Utilidad del ejercicio	92,447	2.32%	76,811	2.54%
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>761,092</b>	<b>19.09%</b>	<b>668,641</b>	<b>22.12%</b>
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>3,986,637</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,022,858</b>	<b>100.00%</b>

## ANEXO 05: ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS 2017 Y 2018

IND. ALIM. NEGOLATINA S.C.R.LTDA.

## ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de diciembre de 2018

	<u>2018</u>	<u>2017</u>	VARIACIÓN %
Ventas Netas o Ingresos por servicios	12,503,424	10,702,809	16.82%
Costo de Ventas	-11,719,313	-10,014,352	17.03%
<b>Utilidad bruta</b>	<b>784,111</b>	<b>688,457</b>	<b>13.89%</b>
Gastos de venta	-701,666	-627,967	11.74%
Gastos de administración	-20,904	-15,204	37.49%
<b>Utilidad operativa</b>	<b>61,541</b>	<b>45,286</b>	<b>35.89%</b>
Otros ingresos (gastos)			
Ingresos financieros gravados	0	185	-100.00%

Otros ingresos gravados	30,906	31,340	-1.38%
Resultado antes de participaciones	92,447	76,811	20.36%
Resultado antes del impuesto	<b>92,447</b>	<b>76,811</b>	<b>20.36%</b>
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>92,447</b>	<b>76,811</b>	<b>20.36%</b>

## ANEXO 06: ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS 2017 Y 2018

IND. ALIM. NEGOLATINA S.C.R.LTDA.

## ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de diciembre de 2018

	<u>2018</u>	VARIACIÓN %	<u>2017</u>	VARIACIÓN %
Ventas Netas o Ingresos por servicios	12,503,424	100.00%	10,702,809	100.00%
Costo de Ventas	-11,719,313	-93.73%	-10,014,352	-93.57%
<b>Utilidad bruta</b>	<b>784,111</b>	<b>6.27%</b>	<b>688,457</b>	<b>6.43%</b>
Gastos de venta	-701,666	-5.61%	-627,967	-5.87%
Gastos de administración	-20,904	-0.17%	-15,204	-0.14%
<b>Utilidad operativa</b>	<b>61,541</b>	<b>0.49%</b>	<b>45,286</b>	<b>0.42%</b>
<b>Otros ingresos (gastos)</b>				
Ingresos financieros gravados	0	0.00%	185	0.00%

Otros ingresos gravados	30,906	0.25%	31,340	0.29%
Resultado antes de participaciones	92,447	0.74%	76,811	0.72%
Resultado antes del impuesto	92,447	0.74%	76,811	0.72%
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>92,447</b>	<b>0.74%</b>	<b>76,811</b>	<b>0.72%</b>