



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Políticas contables para el mejoramiento de la rentabilidad de
una empresa de hidrocarburos, Callao 2021**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTORA

Br. Campos Valenzuela, Stephanie Lissete

Código ORCID

0000-0001-8349-2554

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

**Políticas contables para el mejoramiento de la rentabilidad de
una empresa de hidrocarburos, Callao 2021**

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Rentabilidad social empresarial

Asesora

Mag. Manrique Linares, Cynthia Polett

Código ORCID

0000-0002-7351-5406

Miembros del Jurado

Dr. Sandoval Nizama Genaro Edwin (ORCID: 0000-0002-0001-4567)

Presidente del Jurado

Dr. Zamalloa Vélchez Leonidas Ricardo (ORCID: 0000-0001-8603-7362)

Secretario

Mtro. Capristán Miranda Julio (ORCID: 0000-0001-5741-7438)

Vocal

Asesora temática

Mag. Manrique Linares Cynthia Polett (ORCID: 0000-0002-7351-5406)

Asesor metodólogo

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)


Dedicatoria

La dedico a mi familia que me ayudaron a seguir luchando por mis objetivos y metas, indicando que cada esfuerzo vale la pena. A luchar por las metas que se pueden cumplir con esfuerzo dedicación y sacrificio.

Agradecimiento

A la vida por enseñarme que cada suceso siempre deja un aprendizaje. También al ente poderoso que me ayuda con su sabiduría. A mi familia porque aprendo de ellos y a los profesores que me han aportado con sus conocimientos profesionales.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo Stephanie Lissete Campos Valenzuela estudiante de la escuela académica de Negocios y competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Políticas contables que permiten mejorar la rentabilidad de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021" para la obtención del título profesional de: Título profesional de Contador público es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma

Stephanie Lissete Campos Valenzuela

DNI: 47786403



Huella

Lima, 2 de diciembre del 2021

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xii
Resumen	xiii
O resumen	xiv
Introducción	15
CAPITULO I: EL PROBLEMA	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación de la investigación	19
1.4.1 Teórica	19
1.4.2 Metodológica	20
1.4.3 Práctica	20
1.5 Limitaciones de la investigación	21
1.5.1 Temporal	21
1.5.2 Espacial	21
1.5.3 Recursos	21
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	24
2.2 Bases teóricas	26

2.2.1 Marco fundamental y conceptual de la categoría problema	26
2.2.2. Marco fundamental y conceptual de la categoría solución	34
CAPITULO III: METODOLOGÍA	44
3.1 Método de investigación	44
3.2 Enfoque de la investigación	45
3.3 Tipo de investigación	45
3.4 Diseño de la investigación	46
3.5 Población, muestra y unidades informantes	46
3.6 Categorías y subcategorías	47
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.7.1. Técnicas	57
3.7.2. Instrumento	58
3.7.3. Descripción	59
3.7.4. Validación	60
3.8 Procesamiento y análisis de datos	60
3.9 Aspectos éticos	60
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	62
4.1.1 Análisis del estado de situación financiera, estado de resultados y ratios financieros	62
4.2 Descripción de resultados cualitativos	73
4.2.1 Análisis de utilidad bruta	73
4.2.2 Análisis financiero	74
4.2.3 Toma de decisiones	75
4.2.4 Rentabilidad	77
4.3 Diagnóstico Mixto	78
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	81
4.5 Propuesta	82
4.5.1 Priorización de los problemas	82
4.5.2 Consolidación del problema	82
4.5.3 Categoría solución (conceptualización)	83
4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta	84
4.5.5 Impacto de la propuesta	85
4.5.6 Direccionalidad de la propuesta	86

4.6 Entregable	89
4.6.1 Entregable 1	89
4.6.3 Entregable 3	96
4.7 Discusión	102
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
REFERENCIAS	108
ANEXOS	114
Anexo 1: Matriz de consistencia	115
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	116
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	137
Anexo 4: Instrumento cualitativo	139
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	140
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	152
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	157
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental	161
Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti	165

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorizaicón de la rentabilidad	57
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución	57
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento	60
Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta	60
Tabla 5. Análisis de ratio de expansión de ventas – ventas del 2019 hasta agosto 2021	62
Tabla 6. Análisis de margen bruto – del 2019 hasta agosto 2021	63
Tabla 7. Análisis de utilidad operativa – 2019 hasta agosto 2021	64
Tabla 8. Análisis de endeudamiento financiero - 2019 hasta agosto 2021	65
Tabla 9. Análisis de rentabilidad patrimonial – 2019 hasta agosto 2021	66
Tabla 10. Análisis de margen neto – 2019 hasta agosto 2021	67
Tabla 11. Análisis de rotación de equivalente de efectivo 2019 hasta 2021	68
Tabla 12. Análisis de capital de trabajo - 2019 hasta agosto 2021	69
Tabla 13. Ratio de liquidez absoluta - 2019 hasta agosto 2021	71
Tabla 14. Composición de los gastos operativos - 2019 hasta agosto 2021	72
Tabla 15. KPI 1 Capital de trabajo - 2019 hasta 2021	93
Tabla 16. KPI 2 Liquidación absoluta - 2019 hasta 2021	93
Tabla 17. KPI 3 Margen bruto - 2019 hasta 2021	94
Tabla 18. KPI 4 Utilidad operativa - 2019 hasta 2021	95

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Comparativo anual de las ventas en % por los periodos 2019 hasta 2021	62
Figura 2. Representa % del margen bruto por periodos 2019 hasta agosto 2021	63
Figura 3. Utilidad operativa con los ingresos por periodos 2019 hasta agosto 2021	64
Figura 4. Nivel de endeudamiento por periodos 2019 hasta agosto 2021	65
Figura 5. Nivel de endeudamiento por periodos 2019 hasta agosto 2021	66
Figura 6. Representa % margen neto por periodos 2019 hasta agosto 2021	67
Figura 7. Representa % margen neto por periodos 2019 hasta agosto 2021	69
Figura 8. Manifiesta la disposición de los recursos con las obligaciones a corto plazo	70
Figura 9. Disponibilidad del efectivo para cancelar las deudas a corto plazo	71
Figura 10. Evidencia del comportamiento de los gastos administrativos	72
Figura 11. Análisis cualitativo de la subcategoría Utilidad bruta	73
Figura 12. Análisis cualitativo de la subcategoría financiera	74
Figura 13. Análisis cualitativo de la subcategoría toma de decisiones	75
Figura 14. Análisis de la categoría rentabilidad	77
Figura 15. Análisis comparativo de los estados de resultados	81
Figura 16. Análisis comparativo de los estados de situación financiera	82
Figura 17. Procedimiento de guía de ventas	91
Figura 18. Manual de políticas de cobranzas	91
Figura 19. Cuadro de gastos frecuentes no necesarios para el funcionamiento	95
Figura 20. Estados de resultados proyectado por 3 años	96
Figura 21. Manual de políticas de compras	97
Figura 22. Recepción de productos	100
Figura 23. Organigrama de almacén	101

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta – objetivo 1	86
Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta – objetivo 2	87
Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta – objetivo 3	88

Resumen

El presente estudio de investigación se basó en como incrementar la rentabilidad de la empresa de hidrocarburos; analizando la información se dio a conocer que el propósito de implementar políticas contables y la implementación de los manuales de política contables que permitan mejorar la rentabilidad.

Se utilizó la metodología mixta con diseño holístico, porque combinan los métodos cuantitativo y cualitativo, al obtener toda la información se permitió la triangulación, a través del enfoque proyectivo. La alternativa para la presente investigación fue la triangulación, de esta manera se obtuvo diversas soluciones con una adecuada interpretación. Se realizaron las herramientas como el análisis documental y las entrevistas; los documentos que se usaron en la investigación fue de estados financieros de situación financiera y resultados, hoja de trabajos de impuestos por los ingresos, Kardex de inventario y con respecto a las entrevistas fueron al personal de la empresa como el gerente, jefe de tesorería, de ventas y contador, la información obtenida fue de entrevista virtual en la cual permitió identificar el problema de los clientes morosos y los gastos adicionales que corresponde a la cobranza, con respecto al análisis documental se evidenció que los costos de venta eran altos y así constata que el margen de utilidad empresarial fue baja. Las herramientas que se utilizó para el procesamiento y análisis de datos fueron Microsoft Excel y el Atlas Ti 8.

La empresa de hidrocarburos pudo mejorar la rentabilidad y para poder incrementar hubieron debido de realizar un presupuesto anual del estado de resultados, también poniendo más énfasis en el área de ventas, como fue de implementar estrategias de ventas, con respecto al área de planta implementaron un procedimiento de compras y así evaluar los costos de los insumos con la finalidad de que haya un aumento en la rentabilidad.

Palabras clave: Rentabilidad, políticas contables, presupuesto anual, procedimiento de compras y estrategias de ventas.

O resumo

O presente estudo de pesquisa se baseia em como aumentar a rentabilidade da empresa de hidrocarbonetos; analisando as informações constatou-se que o objetivo de implementar políticas contábeis e a implementação de manuais de políticas contábeis para melhorar a rentabilidade.

A metodologia mista com design holístico foi utilizada, pois combina métodos quantitativos e qualitativos, e ao obter qualquer a informação, a triangulação é permitida, através da abordagem projetiva. A alternativa para a presente pesquisa foi a triangulação, desta forma foram obtidas diferentes soluções com uma interpretação adequada. Ferramentas como a análise documental e entrevistas foram realizadas; os documentos que foram utilizados na investigação foram demonstrações financeiras da situação financeira e resultados, folha de cálculo de impostos de renda, controle de estoque e com respeito às entrevistas foram para o pessoal da empresa como gerente, chefe de tesouraria, vendas e contador, as informações obtidas foram de entrevista virtual na qual permitiu identificar o problema dos clientes devedores e as despesas adicionais que correspondem à cobrança, com respeito à análise documental foi evidenciado que os custos de vendas foram altos e assim confirma que a margem de utilidade da empresa foi baixa. As ferramentas utilizadas para processamento e análise de dados foram o Microsoft Excel e o Atlas Ti 8.

A empresa de hidrocarbonetos pode melhorar a rentabilidade e para poder aumentá-la tiveram que fazer um orçamento anual da demonstração de lucros e perdas, dando mais ênfase também à área de vendas, pois foi para implementar estratégias de vendas, com respeito à área de fábrica implementaram um procedimento de compra e assim avaliar os custos dos insumos a fim de ter um aumento na rentabilidade

Palavras-chave: lucratividade, políticas contábeis, orçamento anual, procedimento de compras e estratégias de vendas.

Introducción

En esta investigación su principal objetivo fue implementar políticas contables para incrementar la rentabilidad en una empresa de hidrocarburos; debido a que en los últimos años la empresa ha tenido un mínimo margen de ganancia y en otros casos obtuvo pérdida. Dicha investigación consta de cinco capítulos estructurados, que se detalla líneas abajo.

En el primer capítulo se expone sobre el problema de la investigación, se tomó como base el planteamiento del problema a través de informes internacionales, nacionales y local; en este capítulo se evidencia el problema general y específico, así como los objetivos de la investigación de forma general y específicos; también la investigación fue justificada con bases teóricas y conceptuales de la matriz de la categoría problema. La metodología que se empleó fue mixta que combina las técnicas cualitativas y cuantitativa, para profundizar al momento de analizar.

En el segundo capítulo se detalla todos los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales del problema de la rentabilidad en diferentes aspectos, además se incluye las bases teóricas que dan soporte en el avance de la investigación, en conjunto de los conceptos relevantes de la investigación, de la categoría problema y solución.

En el tercer capítulo se ejecuta la metodología de la investigación, se explica los métodos a emplear en la investigación, el enfoque de la investigación fue mixta dando un mayor resultado a la conclusión del problema, también se visualiza el tipo de investigación para la investigación fue proyectiva por ser sistemático que se aplica a la investigación, analizando de una manera integral todos los aspectos. El diseño de la investigación es importante en este caso fue el análisis documental y la entrevista, se validó la información a través del Atlas TI. Se evidencia la población, muestra y unidades informantes. Se muestra las categorías de problema y solución, junto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los procesamientos y análisis de datos y por último los aspectos éticos.

El cuarto capítulo se exhibe la presentación y discusión de resultados obtenidos de los métodos cuantitativos y cualitativos, utilizando las herramientas del Microsoft Excel y

el Atlas TI. Se realizó el análisis documental de los estados financieros de la empresa, con las entrevistas se describió las respuestas resaltantes de cada entrevistado para formar un esquema. En consecuencia, a los resultados obtenidos se pudo determinar la priorización de los problemas, se pudo consolidar el problema, para obtener los objetivos de la propuesta y así llegar a las alternativas de solución y obteniendo evidencias.

Por último, el quinto capítulo se logra llegar a las conclusiones y recomendaciones, basando a los objetivos de la propuesta para incrementar la rentabilidad en una empresa de hidrocarburos, debido a lo cual se propone la implementación de políticas contables para mejorar la rentabilidad en una empresa de hidrocarburos, Callao 2021.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El 2020 fue un año atípico, por la expansión de la COVID-19 que puso en peligro a las grandes economías mundiales; amenazando con disminuir la demanda mundial de la industria de hidrocarburos y la guerra de los precios del petróleo, afectando a la disminución de la demanda de combustible. El confinamiento del 2020 generó grandes impactos sobre la producción petrolera en Colombia en la disminución de los ingresos de las empresas. La estabilidad política es la principal fortaleza del país, dando apoyos fiscales a las empresas. Los volúmenes de ventas y exportaciones de hidrocarburos se redujeron, esto conlleva a la reducción de los gastos como son los empleados, compra de bienes y así no tener más pérdidas (Asociación de Colombia de Petróleo, 2021).

Para la empresa Petrobras, el primer trimestre del 2021 en la producción de petróleo y gas tuvo una caída en su rentabilidad del 5%, debido a la reducción de inversión al largo del 2020 y principios del 2021; en cuanto a las ventas comerciales de sus productos tuvieron una mayor ganancia en el 2021. Para que hayan obtenido dicha rentabilidad gasto que afecta a la rentabilidad. Debido a las ganancias obtenidas en el 2° trimestre del 2021, Petrobras decidió pagar dividendo a sus accionistas (Petrobras, 2021).

Respecto a la rentabilidad del sector hidrocarburos, el estado peruano debe promover leyes para que puedan operar con mayor facilidad y así poder contribuir en la economía nacional, como el incremento en el PBI, pago del canon, generando una mayor empleabilidad y también un incremento en la recaudación de los impuestos. Las inversiones de hidrocarburos en el 2020 disminuyeron por la caída de los precios internacionales y la menor demanda registrada en el país por la COVID-19 afectando a la economía del país. El total de inversiones en el 2020 fue inferior en 60% respecto al 2019 (Ministerio de Energía y Minas, 2020).

El Perú a inicios del 2021, se enfrentó a la segunda ola de la COVID-19 y a las crisis políticas y económicas, siendo el petróleo ha sido más afectado que el gas natural. Las empresas de hidrocarburos que han obtenido grandes proyectos han tenido que solicitar la suspensión por fuerza mayor, al no haber mayor inversión en este sector. Los ingresos han disminuido considerablemente, así como la explotación de estos recursos en las regiones.

Los representantes de la Sociedad Peruana de Hidrocarburos han solicitado una reunión con Perupetro sobre las modificaciones de las regalías en el marco jurídico, así como la eliminación de trámites burocráticos y modificar algunas condiciones para promover la inversión privada (Natural Resource Governance Institute, 2021).

En la empresa privada de hidrocarburos en el 2019 su rentabilidad fue del 1% del total de sus ventas, y para el 2020 la utilidad disminuyó en 1.05. Para inicios del 2021 en enero la empresa obtuvo una rentabilidad del 17.61% con respecto a la utilidad del 2019, para los meses de febrero hasta mayo por el tema de la COVID-19 y la baja demanda de hidrocarburo. Los problemas que se enfrentó la empresa de hidrocarburos fueron debido a la pandemia, en la cual desistieron de varios contratos empresariales, generando la reducción en los ingresos para el 2020, la empresa tuvo una carga laboral alta; tomó la decisión de continuar con sus colaboradores; otro problema que afrontó la empresa fue la diferencia cambiaria del dólar de sus productos. La empresa ha tenido una línea de negocio de pintura, la cual no se pudo impulsar adecuadamente, tampoco se realizó una gestión de ventas impulsando este negocio. Con respecto a la gestión de cobranza no elaboró un plan óptimo, se vendió a los clientes con un crédito de 30 días, antes de cumplir con la fecha de cobro, el área de ventas tuvo requerimiento de sus clientes y fueron atendidos, algunos ya se habían pasado de los 30 días de cobro, al no contar con una comunicación entre las dos áreas se generó un gran fondo de cobranza a los clientes, en algunos casos se tuvo que negociar con los bancos para obtener la liquidez lo más pronto posible, generando pagar intereses, algunos clientes han pagado y otros no, en consecuencia que generó los clientes deudores, afectó a los resultados empresariales; ya que se tenía que provisionar cobranza dudosa; significando un 0.04% de los ingresos del 2020. En abril del 2021, los ingresos representaron un 0.53% de los ingresos del 2020, los gastos administrativos y ventas se mantuvieron hasta abril. La línea de negocio ha tenido un mejor margen es solvente con un 7.2% en la rentabilidad hasta abril del 2021, seguido por la línea de negocio combustible con un 5.5% de la rentabilidad. La empresa no contaba con un presupuesto proyectado anual; de esta manera se pudo visualizar el cumplimiento de metas mensuales y pudiendo comparar la gestión empresarial en el 2021.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la rentabilidad de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la rentabilidad financiera de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021?

¿Cuáles son los factores que inciden en la situación financiera de la rentabilidad en la empresa de hidrocarburos, Callao 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer la elaboración de políticas contables para garantizar una mayor rentabilidad de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la situación de la rentabilidad financiera de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021.

Determinar los factores que inciden en la obtención de la rentabilidad de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Esta investigación está teóricamente justificada por tres tipos de teorías, las cuales detalla a continuación: (a) la primera es la teoría matemática, en la cual ha aportado a la contabilidad las estructuras proporcionadas; ya que es un instrumento muy importante para la contabilidad. A través de las fórmulas matemáticas se genera la rentabilidad empresarial, así como identificar las variaciones en el análisis financiero, para esta investigación se implantará las ratios financieras que va en relación de 2 variables, con la finalidad futura de anticipar problemas sobre todo en la rentabilidad. (b) La segunda teoría de control, indica sobre los análisis de los procedimientos empresariales; también permite diseñar un sistema de control, como es la comparación entre periodos, de esta manera se tendrá una mejor

evaluar en la rentabilidad, en esta investigación aportará en realizar un control de los gastos, teniendo relación con los ingresos para la futura evaluación de la rentabilidad anual, dicho control será el soporte de las variaciones de la rentabilidad entre periodos y (c) por último la teoría de economía, la cual explica sobre la realidad económica empresarial, que es esencial para la toma de decisiones empresariales, en la investigación se incorporará el estado de flujo de efectivo será una información útil para el gerente; mejoraría la política de financiera e inversión, cambiaría procesos productivos para aumentar la rentabilidad .

1.4.2 Metodológica

En esta investigación el objetivo es adoptar el método mixto que combina las fortalezas de los enfoques cuantitativo y cualitativo, de esta manera el desarrollo de la investigación va a ser más profunda para una comprensión amplia y disminuir los riesgos, de esta manera conlleva a la elaboración de una propuesta factible como solución al problema con resultados más confiables.

Para la presente investigación se recolectó información, se realizó análisis variables de los estudios con datos numéricos, porcentuales y textuales para luego triangularlos. Por otro lado, las técnicas e instrumentos serán de gran de apoyo para la investigación, la técnica de análisis documental; en la cual se analizará los estados y ratios financieros con la finalidad de estudiar la rentabilidad de la empresa de hidrocarburos, realizando un análisis adecuado de los estados financieros; así como las ratios financieras de los años 2019, 2020 y 2021.

1.4.3 Práctica

El objetivo de la presente investigación es identificar los diferentes motivos de la baja rentabilidad de la empresa hidrocarburos, especialmente a la gerencia y a los socios capitalistas. El aporte de esta investigación es implementar el uso adecuado de las herramientas financieras en las diferentes áreas, que serán anexadas a los reportes gerenciales y de esta manera se logrará tener una información más completa y concisa en donde se detectará si la rentabilidad es óptima.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El trabajo de investigación se realizó en 5 meses que fueron entre agosto a diciembre 2021. La información que se analizó en la investigación fueron por los periodos 2019,2020 y 2021 de la empresa de hidrocarburos. La investigación ocurrió cuando se estaba teniendo una convivencia con la pandemia en el país y además se estaba reactivando algunas actividades económicas de forma parcial.

1.5.2 Espacial

El estudio de investigación se llevó en el distrito de Ventanilla, Callao de la empresa de hidrocarburos de forma presencial con todos los protocolos de sanidad ante el COVID-19 solo para el área contable, con respecto a las otras áreas como tesorería, planta y ventas se desarrolló de forma virtual; de esta manera se evitó la propagación del contagio del virus. Además, la empresa cumplía con la modalidad de home office.

1.5.3 Recursos

Los recursos que se usaron para la investigación fueron proporcionados por el área contable de la empresa como los estados financieros y declaraciones juradas anuales al fisco. Con respecto a las demás áreas entregaron los reportes como su plantilla de pagos semanales, estados de cuentas bancarias, los requerimientos de ventas por correo y demás documentos. Con respecto a la utilización de herramientas fueron laptop, internet y Microsoft Excel.

La forma de trabajo de la empresa fue entregar todo tipo de documentación que se obtuvo en realizar las operaciones empresariales al área contable, para que se ingresara a la contabilidad y de esta forma se obtuvieron los estados financieros razonables que formó parte de la toma de decisiones.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En España, Jiménez y Rodríguez (2019) realizaron el estudio sobre rentabilidad y estrategia del comercio al por menor de combustible. El objetivo de la investigación fue el análisis de las estrategias y la competitividad empresarial en relación con la rentabilidad de las empresas del sector, identificación de los factores que influyen en la rentabilidad, dando la importancia en las ventas de combustibles, la investigación se realizó mediante el enfoque cuantitativo, con la técnica de análisis documental y entrevistas. El resultado que obtuvieron es que la empresa tuvo demanda en los servicios a los vehículos, las tiendas y tiene diversidad en combustible no impulsando las ventas y eso afecta a la rentabilidad. Se concluye que algunas empresas que tiene diversidad en sus productos de combustible, dan servicios de mantenimiento vehicular influye a la rentabilidad, las empresas de venta al por menor no tiene conocimientos amplios de poder generar buenas estrategias de ventas para impulsar y poder obtener una rentabilidad óptima. Recomiendan que implemente estrategias y políticas de ventas, impulsando ofertas para la venta del combustible, fidelizar a los clientes con una buena atención por los colaboradores de las estaciones, capacitar al personal para un adecuado manejo a las máquinas de combustible esto influye directamente a la rentabilidad, buscar otro tipo de combustible que los clientes deseen para tener variedad y también otros servicios como el mantenimiento a los vehículos, lavado.

En México, Goves, Macías y Oropeza (2019) realizaron el estudio sobre la rentabilidad de petróleos que son determinantes y discusiones sobre el presupuesto público. El objetivo de la investigación fue hallar la incidencia del comportamiento de la rentabilidad de Pemex. El estado recibe ingresos del sector petrolero a través de las ganancias o utilidades de la empresa Pemex. La investigación se realizó mediante el método cuantitativo, con el análisis de regresión múltiple con variables internas o macroeconómicas. Dando como resultado un muy eficiente en la última década obtenida por la rentabilidad de Pemex. La rentabilidad obtenida por la empresa Pemex con el tiempo ha disminuido y la consecuencia es un menor ingreso a la recaudación fiscal. Concluyeron que la reducción del precio del petróleo en dólar está afectando a la rentabilidad de la empresa Pemex. Recomendación es que el país debe de aceptar más inversión privada en el sector petrolero, para que estas empresas obtengan rentabilidad y así poder contribuir al arca fiscal. La recaudación fiscal y

la rentabilidad del sector de hidrocarburos están relacionados, el gobierno debe impulsar normas y proyectos para una mejoría en dicho sector.

En Ecuador, Carpio y Díaz (2016) realizaron el estudio sobre propuesta para la reducción de costos que mejore la rentabilidad. El objetivo de la investigación fue implementar diversas estrategias de reducción de costos de construcción de los productos e insumos, la investigación se realizó mediante un enfoque mixto empleando los métodos deductivo e inductivo, se utilizó cuestionarios, encuesta y análisis documental. El resultado obtenido fue que se identificó los problemas en realizar los costos de la construcción. Se concluyó ha habido un aumento de compras de materiales importados; se recomienda reemplazar algunos materiales nacionales para el aumento en la rentabilidad, también manejar un catálogo de ventas con productos nacionales e importados, de esta manera los ingresos y costos van a estar relacionados con los requerimientos de los clientes.

En Argentina, Santander (2016) expuso el estudio sobre de evaluación económica de proyecto en marcha de una empresa petrolera. El objetivo de la investigación fue desarrollar un método de evaluación económica a fin de detectar los desvíos de la rentabilidad, la investigación se realizó con el enfoque mixto y aplicó el tipo descriptivo. También se realizó la investigación documental. El resultado mostro que hay procesos burocráticos que afecta en la toma de decisión, por los retrasos burocráticos genera pérdidas. Se concluyó la importancia la aplicación de metodología de control de proyectos en marcha para ver las pérdidas o desvíos de la rentabilidad y así poder tomar una decisión asertiva para la empresa. Por último, se recomienda tener un ciclo de periodicidad el control de los recursos y tener plantillas uniformes para la utilización en los proyectos.

En Ecuador, Solís (2015) elaboró el estudio sobre el control interno y su incidencia en la rentabilidad de una empresa de hidrocarburos. El objetivo de la investigación fue analizar los procesos de control interno para determinar las consecuencias de la disminución de la rentabilidad, la investigación se realizó bajo el enfoque mixto, empleando los métodos deductivos e inductivos, se utilizó encuesta, entrevista y análisis documental; el resultado obtenido fue el control interno de la empresa no es de buena calidad por equivocaciones del personal, no hay una buena gestión gerencial no obtuvo una rentabilidad la empresa. La conclusión es al no contar con capacitaciones al personal se realiza una mala venta

influyendo en la rentabilidad. Se recomienda implementar un sistema de control interno para la disminución de los gastos y asesoría constante a los despachadores.

2.1.2 Antecedentes nacionales

De Atencio y Briones (2021) realizaron el trabajo de control interno y su influencia en la planificación tributaria en las estaciones de servicios Lima 2019, teniendo como objetivo determinar si el control interno incide en la planificación tributaria de las estaciones de servicios. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo con el método descriptivo, estadístico, de análisis y síntesis; con las técnicas de recolección de datos y encuesta. Finalizaron que las empresas no cuentan con un control interno, tampoco con políticas empresariales ni contables generando un riesgo en la rentabilidad, también indicaron que los empresarios no tienen conocimiento tributario ni un sistema de alerta del vencimiento de impuestos, generando retrasos en los pagos y esto trae como consecuencia intereses moratorios, sanciones y multas que son asumidos por la empresa; siendo gastos innecesarios que afecta directamente a la rentabilidad. Las recomendaciones fueron implementar el control interno para proporcionar información razonable para el cuidado del patrimonio e incremento en la rentabilidad, establecer políticas de control, un sistema de seguimiento de los pagos a los impuestos, siendo los gastos necesarios de la gestión productiva y así no afectando mucho a la rentabilidad.

De la Paz y Pérez (2020) ejecutaron la tesis sobre la gestión de riesgo y su impacto en la rentabilidad de la empresa del sector hidrocarburo Lima 2019-2020, teniendo como objetivo determinar el impacto de la gestión de riesgo en la rentabilidad. La investigación se realizó bajo el enfoque mixto teniendo el tipo de investigación explicativa, es una investigación no experimental, utilizando entrevista, encuesta, cuestionario entre otros. También se utilizó el análisis documental. Concluyeron que se puede visualizar la afectación de la rentabilidad aplicando los procedimientos de gestión de riesgo, también se evidenció que la empresa no cumple con una protección medioambiental, asumen el riesgo de obtener una sanción económica afectando a la rentabilidad y sanción administrativa con cerrar el local, generando pérdidas irre recuperables. Las recomendaciones fueron implementar un plan integral de gestión de riesgo para garantizar una adecuada rentabilidad, deben implementar una política ambiental para no correr el riesgo del cierre del local; de esta manera no será tan afectada la rentabilidad ni la empresa.

Alama y Ramos (2019) desempeñaron la tesis sobre la implementación de una estación de servicio en la ciudad de Huancayo, el objetivo fue verificar la factibilidad de implementar una estación de servicio, que brinde servicios adicionales de la bodega. La investigación se desarrolló con la técnica del muestreo no probabilístico, análisis documental y la entrevista, método cuantitativo y cualitativo; dedujeron que es viable la oportunidad de negocio de la industria de combustible en Huancayo, por el acceso a la tecnología y a la demanda del grifo por los posibles clientes, es un proyecto con una buena proyección en las ventas de los galones, obteniendo una óptima rentabilidad, ampliando el negocio y así tener rentabilidad por varias actividades empresariales. Las recomendaciones fueron crear indicadores en cada área para medir el desempeño del negocio y poder elaborar planes de acción a tiempo, se recomienda otro tipo de distribución a través de un camión cisterna, de llevar el punto inicial el grifo a la planta el punto final y así obtener más ingresos, captando nuevos clientes.

López (2018) llevó a cabo la tesis sobre aplicación de un planteamiento financiero para mejorar la rentabilidad de la empresa de hidrocarburos SA Trujillo 2017, teniendo como objetivo demostrar que un planteamiento financiero mejore la rentabilidad. La investigación se realizó bajo el enfoque mixto de tipo no experimental empleando el método deductivo e inductivo, se utilizó las técnicas de entrevista y encuesta; el resultado obtenido fue que no había un adecuado lineamiento, así como las funciones no establecidas correctamente, habiendo duplicidad en las funciones y las gestiones de jefes empíricos. Se utilizó el análisis documental para la recopilación de datos, obteniendo como resultado que el área de ventas tiene mayores problemas, también se evidenció que no había mucha rotación de inventario, generando gastos en almacenamiento y falta de políticas para promover las ventas y así obtener una mayor rentabilidad. Se concluyó que, al implementar el planteamiento financiero, involucrando políticas de gestión van a obtener una un resultado de utilidad neta del 4%. Se recomienda que la empresa debe implementar políticas de eficaces de ventas; así como optimizar los recursos del personal y los activos materiales de la empresa.

Flores y Isuiza (2015) realizaron la tesis sobre la toma de decisiones financieras y su relación con la rentabilidad de la empresa de combustible Iquitos 2014, teniendo como objetivo determinar la relación entre la toma de decisiones financiera y la rentabilidad

empresarial. La investigación se realizó bajo el diseño descriptivo y correlacional, se utilizó el análisis documental para la recopilación de datos, se evidenció que la toma de decisiones no es eficiente, generando un déficit en la rentabilidad, también hay falencias en la parte financiera; se concluyó que la rentabilidad a lo largo de los periodos ha disminuido en consecuencia a inadecuada toma de decisión financiera. Se recomendó en implementar nuevos procesos financieros con la finalidad de visualizar el comportamiento de la rentabilidad y así puedan tomar la mejor decisión en la utilización de sus recursos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco fundamental y conceptual de la categoría problema

Teoría matemática

La teoría matemática sustentada por Ortiz, Lluís y Muñoz comprobaron que se proporcionan ideas, técnicas y herramientas para poder resolver los problemas. Las matemáticas algebraicas y aritméticas contribuyeron a la medición de los principios contables, también a la aplicación de herramientas matemáticas a la contabilidad, como los modelos matemáticos y el desarrollo de una contabilidad analítica.; lo que va a permitir en procesar, integrar, analizar, interpretar y proyectar para la comprensión en la toma de decisiones.

La contabilidad es fundamental en toda empresa para que muestre el resultado del periodo obtenido, apoyándose en los métodos analíticos contables que conlleva a la interpretación del estado general de la empresa. La contabilidad analítica resulta ser el manejo matemático sobre el esquema contable, la cual infiere en el desarrollo del análisis de la gestión empresarial y así poder ver el comportamiento de los costos de producción utilizados, para poder lograr una mayor rentabilidad en los productos.

La teoría matemática es una forma de integración de la información y el análisis; permite realizar informes financieros que aportan la toma de decisiones y a la rentabilidad, a través las teorías geométricas se pudo derivar la regla de tres en el cálculo mercantil; la regla del tanto por ciento proporcionó como se pudieron fijar los intereses simples y compuestos que se utiliza en las empresas a través de los préstamos. En la ciencia contable fue fundamental la partida doble basándose en todo hecho económico (Ortiz, 2016; Lluís, 2005 & Muñoz, 2014).

La teoría matemática aportó en esta investigación los análisis a los estados financieros, análisis comparativos anuales, también se sustentará el análisis a las partidas contables que contribuyen a la rentabilidad de la empresa; a través de sus fórmulas obtendrán resultados y se verificará la afectación en la rentabilidad de la empresa.

Teoría del control

La teoría del control acreditada por Sunder, Stoner, Bonded y Bagur manifiestan que la medición ayuda al desempeño de la empresa, el sistema de control es un sistema de información contable; es un sistema que aporta a la toma de decisiones; ya que se analiza, evalúa y clasifica los procesos de la organización. En la década de los 80 se enfocaron en usar la herramienta de presupuesto, la cual en su momento aportó en el control. La revisión sistemática continua de los procesos, dan la oportunidad de tomar decisiones oportunas y también se debe seguir usando el presupuesto y pudiendo ser un análisis más rápido, refleja la diferencia entre la gestión real con la proyección (Forero, 2005; Stoner, Freeman y Gilbert, 1996 & Lluís, Bagur, 2006).

Para esta investigación la teoría de control será fundamental porque se implementará el presupuesto anual, la cual se llevará un adecuado control de los gastos y así puedan medir la rentabilidad, otro documento importante para el control son los inventarios por las ventas.

Teoría económica

La teoría económica autenticada por los autores Morales, Caraveo y Castro nos hablan de la evolución de esta teoría, dando importancia al conocimiento empresarial. La capacidad de absorción es importante para el conocimiento y en la aplicación para el proceso productivo generando mayor ventaja; al dar importancia a la política empresarial, la empresa debe tomar un rol importante en la producción de los bienes, con la finalidad que no dependa del personal. Las relaciones económicas se dan con los análisis macroeconómicos, que permite visualizar el estado económico de otras empresas o países y poder analizar el impacto a la microeconómica que se enfoca en la unidad productiva que es la empresa. Se considera un tránsito fluido de la información de todas las acciones necesarias para el proceso productivo, el resultado primordial es la actividad automática y se vuelve más eficiente, teniendo metodologías importantes que brindan un resultado a favor o en contra. En la teoría

económica también nos indica se basa en la rentabilidad y en las necesidades del consumidor para el proceso de producción (Morales, 2009; Caraveo, 2015 & Castro, 1999)

Para esta investigación fue importante la teoría de la económica debido a los resultados de los bienes producidos obteniendo una rentabilidad o una pérdida, por otro lado, empresa debió de conocer los procedimientos de producción y así poder evaluar, continuar o modificar dicho procedimiento, para una mejora continua.

Rentabilidad

La finalidad de toda empresa es invertir para generar rentabilidad, siendo lo esperado la utilidad o ganancia; que es lo más esperado; y en algunas ocasiones se da la pérdida y suele ser al inicio de las operaciones, también por la mala gestión gerencial y por factores externos. La utilización de los recursos empresariales genera la rentabilidad, los que interviene son los ingresos o ventas con los costos, los gastos de personal, materiales y gastos incurridos en el periodo. Se requiere que la empresa cuente con activos para que puedan generar la rentabilidad. Los socios esperan una óptima rentabilidad empresarial, con la finalidad de recibir dividendos; que son los intereses de la inversión (Ccaccya, 2015).

La rentabilidad es toda acción económica en donde interviene los materiales, gestión de colaboradores y financieros para obtener un resultado. El interés de una empresa es obtener seguridad para la continuidad empresarial y consolidación en el ámbito del sector empresarial y obtener rentabilidad es importante para los inversionistas, de esta manera la empresa misma se financia con sus operaciones, sin la necesidad de la intervención patrimonial de los socios.

El análisis de la rentabilidad fue garante del crecimiento empresarial, como la estabilidad en la participación en el mercado y para poder invertir en otros negocios. Se comprobó que cada sector económico realiza sus operaciones de acuerdo al giro de negocio por lo que cada sector tiene un resultado diferente en la rentabilidad, sostuvo que las empresas competitivas manejaban unos márgenes menores con una mayor rotación. Mientras para las empresas que obtuvieron mejor margen tuvo una gran inyección de capital (Sánchez, 1994).

En la rentabilidad interviene dos caracteres que son el cálculo y la descomposición de la rentabilidad para el análisis del comportamiento empresarial. Se aplica la ratio del retorno sobre la inversión siendo una herramienta importante para la rentabilidad y para los socios. Esta ratio se mide la ganancia que tiene el socio y comprender las estrategias del negocio, es una herramienta valiosa para optimizar las funciones realizadas para un mejor rendimiento (Aguar, 2005).

Este concepto es fundamental para esta investigación; debido a la gran importancia que tiene la rentabilidad empresarial. Los socios de la empresa hidrocarburos podrán visualizar la rentabilidad y así tomar decisiones de continuar con las líneas de negocio o incursionar en otra actividad económica donde puedan adquirir rentabilidad, con esto se podrían expandir el local.

Utilidad bruta

Es esencial la venta para la empresa, impulsando con fuerza a la gestión de ventas con tácticas y un sistema de marketing. Para obtener la utilidad bruta, se requiere de los ingresos o ventas con los costos del bien o servicio. Se analiza los resultados de las ventas con la finalidad si se realiza una buena gestión de ventas con el aumento de sus ingresos y la rotación de los inventarios, la empresa debe ser versátil, debe de revisar las estrategias, siempre innovando los productos de ventas. El área de ventas tiene que contar con políticas fuertes donde puedan manejar herramientas para el incremento de los ingresos, también la empresa debe conocer su FODA (Vásquez, 2002).

El análisis financiero muestra indicadores que determina el cumplimiento de los objetivos empresariales. La utilidad bruta es el resultado de los ingresos operacionales disminuyendo los costos del producto., siendo los costos recuperables a través de las ventas, son los gastos directamente relacionados con el producto o servicio de venta, hay tipos de costos que son comercial (venta y compra), se determina el costo con las salidas de los inventarios soportado por el Kardex y de producción o servicio, los costos que interviene para la producción o servicio como es la materia prima, mano de obra, servicios públicos, arrendamiento de la planta, seguros de las maquinarias, desgaste de las maquinarias y otros gastos indirectos para la fabricación del producto (Mejía, 2009).

Es importante en la planificación del negocio. El margen de utilidad bruta se calcula con los ingresos ordinarios son los generadores de la actividad económica propia del giro de la empresa y los costos directo o indirecto de producción que representan el esfuerzo de las ventas y la logística empleada, con el resultado de la utilidad bruta se va a evaluar los gastos fijos que tiene la empresa y así poder obtener mejor rentabilidad. La empresa debe tener un buen margen bruto para cubrir los gastos operativos (Sevilla, 2014).

La utilidad bruta repercute a los gastos operativos y financieros que tiene la empresa de hidrocarburos, es relevante este concepto para la investigación y poder corroborar el buen margen bruto y así contribuirá a la toma de decisiones con respecto de las políticas de ventas y disminución de los costos del producto.

Rentabilidad financiera

Conocido como el índice de retorno sobre el patrimonio y mide la rentabilidad obtenida por los socios; es el interés que la empresa obtiene con los accionistas; también es el resultado de la inversión y gestión empresarial que contribuye a una buena toma de decisiones. En la rentabilidad financiera se calcula cuanto es el apalancamiento patrimonial y debe ser comparado con el endeudamiento con terceros y sin la necesidad de solicitar el apoyo patrimonial en la gestión empresarial (Sánchez, 2002).

La rentabilidad financiera es muy importante es esta investigación y para la empresa de hidrocarburos, se visualizará el porcentaje de endeudamiento empresarial si cubre con el patrimonio y ver en qué porcentaje, la empresa no debería de tener mucho apalancamiento patrimonial, también debe de acreditar con terceros con un porcentaje menor al accionariado para que en un extremo no puedan ser socios.

Toma de decisiones

Los sistemas contables y financieros son de suma importancia, por motivo que sirve de soporte en las políticas contables y empresariales, como es de ampliar el negocio o cambio de actividad, incremento en la línea de negocio; con estos soportes contribuye a una mejora en la tomar de decisión con los análisis respectivos. Tener los estados financieros analizados es una buena herramienta para las próximas inversiones o transacciones comerciales, en el ámbito bancario solicitan los estados financieros que son evaluados por su ellos y el flujo de

caja facilita para área de finanzas. Las ratios financieras también tienen un rol importante, es el método más eficiente en la toma de decisiones, es una herramienta más concisa (Guzmán, 2018).

La toma de decisiones es muy importante para poder invertir, realizar financiación y gestión de activos para que puedan conseguir financiamiento para un proyecto nuevo y pueden decidir en cuanto se puede endeudar con terceros y administrar correctamente los activos. La empresa no solo debe acudir a los socios con aportes de capital, deben de realizar tratos con los proveedores e incluir a los bancos para el financiamiento de la actividad económica empresarial, para obtener eso la empresa debe tener soportes financieros fiables y razonables (Barcia, Guarnizo, Ordoñez, & Villacreses, 2018).

La toma de decisiones es esencial en toda empresa y será muy útil e importante para esta empresa de hidrocarburos, y puedan emplear un buen método en las cobranzas, podrían asociarse con otra empresa para proyectos grandes que da el estado o empresas transnacionales, cambiar o mejorar en las líneas de negocio o incrementar la actividad económica.

Flujo de efectivo

Con el flujo de efectivo se puede evaluar la capacidad que tiene la empresa con la liquidez. Los usuarios de los estados financieros desean saber cómo la entidad genera sus operaciones, las empresas deben llevar el flujo de efectivo de acuerdo con las NIIF's. El resultado del flujo de efectivo puede ser un déficit o un superávit, para evaluar en obtener un financiamiento o invertir en un nuevo negocio (MEF, 2004).

El flujo de efectivo es adaptable al tipo de empresa; las empresas con el flujo de efectivo ven el capital de trabajo que tienen y así poder tomar la mejor decisión en buscar financiamiento sea del socio o tercero, también previene situaciones y enfrenta dificultades y seguir con sus operaciones, es una garantía a los accionistas en poder cobrar sus dividendos o tener que contribuir con aportes de capital para que la empresa pueda seguir desarrollándose en la gestión empresarial y buscar la rentabilidad deseada (Vargas, 2007).

Existen 2 métodos del flujo de efectivo operativo y financiero, la diferencia es entre ambos métodos es el formato y contenido de las partidas que se obtienen, analizan y reportan los datos acerca de los flujos de efectivo por actividades de la operación. Al realizar este estado financiero se da a conocer la utilización de los fondos. Los usuarios pueden evaluar la situación empresarial se adapta a las circunstancias empresariales, así como las empresas financieras si es viable otorgar préstamos, leasing, carta fianza (Gutiérrez, Cruz, & Margueiz, 2009).

El flujo de caja fue de suma relevancia para la utilización de la presente investigación, la empresa de hidrocarburo podrá aplicar trabajo para la visualización del flujo de caja, así tendrá un mejor capital de trabajo y podrá ver el financiamiento con los bancos y proveedores. También podrá evaluar el resultado del flujo de caja siendo un superávit, donde podrá decidir en repartir dividendos a los socios o buscará un proyecto nuevo de negocio y si es un déficit se podrá replantear con los proveedores y buscar financiamiento con los bancos, así como solicitar a los clientes el cobro de sus facturas.

Estado de resultados

Es el segundo estado financiero, este reporte financiero muestra de forma explícita la situación empresarial determinado por un periodo anual. Se observa los ingresos y gastos que han obtenido la empresa y por consiguiente se obtiene un resultado de ganancia o pérdida; de esta manera se mide la gestión gerencial. Está formada por una estructura establecida. Este estado debe presentarse con una periodicidad como mensual, bimestral, trimestral, semestral; para verificar la información que sea a valor razonable. El impacto en la empresa es ser medible y analizable, con esto se va a evaluar la rentabilidad, pudiendo mejorar. Este estado es muy ventajoso para la empresa por una evaluación constante del desempeño operativo, se logra medir en la utilización de los recursos con respecto al uso y destino, al obtener una rentabilidad positiva se va otorgar el reparto de dividendo a los socios o accionistas, se puede realizar las proyecciones de las ventas y así poder estimar mejor los flujos de efectivo y por último va acceder a la distinción las debilidades del proceso operativo y financiero. Siendo una herramienta de apoyo gerencial para saber cómo se encuentra la gestión, dando una visión más organizada, es el estado que obtiene la rentabilidad empresarial, y por último cuando la empresa desea financiar ante los bancos, se debe presentar este estado (Urzúa, 2019).

Es un estado financiero principal que se presenta la información con los logros alcanzados por la administración empresarial durante un determinado periodo, con este estado se evalúa el desempeño operativo. El resultado obtenido es la ganancia del capital de la empresa, se logra a través de la diferencia entre los ingresos, costo y gastos operativos y financieros de un ejercicio. Es importante para la parte gerencial y administrativa porque se puede conocer el resultado y con esto comparan con las metas trazadas. Es un indicador de eficiencia de la administración durante un periodo determinado con los esfuerzos y los logros obtenidos, dando como resultado una rentabilidad positiva lo más esperado y en algunos casos negativo. Los objetivos son evaluar la rentabilidad, estima o es un soporte para obtener un crédito financiero, se puede proyectar los ingresos de la empresa, se mide los riesgos, el desempeño empresarial se evalúa y por último se reparte dividendos. De acuerdo con el párrafo 48 de la NIIF está conformado por ingresos pueden ser propios giros de la actividad económica o extraordinarios que no proviene del principal fuente de ingresos, para la empresa los costos son recuperables puede ser de la actividad comercial, servicio o fabricación de un producto, representa todo lo que se puede vender y de esa manera obtener un margen de ganancia y los gastos son no recuperables son importantes para la gestión empresarial que no influyen en el procesos directo de la venta; se clasifican en gastos de venta, administrativo y financieros (Caballero Bustamante, 2011).

También conocido como estado de ganancias y pérdidas, fue la recopilación entre los ingresos y gastos, que la empresa obtuvo en un periodo determinado. Aporta a una visualización rápida de los gastos más relevantes que ha obtenido la empresa y así detectar como se puede disminuir algunos costos o gastos innecesarios. Se analiza el valor de la empresa obtenida de la gestión gerencial. Toda empresa debe de registrar contablemente los sucesos ocurridos como son los ingresos ordinarios y extraordinarios, también todo gasto generado por la empresa, de esta manera se va obtener un resultado razonable y se evidencia con la realidad. El resultado hallado se convierte en un beneficio bruto o pérdida económica (Sevilla Arias, 2014).

El estado de resultado fue una herramienta base para los análisis documentales realizados; ya que se mostró la gestión empresarial determinado por un periodo, también se pudo comparar con estados de resultados de años anteriores y se pudo evidenciar de qué

forma fue el impacto si aumento o disminuyo realizando la comparación. Se evidenció que gastos son relevantes y logró disminuir para incrementar la rentabilidad.

2.2.2. Marco fundamental y conceptual de la categoría solución

Teoría de control

La empresa debió de modificar su sistema contable, con la finalidad de identificar gastos adicionales a las operaciones empresariales, a través de un proceso que especificó el registro. Para efectos de un control internos, los auditores exigían un procedimiento contable del sistema contable y así se pudo optimizar los costos directos. Cuando la empresa utilizó el presupuesto, se pactaron ciertos criterios en la parte administrativa, de esta manera los subordinados aprendieron a usar esa herramienta. Utilizaron los mecanismos contables para el incremento en las ventas. Desarrollando un plan contable se pudo aprovechar en los ingresos y controlar los gastos. El informe financiero comprendió la evaluación de la gestión gerencial y como fueron los resultados que se obtuvieron en la implementación de los controles. Para los inversionistas el efecto que dejó la gestión gerencial fue de gran importancia, ya que ellos en su momento desembolsaron para que la empresa marche y haya habido una actividad económica buena, de esta manera ellos autorizaron en la repartición de estas ganancias, En la práctica se debió de establecer las normas contables y así se pudo llevar un mejor control, se manejó los conceptos en gastos como voluntarios, obligatorios y necesarios y se manejó la reducción de gastos (James L., 2005).

Para la presente investigación se usó la teoría del control, que se refiere a los controles que debieron de tener la empresa para una adecuada organización, todo debió de llevarse por procesos, teniendo un mecanismo se pudo encontrar los gastos más relevantes y así poder analizar si fue útil para el desempeño empresarial. Realizando un presupuesto por periodo establecido, se obtuvo un mejor control en la utilización de los fondos, de esta manera los colaboradores de la empresa no debieron de superar los importes y conceptos presupuestados. Para todo negocio o proyecto empresarial implementaron la elaboración del presupuesto y obteniendo un mejor punto de equilibrio. La mirada evaluadora de los accionistas se enfocó en el resultado del periodo, teniendo como objetivo la tomar la decisión del reparto de utilidades o en la capitalización; ejecutando lo segundo la empresa obtuvo mayor cantidad y valor en las acciones. Cuando se realizaron el reparte de utilidades entre los accionistas fue de acuerdo al % o al número de acciones que cada uno tuvo, de esta manera formaba parte

del interés que debió generar la empresa para los accionistas, después que hicieron la deducción de los impuestos.

Teoría desarrollo organizacional

Esta teoría fue relacionada con la teoría del comportamiento humano, el objetivo fue realizar cambios de comportamientos, valores y estructura de la organización, de esta forma pudo enfrentarse a los cambios empresariales. Se buscó que los empleados cuenten con un compromiso a la empresa, se logró obtener objetivos en conjunto, se fidelizó a los trabajadores, impulsó en trabajo en equipo, también se integró e interactuó los trabajadores con las empresas, otorgó una mirada externa muy interesante para los competidores. Las características de esta teoría se debieron a que dieron prioridad a la organización como un ente, una persona jurídica, también fue importante la retroalimentación de datos, de las experiencias que obtuvieron a largo de la experiencia empresarial, se logró analizar el FODA, se manejó equipos de trabajo; por otro lado, se orientó a las posibles contingencias y como realizaban la operación y estrategias para beneficio de la empresa. Con esta teoría se involucraron las personas en la organización, ya que fueron el motivo de la organización para las operaciones cotidianas y generando riquezas a los inversionistas. Al empleador se fortaleció con crecimiento en la productividad de las obligaciones en sus tareas, siendo eficiente, eficaz, cuando se otorgó capacitaciones al personal significa una mejora continua y así innovando con procesos que repercutió en los ingresos. La empresa siempre conservó a los buenos empleados, que tenían una visión objetiva, innovadora, de esta manera los trabajadores se sintieron parte de la empresa como una familia, todo personal fue punto clave y tuvo un cargo importante (Quiroga, 2019).

Para el trabajo de investigación fue fundamental la teoría del desarrollo organizacional, además los trabajadores se sienten comprometidos realizando bien sus labores, se trazaban metas en las ventas, teniendo más ánimo en realizar las cobranzas a los clientes morosos, se manejó reuniones semanales en el área de ventas; las vendedoras expusieron todo el manejo que han desarrollado, viendo las dificultades que se enfrentaron por la pandemia, y las fortalezas que aportaron para la ejecución de la venta. Los trabajadores fueron renuentes con una implementación de manuales en políticas; lo vieron muy engorroso y burocrático, se le explicó que toda organización debió de tener parámetros para el manejo de las actividades, así pudieron realizar sus actividades con la utilización de herramientas

virtuales, plataformas. Toda empresa conto con un portafolio de presentación para los próximos clientes, y sobre todo si la empresa decide expandirse, va ser útil los manuales de políticas. Por lo tanto, la empresa prefirió trabajar de forma más ordenada, con un control adecuado y obtuvo un muy almacenamiento.

Teoría de la información

De acuerdo con Claude E. Shannon, el objetivo importante de la teoría fue de definir la idea de información que permitió ser cuantificada. Las empresas tuvieron problemas técnicos como la medición y procesamiento de la información, por eso realizaron un estudio para los flujos informantes y vieron la funcionalidad. Se presentó el problema en las comunicaciones, siendo la información inexacta, se subsanó creando información con un lenguaje cotidiano. Se creó la codificación para los procesos, se evitó lo errores. Los problemas sistemáticos fueron en realizar la disminución del tiempo, se consumió más recursos, mientras que en otro desarrollo del problema fue en ejecutar procesos con complejidad, se estimó un tiempo más amplia; se demostró que se requiere de un sistema de algoritmo, se aplicó computadoras cuánticas para que el tiempo sea razonable. Esta teoría inclinó a comprender los factores o problemas y así buscó una solución. Esta teoría permitió describir las características, funciones y comportamientos sistemáticos; de esta manera desarrolló un conjunto de normas aplicando a los comportamientos (Holik, 2016).

En la investigación se utilizó esta teoría porque permitió la búsqueda de los aspectos del proceso informativo de la gestión empresarial, los movimientos, los canales de ejecución de las ventas, el ingreso de información, también se reconoció operaciones que no era necesario para la empresa, la cual influyó en el resultado de la rentabilidad. Para el sistema ERP que manejaban se requirió saber todos los procesos y de esa forma se pudo codificar los productos de venta, se selección servicios semejantes pudiendo optimizar la hoja de trabajo de la proyección. Al momento que se codificó se optimiza los procesos empresariales, se logró minimizar los recursos, habiendo reportes más rápidos y explícitos con la información relevante para la gerencia. De esta forma se logró realizar el presupuesto anual del estado de resultados, a través que se analizó los gastos que pertenecen al giro empresarial. Se implementó que el sistema ERP contó con reportes más visuales, simples y detallado, dependiendo el área a requerir los reportes. Otro aspecto importante que se obtuvo fue en la implementación de los manuales de políticas contables que fueron dirigidos para

las áreas de ventas, planta y tesorería, con toda la información que brindaron las jefaturas se concretó a realizar los manuales.

Manual de políticas

Formaron parte de las herramientas administrativas, se utilizó dentro de todas las áreas, departamentos de producción, incluido gerencia. Cuando se utilizó los manuales y procedimientos hubo un crecimiento en la empresa. De esto la empresa tuvo uniformidad en los procedimientos de todas las áreas, se identificó los procedimientos por cada área, pudiendo realizar el procedimiento adecuado con las responsabilidades, también se requirió en tener el organigrama por puestos laborales, se pudo hacer un perfil por cada puesto laboral y así se contrató al personal requerido. Se influenció en las normas de ISO 9000, OHSAS 18000, los sistemas de gestión que fueron importantes para las empresas. El principal propósito fue de disminuir la burocracia e influir la rentabilidad. Se tuvo que involucrar a las personas involucradas en los cargos respectivos para realizar un feedback, de esta forma aportó en una orientación clara hacia la dirección de todas las actividades, facilitó en la toma de decisiones de las actividades diarias, cuando habido casos excepcionales quien tomó la decisión fue una autoridad de alto rango en el organigrama. Se decidió establecer de acuerdo a los estándares de los accionistas, la política conto con procedimientos que indicó como se debió aplicar la gestión, las decisiones operativas fueron más ágiles, de esta forma los cargos de suma importancia se enfocaron a los asuntos de crecimiento o inversión en otro mercado, se estandarizó los procesos, atención a los clientes, la calidad de los servicios y almacenaje con los productos (Equipo de consultoría, 2021).

Para la investigación fue primordial plantear los manuales de políticas, ya que la empresa no contaba con políticas ni procesos; teniendo que consultar al gerente, de esta forma el gerente de desviaba de los asuntos relevantes, como a expansión en las líneas de negocio, o contactarse con posibles clientes trasnacionales para poder trabajar y así obtener mejor rentabilidad. Todas las áreas estaban comprometidas indicaban como era los pasos, procedimientos que realizaban en las situaciones cotidianas y como lo manejaban.

Se identificó los problemas que había en las operaciones, así se pudo plantear el manual de políticas, para que la empresa dejara de ser un poco improvisada en ciertas situaciones y pasó a tener una herramienta útil en la organización. Cuando la empresa requirió aumentar

la rentabilidad, se buscó información que es óptimo tener políticas y de esa manera podían competir con empresas con más trayectoria en el sector y poder trabajar con ellos, se impulsó la unión entre competencia para conseguir un buen contrato con clientes trasnacionales.

Gestión de ventas

Fue un proceso que se dio a través de las personas involucradas con los recursos que tuvieron para la captación de clientes, teniendo metas, objetivos, claros; las políticas y procedimientos fueron de gran aporte para la gestión, se dio capacitaciones al personal para poder captar a los posibles clientes, motivando al personal y se evaluó lo positivo que tiene las ventas. En el área de ventas se planteó las actividades que debieron de realizar en el área, las cuales fueron: el gestor de ventas asumió la responsabilidad de llevar a cabo todo el proceso de generar una venta, cumpliendo con los estándares indicados en el manual y procedimientos. Una venta caída significó un tiempo usada en vano. El equipo de ventas estableció que la planificación es fundamental, teniendo objetivos y metas trazada siendo realista, para generar ventas y que se cierren. Teniendo las políticas que estableció los perfiles por cada puesto laboral, la empresa tuvo personal capacitado con habilidades que aportaron en la realización de las ventas. El jefe del área debió de dar capacitaciones constantes a sus colaboradores. Los gestores de venta supieron conocer el producto, esto fue un gran aporte en la venta, mostrando seguridad, no solo interesarse por la venta, sino lo que significó todo el proceso, siendo atentos a la entrega del producto, a los procesos de cobranza, De esa manera se pudo captar clientes fieles (Quiroa, 2021).

En esta investigación se requirió de tener una gestión de ventas, en las cuales los colaboradores fueron capacitados, se dio a conocer el producto que vendieron, la importancia que hubo en el trato con el cliente, aseguró la fidelidad y así haya un incremento en los ingresos, la calidad en el proceso de la venta fue importante, para captar nuevos clientes. Con el historial que la empresa obtuvo se estableció las metas realistas y sobre todo en pandemia, ya que las ventas en su mayoría fueron captadas vía virtual, se implantó la utilización de herramientas de las plataformas, también se adquirió un proceso en la solitud de la venta siendo más rápido. Fue evidente que las capacitaciones dieron frutos en el incremento de los ingresos empresariales, por lo que se estableció comisión a los gestores de ventas. Se visualizó los rendimientos de las ventas, a través de la cantidad vendida de los productos, costos promedio de la visita virtual, número de los pedidos atendidos y pedidos

caídos, costos de la planilla, y gastos que requirieron el área con respecto a los ingresos obtenidos. Finalmente, los vendedores deben estar motivados y sentirse parte de la empresa como pieza clave para cumplir las metas trazadas.

Presupuesto financiero

Para una empresa tuvo como objetivo de realizar un presupuesto por un periodo determinado, por lo general antes de cerrar el año vigente, los gerentes realizaron la preparación del plan de ejecución con los conceptos detallados y los importes, fue un trabajo arduo por las proyecciones que sea manejan y a la vez tuvo el soporte de los estados financieros de los años pasados. Se consideró un plan de acción que toda empresa debe llevar, así se evaluó si cumplen con la meta pactada y los recursos que utilizaron fueron lo que convenía a la empresa, pudiendo bajar o suprimir ciertos gastos. Toda empresa comenzó con fijar las metas, siendo medibles y estableciendo el tiempo de ejecución, debieron comparar los comportamientos en periodos anteriores y analizaron las variantes, determinar los costos del producto, servicios y otros gastos, sabiendo cuales son los gastos fijos y pronosticar los gastos variables, cuando la empresa analizó la capacidad de producción o venta, también consideró como se encontraba el mercado externo y nacional, teniendo datos de la competencia y lograron estimar los ingresos. Presupuestando los gastos fijos se pudo reducir en alguno que no son necesarios para la operación, teniendo conocimientos de los proyectos o tratos que están por cerrar y consideraron posibles imprevistos. También la gerencia debió proyectar el flujo de efectivo, todas las áreas fueron consultadas en indicar los gastos; se entregó a cada área el presupuesto que hay y así mantener el resultado con una mínima variación. Para la toma de decisiones se evaluó el presupuesto con las operaciones reales y como fue el resultado (Castro , 2021).

En la investigación se consideró un concepto muy relevante, por motivos en la aportación del control, la empresa obtuvo un gran apoyo con esto en la toma de decisiones, de esta manera se pudo comprobar que los costos fueron elevados de los productos, la cartera de clientes morosos y la contingencia que conllevó a registro de la provisión de cobranza dudosa, por estos clientes la empresa asumió el IGV, con respeto al pago de renta, en su momento la empresa pagó más impuestos; para el próximo año lo puede utilizar en castigar estas cobranzas dudosas y de esa forma descontar a la renta futura. Indudablemente en su momento afectó al flujo de caja. Había gastos fijos que no eran tan importante tenerlos en

ese momento por la coyuntura que se está pasando que es la pandemia, añadiendo a esto la coyuntura política que pasó el país, en donde varios productos sufrieron un alza en los costos, que no benefició la venta para la empresa.

Reducción de costos

Las empresas se enfrentaron a grandes competencias, a productos novedosos, la cual tuvieron que reducir los costos. Al haber más variedad de empresas, todos querían captar a nuevos clientes y fidelizarlos, se tuvo que reducir los costos brindando un buen producto, teniendo como meta no generar pérdida. Las empresas decidieron fijar en hacer sistemas de cálculo de costos, así aplicaron ciertas empresas los diferentes métodos de costeo., también se apoyó en las herramientas de gestión y presupuestal, teniendo como objetivo la reducción de costos y la empresa pudo tomar decisiones. En un inicio solo tenían los costos directos, pasando el tiempo aparecieron más métodos, de esta forma las empresas tenían la libertad de elegir que método de valuación de costos le convenían y en qué actividad económica se estaban desarrollando, se enfocó en que los costos sean el reflejo de las operaciones empresariales. La reducción de costos fuera exitosa, se tenía contemplado que la empresa debía contar con liderazgo en la dirección, acudieron a sus colaboradores a participar y dar ideas para que redujeran los costos y un tema macro que fue la cultura del país. Las técnicas que resaltaron fue el presupuesto, aportó en la reducción de los costos, además cuando hubo una mayor rotación de inventario, se evidencia un incremento en las ventas, y cuando fue lo contrario, hubo gastos por almacenaje; siendo perjudicial para la empresa y por último tuvieron en cuenta los conocimientos y participaciones de los colaboradores (Aguilá, Bagur, & Boned, 2010).

La investigación se buscó la reducción de los costos, se evaluó los métodos de costeo y se decidió por el promedio ponderado. Para la empresa fue importante conocer todo el proceso de la compra del producto, y así determinó el precio de los productos. Este método que se aplicó es el conjunto de todas las unidades adquiridas y los precios, para fijar el costo unitario, sin considerar el tipo de cambio que ejecutaron en la compra, todo se promedia para hallar el costo a valor razonable. Fue importante manejar el precio de los productos de sus proveedores, con proveedores que se adquirió más cantidad del producto se logró realizar acuerdos comerciales en el precio, por la cantidad que se compró los insumos. Los gastos laborales también se consideraron para el precio unitario del producto, todos los servicios o

gastos que influyeron directamente en la producción de los servicios brindados para hallar el punto de equilibrio en el precio al cliente.

Logística

En la cadena de producción formó parte de la pieza fundamental. La logística tuvo una planificación, que dio la ejecución y sobre todo realizó los controles del producto o servicio adquirido; siendo la prioridad buscó la reducción de los costos, se necesitó de un orden y trabajaron en equipo con las áreas de producción y ventas. Cuando la empresa obtuvo la organización y planificación permitió optimizar procesos y reducir los costos, al momento que solicitó información a los proveedores tuvo la opción de elegir los costos a bajo precio, consideró que el producto sea de calidad. El área de logística debió de diseñar y planificar las entregas a los clientes, coordinar el recojo o entrega de los productos al almacén, solicitó el reporte de inventarios para controlar los pedidos de los productos, así los productos que se requirieron estuvieron en disponibilidad, realizó las compras con un margen de stock, tuvo un trabajo en equipo, sostuvo una comunicación fluida con el almacén para el cuidado correcto y por último, buscó soluciones para el área de logística que dio resultados en los costos de los productos (Nuño, 2017).

Para la investigación, se necesitó que haya un buen proceso de logística, con los procedimientos que aportó en la empresa. Con el tiempo, la empresa adquirió vehículos para el almacenaje de los combustibles, se debió dar mantenimiento para que continúe un buen proceso de almacenaje. La empresa debió de entregar a sus productos a los clientes, en muchos casos tenían que alquilar transporte para llevar el producto, y muchas veces no recargó este servicio adicional en el precio, perjudicó a la empresa, se incrementaron los gastos operativos. Cuando la empresa conversó con el cliente para adicionar el servicio, muchos no aceptaron y estaban a punto de irse con la competencia; por lo que la empresa decidió asumir el servicio.

Almacenaje

El almacenamiento de las operaciones se realizó con tanques y sistema de tuberías independientes, para el almacenamiento se tuvo dos tipos de conservación se basó a la calidad y el control de la cantidad, ya que el combustible suele evaporarse, evitando la evaporación los tanques debieron ser impermeabilizados, de esta forma se evitó una mayor

pérdida del combustible. En el sector combustible siempre sucedió que haya pérdidas cuantitativas. Los despachos se realizaron de acuerdo a los estándares o pedidos de los clientes, fueron controlados por OSINERGMIN, el personal debió de estar capacitado para medir la cantidad del combustible y logró evidenciar las pérdidas por fuga o escape del gas. Verificó que las cisternas estén correctas para la salida, una vez que el tanque regresó debieron de entregar los recibos de despacho para el control del inventario. El control de inventario se realizó diariamente, para prevenir que la ausencia del producto. La seguridad de control y almacenamiento se realizaron de forma constante, teniendo un manual y capacitaron al personal por una contingencia de incendio, verificaron en tener todas las medidas de seguridad estuvieron en la planta, otorgaron capacitaciones semanales sobre prevención, colocaron las señalizaciones. Para el consocio tuvo un cumplimiento con las normas vigentes en su momento y un respeto con el medio ambiente (Gallegos, 2013).

En la investigación se encontró que la empresa contaba con vehículos diseñados para almacenaje del combustible. Lo que no fueron constantes fue en las capacitaciones al personal, no verificaron que los equipos de protección estén correctos como es el caso de las alarmas contra incendio o los extintores; en el caso de los extintores, los gases tuvieron un tiempo de duración, pasando eso tiempo logró evaporarse y debió de ser cargada. La empresa debió de contar con capacitaciones al personal con respecto a las pérdidas gaseosas del combustible y las fugas, siempre debió de verificar al inicio del día y finalizar como quedó el combustible; y así solicitando al logístico la solicitud de la mercadería.

Políticas de cobranza

La gran mayoría de empresas otorgaron a sus clientes facilidades en el crédito, lo cual muchas veces los clientes extendieron los días de créditos a más de 30 días; posteriormente la empresa se enfrentó en riesgo su liquidez, se afectó a los pagos de las obligaciones. Las empresas pequeñas y medianas fueron las más afectada en no contar con un plan de cobro. El procedimiento de la cobranza fue muy complejo, se necesitó de emplear estrategias, se concilió con los clientes, el personal de cobranza tuvo una capacidad de negociación, empleó la flexibilidad, con la finalidad de tener una buena gestión de cobranzas, con ciertos clientes no se concretó la cobranza, y automáticamente paso a no cobrable. El procedimiento debió ser preventivo, antes del vencimiento debieron de comunicarse con los clientes y avisar del pago, tuvo un cuadro de los vencimientos, los importes y cliente, cuando el cliente no se

logró comunicar o poner un acuerdo del importe a cancelar, se procedió a enviar cartas notariales y, por último, se llevó a un tema judicial, siendo el último recurso. Al no contar con un procedimiento y políticas de cobranza conllevó a grandes problemas económicos, se pudo llevar a obtener préstamos bancarios para cumplir con las obligaciones, esto conllevó a una quiebra empresarial. (Valderrama, 2021).

En la investigación se evidenció que la empresa no cuenta con una políticas de cobranza efectivas; mostró un gran porcentaje de clientes morosos y formó gran parte del activo circulante, de acuerdo a los estados financieros de situación financiera, la empresa tuvo buen capital de trabajo; al momento en que se analizó la liquidez absoluta se evidenció que no contaba con el flujo para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, también se logró visualizar que la empresa genera préstamos a través del factoring, pagaron intereses por ese método usado, afectó a la rentabilidad, por el pago excesivo de intereses.

Liquidez

Los empresarios realizaron una evaluación constante sobre la liquidez y solvencia empresarial. La liquidez se refirió a la parte del efectivo, exigible como fue tener cuentas por cobrar y las existencias que se pudo vender; mientras que la solvencia significó si la empresa tuvo la capacidad de cumplir con sus obligaciones por pagar. Las medidas que realizaron las empresas fueron optimizando la caja, de esta forma vieron los gastos y pudieron reducir, cuantificando los gastos; otro fue que tuvieron que evaluar en vender los activos fijos que no se utilizaron, también solicitaron las subvenciones económicas brindadas por el país. Debieron analizar nuevas oportunidades de negocio; por el confinamiento que hubo, aplicaron la disminución de gastos fijos y se pudo reestructurar la deuda financiera (Ferluga, 2021).

En la investigación fue importante la liquidez; ya que se realizó ratios de liquidez absoluta y los resultados no fueron lo esperado; la empresa no contaba con su propio capital para cumplir con las obligaciones. Con respecto al capital de trabajo si hubo un resultado positivo, el problema fue que había clientes morosos que no iban a cumplir, en algunos meses la empresa tuvo que hacer factoring en el banco, de esta manera obtuvo un poco de liquidez.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

En el estudio se aplicó el método mixto por tener un mayor fundamento en la revisión sobre las pruebas y propone nuevas evaluaciones; siendo una aplicación notable. Este método es la combinación de las investigaciones cuantitativo y cualitativo que se van apoyar entre si dando mayores resultados a la conclusión y solución del problema. (Ruiz, Barboa, & Rodríguez, 2016).

Método Deductivo

Para Aristóteles, fue un sistema que se basó en los hechos ocurridos para poder encontrar la conclusión. Las conclusiones fueron afirmadas cuando se obtuvo la verdad. Debido a la falencia de este método fue recomendable comenzar con hipótesis verdaderas para corroborar la conclusión, si es exacta que afirma o lo contrario. Fue obtener el resultado con sustento en una premisa, otorgando pasar de hechos particulares a generales de un tema específico, también se comprobaron las hipótesis por medio de experimentos tanto en el hecho general como el específico, hubo algunas verdades que no requirieron de argumento, proporcionan hipóstasis que fueron importante en toda investigación (Dávila, 2006).

Por consiguiente, esta teoría apoyó a algunas afirmaciones que tuvieron que ser contrastadas con la documentación y así se pudo dar un buen soporte para las consolidaciones de las conclusiones, se dio la visualización de las conclusiones de mayor a menor escala.

Método Inductivo

Para Prince y Felder, acreditaron que este método estuvo basado en el razonamiento, en la cual permitió pasar de hecho particulares a generales, se basó en transmitir los contenidos, información y planteamiento de cuestionarios. En el método inductivo, el alumno tuvo un rol importante porque decidió como aplicar y a estudiar, aplicó los aprendizajes y transfiriendo los conocimientos. Se pudo realizar los trabajos en equipo, desarrolló la independencia como alumno y creando la posible solución. La inducción fue el método más utilizado en el ámbito científico. Este método enseñó a ser flexibles y se usó para la exploración, donde se otorgó la formulación de hipótesis y variables en la respuesta de las hipótesis, para que la conclusión fuera verídica (Prieto, Díaz, & Santiago, 2016).

Por lo tanto, fue útil para la presente investigación donde otorgó el análisis de la investigación de lo más específico a lo general, pudiendo desarrollar las conclusiones, observaron los documentos empresariales donde obtuvieron mejores resultados.

3.2 Enfoque de la investigación

Enfoque mixto

El método mixto es la sinergia que permite técnicas, tratamientos y el uso de los métodos cualitativos y cuantitativo, de lo cual desarrolla un planeamiento y así se puede profundizar los objetivos del estudio, también amplifica la proyección del problema, donde obtiene una información completa para obtener mejores soluciones en la conclusión del problema, la finalidad de este enfoque es minimizar las debilidades. La importancia es de obtener una información completa unificando los datos numéricos en todos sus componentes y los verbales, visuales. En el enfoque mixto se usa las posibilidades triangulares. (Citado por Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019; Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

Para Grinnell, indicó la unión de los enfoques cualitativo y cuantitativo utilizando cinco fases similares relacionados entre sí, como fue la observación y evaluación de fenómenos, establecen suposiciones como consecuencia de la observación y evaluación realizada, tuvo mayor fundamentos revisiones sobre las pruebas y proponen nuevas evaluaciones, siendo valioso y con aportaciones notables. El enfoque mixto fue importante ya que une ambos métodos más utilizados que se apoyaron entre sí dando mayores resultados a la conclusión y solución del problema (citado por Ruiz, Barboa, & Rodríguez, 2016).

La presente investigación se realizó con el enfoque mixto por una mayor ventaja en el problema de la investigación, se recopiló documentación y entrevista que aportaron en el proceso del enfoque mixto y contribuir en los resultados y conclusiones.

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación proyectiva consiste en preparar, diseñar o crear un esquema de la propuesta, un manual o un modelo, para obtener un estudio comparativo, analítico y

explicativo. Este tipo de estudio se aplicó a la presente investigación, para el análisis de la rentabilidad y sobre todo implementar manuales de políticas, y un presupuesto proyectado anualmente, para el control de los gastos. (Hurtado, 2018).

3.4 Diseño de la investigación

Para Dulzaides y Molina, indican es una investigación técnica, con un conjunto de operaciones intelectuales, en representar la documentación en forma sistemática. El tratamiento documental es una actividad dirigida a identificar, describir y representar el contenido de los documentos en forma diferente a la original. El análisis de información adquiere una relevancia extraordinaria, su realización exitosa y eficiente genera una mejor utilización del conocimiento disponible para acelerar el proceso de su implementación. Con el análisis documental se va a poder evidenciar las carencias, para la interpretación de estos documentos, realizar el análisis adecuado es importante y ver qué documento es relevante para la investigación (Dulzaides y Molina)

Este análisis para la presenta investigación el aporte será primordial; ya que se va a solicitar documentos empresariales que son reservados y no se romperá la ética en mencionar, las falencias que se obtendrá de las conclusiones y podrá utilizar las recomendaciones del presente trabajo.

3.5 Población, muestra y unidades informantes

En la investigación es importante conocer a los informantes pudiendo ser unos más relevantes que otros, teniendo una mayor participación del conocimiento en líneas generales. Por eso de importante definir el muestro, para que aporte a la investigación. La población no solo son personas también son organismos, objetos que van a ser evaluados, siendo la población finita la más accesible, una vez obtenido la población se extrae la muestra tenga todas las características de la población, los marcos muestrales son archivos, mapas, periodos registrados. Se investigan los organismos y comparten características e inclusión. La población es un conjunto de factores que recopilan indagación (Calero, 2000)

Para la presente investigación la población fue de 4 empleados de la empresa de diversas áreas como administrativa, ventas, producción y contable, y con una muestra de 50 y documentos la población fue de 15.

La muestra es un conjunto específico que se extrae de la población para la examinación. El muestro puede ser conjunto de personas o documentos que son parte del estudio que se obtendrán resultados. Debe mostrar todas las características de la población, ya que va a evidenciar y corroborar las hipótesis del problema (Robledo, 2005).

Las unidades informantes son importantes para la investigación de análisis documental ya que entregan la información completa de la organización, acreditando el manejo de las actividades empresariales (Monje, 2011).

Para la presente investigación las entrevistas se realizaron al personal de la empresa como gerente, jefe de tesorería, jefe de ventas y contador. Se requirió los documentos de estados financieros de situación financiera, estados de resultados, registro de las ventas.

3.6 Categorías y subcategorías

Definición conceptual categoría problema

Rentabilidad

La finalidad de toda empresa es invertir para generar rentabilidad, siendo lo esperado la utilidad o ganancia; que es lo más esperado; y en algunas ocasiones se da la pérdida y suele ser al inicio de las operaciones, también por la mala gestión gerencial y por factores externos. La utilización de los recursos empresariales genera la rentabilidad, los que interviene son los ingresos o ventas con los costos, los gastos de personal, materiales y gastos incurridos en el periodo. Se requiere que la empresa cuente con activos para que puedan generar la rentabilidad. Los socios esperan una óptima rentabilidad empresarial, con la finalidad de recibir dividendos; que son los intereses de la inversión (Ccaccya, 2015).

La rentabilidad es toda acción económica en donde interviene los materiales, gestión de colaboradores y financieros para obtener un resultado. El interés de una empresa es obtener seguridad para la continuidad empresarial y consolidación en el ámbito del sector empresarial y obtener rentabilidad es importante para los inversionistas, de esta manera la empresa misma se financia con sus operaciones, sin la necesidad de la intervención patrimonial de los socios. El análisis re la rentabilidad es garante del crecimiento empresarial, como la estabilidad en la participación en el mercado y para poder invertir en otros negocios (Sánchez, 1994).

En la rentabilidad interviene dos caracteres que son el cálculo y la descomposición de la rentabilidad para el análisis del comportamiento empresarial. Se aplica la ratio del retorno sobre la inversión siendo una herramienta importante para la rentabilidad y para los socios. Esta ratio se mide la ganancia que tiene el socio y comprender las estrategias del negocio, es una herramienta valiosa para optimizar las funciones realizadas para un mejor rendimiento. (Aguilar, 2005).

Este concepto es fundamental para esta investigación; debido a la gran importancia que tiene la rentabilidad empresarial. Los socios de la empresa hidrocarburos podrán visualizar la rentabilidad y así tomar decisiones de continuar con las líneas de negocio o incursionar en otra actividad económica donde puedan adquirir rentabilidad, con esto se podrían expandir el local.

Definición conceptual subcategorías

Utilidad bruta

Es esencial la venta para la empresa, impulsando con fuerza a la gestión de ventas con tácticas y un sistema de marketing. Para obtener la utilidad bruta, se requiere de los ingresos o ventas con los costos del bien o servicio. Se analiza los resultados de las ventas con la finalidad si se realiza una buena gestión de ventas con el aumento de sus ingresos y la rotación de los inventarios, la empresa debe ser versátil, debe de revisar las estrategias, siempre innovando los productos de ventas. El área de ventas tiene que contar con políticas fuertes donde puedan manejar herramientas para el incremento de los ingresos, también la empresa debe conocer su FODA (Vásquez, 2002).

El análisis financiero muestra indicadores que determina el cumplimiento de los objetivos empresariales. La utilidad bruta es el resultado de los ingresos operacionales disminuyendo los costos del producto., siendo los costos recuperables a través de las ventas, son los gastos directamente relacionados con el producto o servicio de venta, hay tipos de costos que son comercial (venta y compra), se determina el costo con las salidas de los inventarios soportado por el Kardex y de producción o servicio, los costos que interviene para la producción o servicio como es la materia prima, mano de obra, servicios públicos, arrendamiento de la planta, seguros de las maquinarias, desgaste de las maquinarias y otros gastos indirectos para la fabricación del producto (Mejía, 2009).

Es importante en la planificación del negocio. El margen de utilidad bruta se calcula con los ingresos ordinarios son los generadores de la actividad económica propia del giro de la empresa y los costos directo o indirecto de producción que representan el esfuerzo de las ventas y la logística empleada, con el resultado de la utilidad bruta se va a evaluar los gastos fijos que tiene la empresa y así poder obtener mejor rentabilidad. La empresa debe tener un buen margen bruto para cubrir los gastos operativos (Sevilla, 2014).

La utilidad bruta repercute a los gastos operativos y financieros que tiene la empresa de hidrocarburos, es relevante este concepto para la investigación y poder corroborar el buen margen bruto y así contribuirá a la toma de decisiones con respecto de las políticas de ventas y disminución de los costos del producto.

Rentabilidad financiera

Conocido como el índice de retorno sobre el patrimonio y mide la rentabilidad obtenida por los socios; es el interés que la empresa obtiene con los accionistas; también es el resultado de la inversión y gestión empresarial que contribuye a una buena toma de decisiones. En la rentabilidad financiera se calcula cuanto es el apalancamiento patrimonial y debe ser comparado con el endeudamiento con terceros y sin la necesidad de solicitar el apoyo patrimonial en la gestión empresarial (Sánchez, 2002).

La rentabilidad financiera es muy importante es esta investigación y para la empresa de hidrocarburos, se visualizará el porcentaje de endeudamiento empresarial si cubre con el patrimonio y ver en qué porcentaje, la empresa no debería de tener mucho apalancamiento patrimonial, también debe de acreditar con terceros con un porcentaje menor al accionariado para que en un extremo no puedan ser socios.

Toma de decisiones

Los sistemas contables y financieros son de suma importancia, por motivo que sirve de soporte en las políticas contables y empresariales, como es de ampliar el negocio o cambio de actividad, incremento en la línea de negocio; con estos soportes contribuye a una mejora en la tomar de decisión con los análisis respectivos. Tener los estados financieros analizados es una buena herramienta para las próximas inversiones o transacciones comerciales, en el ámbito bancario solicitan los estados financieros que son evaluados por su ellos y el flujo de

caja facilita para área de finanzas. Las ratios financieras también tienen un rol importante, es el método más eficiente en la toma de decisiones, es una herramienta más concisa (Guzmán, 2018).

La toma de decisiones es muy importante para poder invertir, realizar financiación y gestión de activos para que puedan conseguir financiamiento para un proyecto nuevo y pueden decidir en cuanto se puede endeudar con terceros y administrar correctamente los activos. La empresa no solo debe acudir a los socios con aportes de capital, deben de realizar tratos con los proveedores e incluir a los bancos para el financiamiento de la actividad económica empresarial, para obtener eso la empresa debe tener soportes financieros fiables y razonables (Barcia, Guarnizo, Ordoñez, & Villacreses, 2018).

La toma de decisiones es esencial en toda empresa y será muy útil e importante para esta empresa de hidrocarburos, y puedan emplear un buen método en las cobranzas, podrían asociarse con otra empresa para proyectos grandes que da el estado o empresas transnacionales, cambiar o mejorar en las líneas de negocio o incrementar la actividad económica.

Definición conceptual categoría solución

Manual de políticas

Formaron parte de las herramientas administrativas, se utilizó dentro de todas las áreas, departamentos de producción, incluido gerencia. Cuando se utilizó los manuales y procedimientos hubo un crecimiento en la empresa. De esto la empresa tuvo uniformidad en los procedimientos de todas las áreas, se identificó los procedimientos por cada área, pudiendo realizar el procedimiento adecuado con las responsabilidades, también se requirió en tener el organigrama por puestos laborales, se pudo hacer un perfil por cada puesto laboral y así se contrató al personal requerido. Se influyó en las normas de ISO 9000, OHSAS 18000, los sistemas de gestión que fueron importantes para las empresas. El principal propósito fue de disminuir la burocracia e influir la rentabilidad. Se tuvo que involucrar a las personas involucradas en los cargos respectivos para realizar un feedback, de esta forma aportó en una orientación clara hacia la dirección de todas las actividades, facilitó en la toma de decisiones de las actividades diarias, cuando habido casos excepcionales quien tomó la decisión fue una autoridad de alto rango en el organigrama. Se decidió establecer de acuerdo

a los estándares de los accionistas, la política conto con procedimientos que indicó como se debió aplicar la gestión, las decisiones operativas fueron más ágiles, de esta forma los cargos de suma importancia se enfocaron a los asuntos de crecimiento o inversión en otro mercado, se estandarizó los procesos, atención a los clientes, la calidad de los servicios y almacenaje con los productos (Equipo de consultoría, 2021)

Para la investigación fue primordial plantear los manuales de políticas, ya que la empresa no tenía y muchos casos que se presentaban en la organización consultaban al gerente, de esta forma el gerente de desviaba de los asuntos relevantes, como a expansión en las líneas de negocio, o contactarse con posibles clientes trasnacionales para poder trabajar y así obtener mejor rentabilidad. Todas las áreas estaban comprometidas indicaban como era los pasos, procedimientos que realizaban en las situaciones cotidianas y como lo manejaban. Se identificó los problemas que había en las operaciones, así se pudo plantear el manual de políticas, para que la empresa dejara de ser un poco improvisada en ciertas situaciones y pasó a tener una herramienta útil en la organización. Cuando la empresa requirió aumentar la rentabilidad, se buscó información que es óptimo tener políticas y de esa manera podían competir con empresas con más trayectoria en el sector y poder trabajar con ellos, se impulsó la unión entre competencia para conseguir un buen contrato con clientes trasnacionales.

Gestión de ventas

Fue un proceso que se dio a través de las personas involucradas con los recursos que tuvieron para la captación de clientes, teniendo metas, objetivos, claros; las políticas y procedimientos fueron de gran aporte para la gestión, se dio capacitaciones al personal para poder captar a los posibles clientes, motivando al personal y se evaluó lo positivo que tiene las ventas. En el área de ventas se planteó las actividades que debieron de realizar en el área, las cuales fueron: el gestor de ventas asumió la responsabilidad de llevar a cabo todo el proceso de generar una venta, cumpliendo con los estándares indicados en el manual y procedimientos. Una venta caída significó un tiempo usada en vano. El equipo de ventas estableció que la planificación es fundamental, teniendo objetivos y metas trazada siendo realista, para generar ventas y que se cierren. Teniendo las políticas que estableció los perfiles por cada puesto laboral, la empresa tuvo personal capacitado con habilidades que aportaron en la realización de las ventas. El jefe del área debió de dar capacitaciones constantes a sus colaboradores. Los gestores de venta supieron conocer el producto, esto fue un gran aporte

en la venta, mostrando seguridad, no solo interesarse por la venta, sino lo que significó todo el proceso, siendo atentos a la entrega del producto, a los procesos de cobranza, De esa manera se pudo captar clientes fieles. (Quiroa, 2021)

En esta investigación se requirió de tener una gestión de ventas, en las cuales los colaboradores fueron capacitados, se dio a conocer el producto que vendieron, la importancia que hubo en el trato con el cliente, aseguró la fidelidad y así haya un incremento en los ingresos, la calidad en el proceso de la venta fue importante, para captar nuevos clientes. Con el historial que la empresa obtuvo se estableció las metas realistas y sobre todo en pandemia, ya que las ventas en su mayoría fueron captadas vía virtual, se implantó la utilización de herramientas de las plataformas, también se adquirió un proceso en la solitud de la venta siendo más rápido. Fue evidente que las capacitaciones dieron frutos en el incremento de los ingresos empresariales, por lo que se estableció comisión a los gestores de ventas. Se visualizó los rendimientos de las ventas, a través de la cantidad vendida de los productos, costos promedio de la visita virtual, número de los pedidos atendidos y pedidos caídos, costos de la planilla, y gastos que requirieron el área con respecto a los ingresos obtenidos. Finalmente, los vendedores deben estar motivados y sentirse parte de la empresa como piensa clave para cumplir las metas trazadas.

Presupuesto financiero

Para una empresa tuvo como objetivo de realizar un presupuesto por un periodo determinado, por lo general antes de cerrar el año vigente, los gerentes realizaron la preparación del plan de ejecución con los conceptos detallados y los importes, fue un trabajo arduo por las proyecciones que sea manejan y a la vez tuvo el soporte de los estados financieros de los años pasados. Se consideró un plan de acción que toda empresa debe llevar, así se evaluó si cumplen con la meta pactada y los recursos que utilizaron fueron lo que convenía a la empresa, pudiendo bajar u oprimir ciertos gastos. Toda empresa comenzó con fijar las metas, siendo medibles y estableciendo el tiempo de ejecución, debieron comparar los comportamientos en periodos anteriores y analizaron las variantes, determinar los costos del producto, servicios y otros gastos, sabiendo cuales son los gastos fijos y pronosticar los gastos variables, cuando la empresa analizó la capacidad de producción o venta, también consideró como se encontraba el mercado externo y nacional, teniendo datos de la competencia y lograron estimar los ingresos. Presupuestando los gastos fijos se pudo

reducir en algunos gastos que no son necesarios para la operación, teniendo conocimientos de los proyectos o tratos que están por cerrar y consideraron posibles imprevistos. También la gerencia debió proyectar el flujo de efectivo, todas las áreas fueron consultadas en los gastos; se entregó a cada área el presupuesto que hay y así mantener el resultado con una mínima variación. Para la toma de decisiones se evaluó el presupuesto con las operaciones reales y como fue el resultado. (Castro J. , 2021)

En la investigación se consideró un concepto muy relevante, por motivos en la aportación del control, la empresa obtuvo un gran apoyo con esto en la toma de decisiones, de esta manera se pudo comprobar que los costos fueron elevados de los productos, la cartera de clientes morosos y la contingencia que conllevó a registro de la provisión de cobranza dudosa, por estos clientes la empresa asumió el IGV, con respeto al pago de renta, en su momento la empresa pagó más impuestos; para el próximo año lo puede utilizar en castigar estas cobranzas dudosas y de esa forma descontar a la renta futura. Indudablemente en su momento afectó al flujo de caja. Había gastos fijos que no eran tan importante tenerlos en ese momento por la coyuntura que se está pasando que es la pandemia, añadiendo a esto la coyuntura política que pasó el país, en donde varios productos sufrieron un alza en los costos, que no benefició la venta para la empresa.

Reducción de costos

Las empresas se enfrentaron a grandes competencias, a productos novedosos, la cual tuvieron que reducir los costos. Al haber más variedad de empresas, todos querían captar a nuevos clientes y fidelizarlos, se tuvo que reducir los costos brindando un buen producto, teniendo como meta no generar pérdida. Las empresas decidieron fijar en hacer sistemas de cálculo de costos, así aplicaron ciertas empresas los diferentes métodos de costeo., también se apoyó en las herramientas de gestión y presupuestal, teniendo como objetivo la reducción de costos y la empresa pudo tomar decisiones. En un inicio solo tenían los costos directos, pasando el tiempo aparecieron más métodos, de esta forma las empresas tenían la libertad de elegir que método de valuación de costos le convenían y en qué actividad económica se estaban desarrollando, se enfocó en que los costos sean el reflejo de las operaciones empresariales. La reducción de costos fuera exitosa, se tenía contemplado que la empresa debía contar con liderazgo en la dirección, acudieron a sus colaboradores a participar y dar ideas para que redujeron los costos y un tema macro que fue la cultura del país. Las técnicas

que resaltaron fueron fue el presupuesto, aportó en la reducción de los costos, además cuando hubo una mayor rotación de inventario, se evidencia un incremento en las ventas, y cuando fue lo contrario, hubo gastos por almacenaje; siendo perjudicial para la empresa y por último tuvieron en cuenta los conocimientos y participaciones de los colaboradores. (Aguilá, Bagur, & Boned, 2010).

La investigación se buscó la reducción de los costos, se evaluó los métodos de costeo y se decidió por el promedio ponderado. Para la empresa fue importante conocer todo el proceso de la compra del producto, y así determinó el precio de los productos. Este método que se aplicó es el conjunto de todas las unidades adquiridas y los precios, para fijar el costo unitario, sin considerar el tipo de cambio que ejecutaron en la compra, todo se promedia para hallar el costo a valor razonable. Fue importante manejar el precio de los productos de sus proveedores, con proveedores que se adquirió más cantidad del producto se logró realizar acuerdos comerciales en el precio, por la cantidad que se compró los insumos. La carga de personal también se consideró para el precio unitario del producto, todos los servicios o gastos que influyeron directamente en la producción de los servicios brindados para hallar el punto de equilibrio en el precio al cliente.

Logística

En la cadena de producción formó parte de la pieza fundamental. La logística tuvo una planificación, de dio la ejecución y sobre todo realizó los controles del producto o servicio adquirido; siendo la prioridad buscó la reducción de los costos, se necesitó de un orden y trabajaron en equipo con las áreas de producción y ventas. Cuando la empresa obtuvo la organización y planificación permitió optimizar procesos y reducir los costos, al momento que solicitó información a los proveedores tuvo la opción de elegir los costos a bajo precio, consideró que el producto sea de calidad. El área de logística debió de diseñar y planificar las entregas a los clientes, coordinar el recojo o entrega de los productos al almacén, solicitó el reporte de inventarios para controlar los pedidos de los productos, así los productos que se requirieron estuvieron en disponibilidad, realizó las compras con un margen de stock, tuvo un trabajo en equipo, sostuvo una comunicación fluida con el almacén para el cuidado correcto y por último, buscó soluciones para el área de logística que dio resultados en los costos de los productos (Nuño, 2017).

Para la investigación, se necesitó que haya un buen proceso de logística, con los procedimientos que aportó en la empresa. Con el tiempo, la empresa adquirió vehículos para el almacenaje de los combustibles, se debió dar mantenimiento para que continúe un buen proceso de almacenaje. La empresa debió de entregar a sus productos a los clientes, en muchos casos tenían que alquilar transporte para llevar el producto, y muchas veces no recargó este servicio adicional en el precio, perjudicó a la empresa, se incrementaron los gastos operativos. Cuando la empresa conversó con el cliente para adicionar el servicio, muchos no aceptaron y estaban a punto de irse con la competencia; por lo que la empresa decidió asumir el servicio.

Almacenaje

El almacenamiento de las operaciones se realizó con tanques y sistema de tuberías independientes, para el almacenamiento se tuvo dos tipos de conservación se basó a la calidad y el control de la cantidad, ya que el combustible suele evaporarse, evitando la evaporación los tanques debieron ser impermeabilizados, de esta forma se evitó una mayor pérdida del combustible. En el sector combustible siempre sucedió que haya pérdidas cuantitativas. Los despachos se realizaron de acuerdo a los estándares o pedidos de los clientes, fueron controlados por OSINERGMIN, el personal debió de estar capacitado para medir la cantidad del combustible y logró evidenciar las pérdidas por fuga o escape del gas. Verificó que las cisternas estén correctas para la salida, una vez que el tanque regresó debieron de entregar los recibos de despacho para el control del inventario. El control de inventario se realizó diariamente, para prevenir que la ausencia del producto. La seguridad de control y almacenamiento se realizaron de forma constante, teniendo un manual y capacitaron al personal por una contingencia de incendio, verificaron en tener todas las medidas de seguridad estuvieron en la planta, otorgaron capacitaciones semanales sobre prevención, colocaron las señalizaciones. Para el consocio tuvo un cumplimiento con las normas vigentes en su momento y un respeto con el medio ambiente. (Gallegos, 2013).

En la investigación se encontró que la empresa contaba con vehículos diseñados para almacenaje del combustible. Lo que no fueron constantes fue en las capacitaciones al personal, no verificaron que los equipos de protección estén correctos como es el caso de las alarmas contra incendio o los extintores; en el caso de los extintores, los gases tuvieron un tiempo de duración, pasando eso tiempo logró evaporarse y debió de ser cargada. La empresa

debió de contar con capacitaciones al personal con respecto a las pérdidas gaseosas del combustible y las fugas, siempre debió de verificar al inicio del día y finalizar como quedó el combustible; y así solicitando al logístico la solicitud de la mercadería.

Políticas de cobranza

La gran mayoría de empresas otorgaron a sus clientes facilidades en el crédito, lo cual muchas veces los clientes extendieron los días de créditos a más de 30 días; posteriormente la empresa se enfrentó en riesgo su liquidez, se afectó a los pagos de las obligaciones. Las empresas pequeñas y medianas fueron las más afectada en no contar con un plan de cobro. El procedimiento de la cobranza fue muy complejo, se necesitó de emplear estrategias, se concilió con los clientes, el personal de cobranza tuvo una capacidad de negociación, empleó la flexibilidad, con la finalidad de tener una buena gestión de cobranzas, con ciertos clientes no se concretó la cobranza, y automáticamente paso a no cobrable. El procedimiento debió ser preventivo, antes del vencimiento debieron de comunicarse con los clientes y avisar del pago, tuvo un cuadro de los vencimientos, los importes y cliente, cuando el cliente no se logró comunicar o poner un acuerdo del importe a cancelar, se procedió a enviar cartas notariales y, por último, se llevó a un tema judicial, siendo el último recurso. Al no contar con un procedimiento y políticas de cobranza conllevó a grandes problemas económicos, se pudo llevar a obtener préstamos bancarios para cumplir con las obligaciones, esto conllevó a una quiebra empresarial. (Valderrama, 2021).

En la investigación se evidenció que la empresa no cuenta con una políticas de cobranza efectivas; mostró un gran porcentaje de clientes morosos y formó gran parte del activo circulante, de acuerdo a los estados financieros de situación financiera, la empresa tuvo buen capital de trabajo; al momento en que se analizó la liquidez absoluta se evidenció que no contaba con el flujo para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, también se logró visualizar que la empresa genera préstamos a través del factoring, pagaron intereses por ese método usado, afectó a la rentabilidad, por el pago excesivo de intereses.

Tabla 1*Matriz de categorización de la rentabilidad*

Categoría	Sub categoría	Indicador
C1: Rentabilidad	Utilidad Bruta	Ventas
		Costos de ventas Ratios de ventas
	Financiera	Ratio de apalancamiento
		Capital de trabajo
Toma de decisiones	Flujo de efectivo	
		Estado de resultados

Tabla 2*Matriz de categorización de la categoría solución*

Categoría	Alternativa Solución	KPI	Entregable
C1: Elaboración de políticas contables	1. Proponer una guía de ventas y cobranzas	Capital de trabajo	Proceso de la Guía de ventas
		Liquidez absoluta	Manual de política de cobros
	2. Llevar un control de los gastos	Variación margen neto	Cuadro de los gastos de servicios
		Utilidad operativa	Elaborar presupuesto financiero
3. Proponer políticas que permitan analizar los costos	Margen bruto	Manual de políticas de compras para la determinación de los costos	
		Análisis horizontal de los gastos	

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

En el estudio se aplicó la técnica del análisis documental encuesta. El análisis documental busca la fragmentación del documento. En síntesis, se considera es una técnica de fichas bibliográficas con la finalidad de revisar el material documental, es un concepto (Santander,

2016) y forma de realizar los análisis para conceptos científicos y académicos (Hernández, 2014; Bernal, 2010).

El análisis documental fue muy importante para esta investigación, en la cual se analizó el comportamiento de la rentabilidad anual de la empresa de los años 2019 y 2020. En esta investigación se tomó a los estados financieros como el estado de situación financiera, el estado de resultados y los resultados por líneas de negocios, reportes de tesorería de los clientes, relación de los préstamos bancarios de la empresa de hidrocarburos para la investigación de la importancia de la rentabilidad empresarial.

3.7.2. Instrumento

Para la recopilación de datos se aplicó el registro documental. De acuerdo con Gómez, el registro documental consiste en clasificar y codificar los diversos elementos del registro documental, está instrumento de investigación es el soporte para el análisis documental. Para poder utilizar correctamente este instrumento uno debe de conocer en comprender las categorías, buscar la palabras o conceptos importantes para la investigación y buscar la documentación correcta para el apoyo del análisis documental; revisar cada documento. (Monje, 2011)

El análisis documental usó el instrumento de registro documental, en la cual se realizó la búsqueda y se organizó la documentación. No se realizó ningún análisis. Se usó el registro documental empresarial como reportes contables, de ventas y empresariales; los documentos de los estados financieros, estados de cuentas bancarias y cuadro de inventarios, reportes empresariales como los registros de ventas, consolidación de las cuentas por cobrar entre otros documentos que aporten a la investigación (Citado por Castillo).

Para el análisis cualitativo se aplicó la guía de entrevista que es un instrumento que consigue la recolección de datos sobre la base de la interacción entre dos partes, permitiendo la una conversación del tema a investigar. Consistió en la comunicación verbal entre el entrevistado y entrevistador, la entrevista debió tener un propósito, tuvo como base un guion de entrevista, que permitió obtener respuestas abiertas y cerradas, hubo el respeto a la persona entrevistada y la confiabilidad de los puntos a tratar. Se pudo dar de forma presencial, formulario en línea, reunión virtual o llamada telefónica. De esta manera se

obtuvo una visión real a través de las experiencias del entrevistado, siendo así una información auténtica y veraz (Troncoso & Amaya, 2017; Morga, 2012)

Para la investigación se realizó la recopilación de documentos como los estados financieros de situación financiera y de resultados, así como la hoja de trabajo de la liquidación de impuesto mensual, la plantilla de pagos semanales; todos estos documentos se colocaron en la herramienta del Microsoft Excel, sobre todo los estados financieros; con respecto a las entrevistas se realizó a 4 personas con cargos relevantes para el proceso empresarial, fue de forma virtual, y presencial fue la captación de los documentos contables y entrevista al contador.

3.7.3. Descripción

Ficha técnica: Análisis documental

Nombre:

Año: 2021

Autor: Stephanie Lissete Campos Valenzuela

Objetivo del instrumento: Incrementar la rentabilidad

Sub categorías: Utilidad bruta, financiera y toma de decisión

Escala/ Niveles: Alto, medio y bajo

El análisis documental se aplicó al trabajo de la investigación para obtener la recolección de los datos financieros relevantes y así poder analizar adecuadamente el problema, obteniendo de la respuesta conclusiones y propuesta de solución. De los estados financieros se obtuvieron los análisis horizontal y vertical, así como las ratios financieras.

Ficha técnica de la entrevista: Entrevista

Nombre: Guía de entrevista para el personal administrativo de la empresa.

Año: 2021

Autor: Stephanie Lissete Campos Valenzuela

Objetivo del instrumento: Incrementar la rentabilidad

Las entrevistas fueron respuestas abiertas con la finalidad de poder obtener toda la información que contribuya al desempeño del mecanismo empresarial en afectación a la rentabilidad, fue a un sector reducido con cargos relevantes.

3.7.4. Validación

Se realiza la interpretación de los hallazgos encontrados con el problema de investigación, se evalúa las confirmaciones de las teorías o no, generando debate con la teoría existente. También se considera las respuestas de las hipótesis para desarrollar los objetivos del estudio. Al no encontrar respaldo a la hipótesis no es motivo de considerar un fracaso. (Bernal, 2010)

Para la presente investigación se dio el proceso de validación que fue a través de los expertos profesionales en el ámbito de la investigación y de la materia de rentabilidad, de la estructura empresarial y la finalidad de la organización.

Tabla 3

Expertos que validaron el instrumento

N°	Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1.	Dr. Nolazco Labajos Fernando Alexis	Metodólogo	Aplicable
2.	Dra. Manrique Linares Cynthia Polett	Temático	Aplicable
3.	Dr. Capristán Miranda Julio Ricardo	Temático	Aplicable

Tabla 4

Expertos que validaron la propuesta

N°	Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1.	Dra. Manrique Linares Cynthia Polett	Temático	Aplicable
2.	Dr. Santisteban Morales José Eusebio	Jefe inmediato	Aplicable

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para considerar la recopilación de datos se tomará en cuenta los pasos de revisión, marco teórico, recopilación y construcción de base de datos y la triangulación.

3.9 Aspectos éticos

En la presente investigación se empleó el estilo APA versión 7, con la estructura, formato indicado, la redacción fue clara y concisa, citando a las referencias bibliográficas para la presente investigación. La presente investigación tuvo conocimiento el contador de la empresa para que constate la reservación en el nombre empresarial. La ética profesional fue

relevante para esta investigación por el secreto de confiabilidad y no entregar los documentos empresariales a personas que no tuvieron participación en esta investigación.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

4.1.1 Análisis del estado de situación financiera, estado de resultados y ratios financieros

Tabla 5.

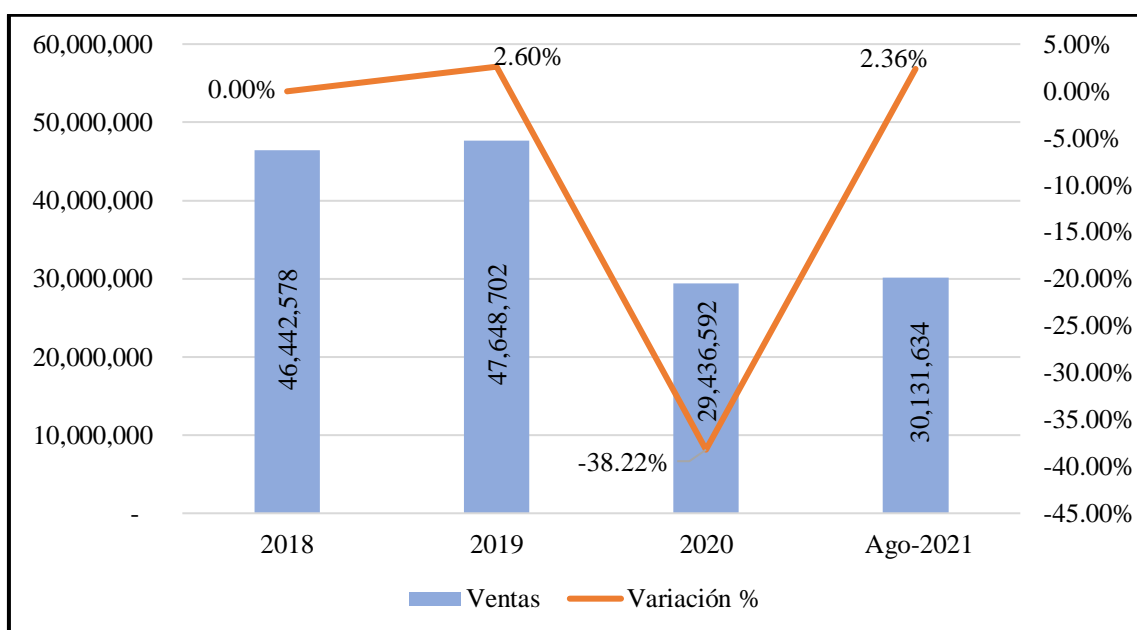
Análisis de ratio de expansión de ventas – Ventas del 2019 hasta agosto 2021

Análisis documental	Fórmula	Variación %
Estado de resultados 2019	$\frac{\text{Ventas 2019} - 1}{\text{Ventas 2018}} = \frac{47,648,702 - 1}{46,442,578}$	2.60%
Estado de resultados 2020	$\frac{\text{Ventas 2020} - 1}{\text{Ventas 2019}} = \frac{29,436,592 - 1}{47,648,702}$	-38.22%
Estado de resultados 2021	$\frac{\text{Ventas 2021} - 1}{\text{Ventas 2020}} = \frac{30,131,634 - 1}{29,436,592}$	2.36%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 1.

Comparativo anual de las ventas en % por los periodos 2019 hasta agosto 2021.



En la tabla 5 y la figura 1, se analizaron las variaciones de las ventas por los periodos 2019 hasta agosto 2021, en la cual se observó que para el periodo 2019 las ventas incrementaron en 2.60% con respecto al 2018, hubo una buena gestión de ventas; mientras que para el periodo 2020 las ventas decrecieron en -38.22%, por motivos de la COVID-19, se tomaron medidas de confinamiento; lo que ocasionó contratos anulados por los clientes y también influyó la caída de los precios internacionales del combustible junto con la poca demanda. La variación de agosto 2021 con respecto al 2020 ha incrementado en 2.36%, por la reactivación económica de varios sectores, el incremento de los precios a los clientes y la modificación de la facilidad en elegir la garantía del contrato o ejecución contractual con el cliente.

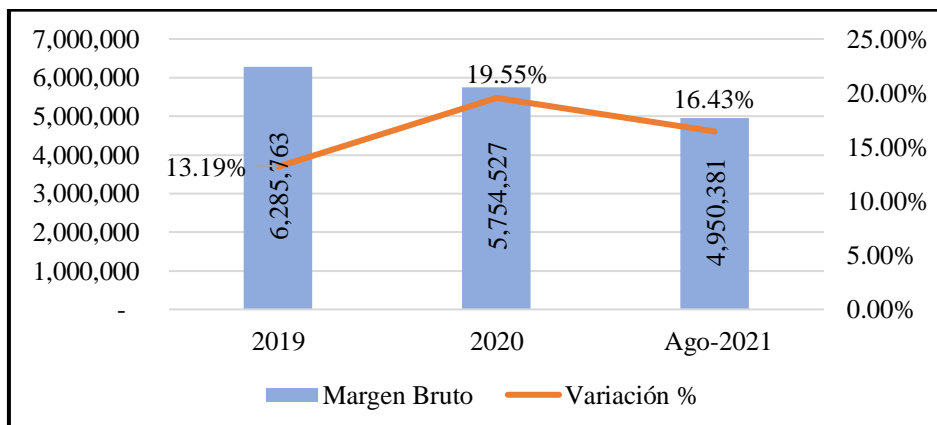
Tabla 6.

Análisis de margen bruto – del 2019 hasta agosto 2021

Análisis documental	Fórmula	Variación %
Estado de resultados 2019	$\frac{\text{Ventas} - \text{costos de ventas}}{\text{Ventas}} = \frac{47,648,702 - 41,362,939}{47,648,702}$	13.19%
Estado de resultados 2020	$\frac{\text{Ventas} - \text{costos de ventas}}{\text{Ventas}} = \frac{29,436,592 - 23,682,065}{29,436,592}$	19.55%
Estado de resultados 2021	$\frac{\text{Ventas} - \text{costos de ventas}}{\text{Ventas}} = \frac{30,131,634 - 25,181,253}{30,131,634}$	16.43%

Figura 2.

Representa el % del margen bruto por los periodos 2019 hasta agosto 2021.



En la tabla 6 y la figura 2, se observó que la utilidad bruta obtenida en el periodo del 2019 fue de 13.19%, monetariamente significa S/. 6,285,763 se otorgó a algunos clientes descuentos en la venta y también entregaron muestras gratis a sus clientes, que fue asumida en la empresa, para el periodo 2020 se obtuvo 19.55% en margen bruta, debido a la reducción de gastos tercerizados que fueron asumidos por el personal de planilla que afecta el costo de ventas. El margen bruto para agosto del 2021 fue de 16.43%, por motivos que algunos productos han incrementado el costo. Por lo general se observó que el margen bruto de los periodos mencionados no habido mucha variación y que los costos son controlados.

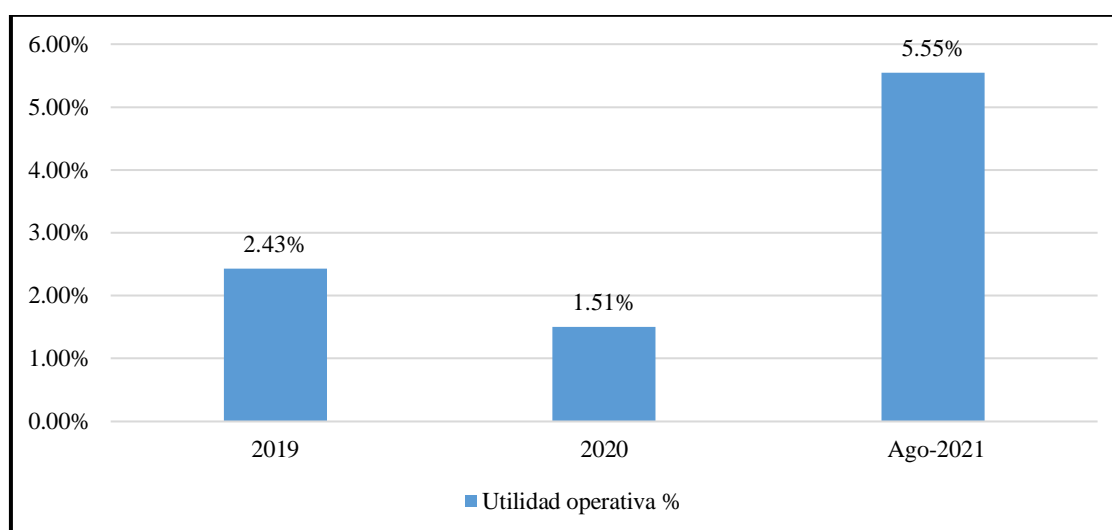
Tabla 7.

Análisis de utilidad operativa –2019 hasta agosto 2021

Análisis documental	Fórmula	Variación %
Estado de resultados 2019	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}} = \frac{1,159,379}{47,648,702}$	2.43%
Estado de resultados 2020	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}} = \frac{443,424}{29,436,592}$	1.51%
Estado de resultados 2021	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}} = \frac{1,672,299}{30,131,634}$	5.55%

Figura 3.

Representa el % de la utilidad operativa con los ingresos por los periodos 2019 hasta agosto 2021.



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 7 y la figura 3, se analizó las variaciones de los gastos operativos en relación con las ventas por los periodos 2019 hasta agosto 2021. En el periodo del 2019 la variación fue de 2.43% debido que tuvieron que realizar mantenimientos a los vehículos para llevar el producto al cliente. En el periodo del 2020, la representó en 1.51%, redujeron algunos gastos, también por el tema de la COVID-19 dejaron de adquirir ciertos gastos que no ameritaba continuar y para agosto 2021 la variante fue de 5.55%, como las ventas incrementaron, también tuvieron contratar algunas personas para la venta, se incrementó el gasto por alquiler de oficina, también adquirieron actualización del programa de sistema, mantenimiento en la facturación, entre otros gastos.

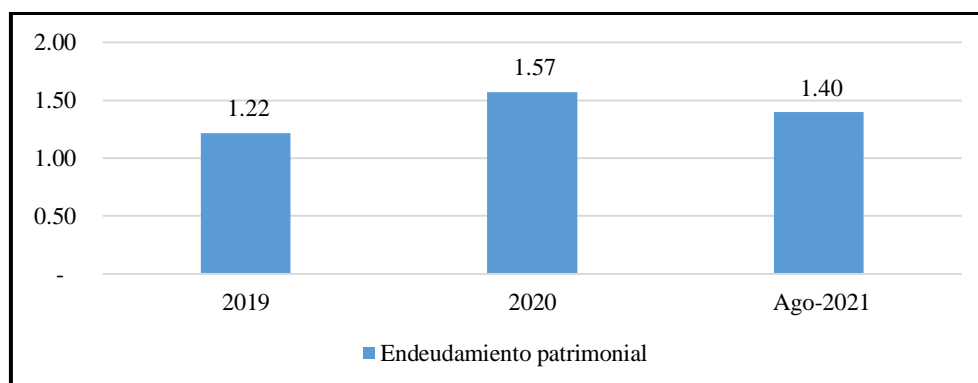
Tabla 8.

Análisis de endeudamiento patrimonial –2019 hasta agosto 2021

Análisis documental	Fórmula	Variación
Estado de situación financiera 2019	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}} = \frac{10,920,775}{8,964,771}$	1.22
Estado de situación financiera 2020	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}} = \frac{10,958,899}{6,977,815}$	1.57
Estado de situación financiera 2021	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}} = \frac{10,737,301}{7,691,142}$	1.40

Figura 4

Representa el nivel de endeudamiento por los periodos 2019 hasta agosto 2021.



Fuente: Elaboración propia (2021)

El análisis de la ratio financiera de solvencia mide la capacidad de endeudamiento que tiene la empresa y si va a poder cubrir con sus obligaciones. En la tabla 8 y la figura 4, se analizó el endeudamiento patrimonial donde se observó que los índices obtenidos son mayores que 1, se expresó el alto nivel de endeudamiento con terceros, el índice para el 2019 fue de 1.22, por cada S/ 1.00 de patrimonio no cubre la deuda, muchos clientes no pagaron, esto ocasionó que la empresa obtuviera negociaciones con el banco a través de letras y pagarés, generó incremento en los intereses bancarios. Para el periodo 2020 el índice fue de 1.57, el gobierno dio la facilidad de entregar préstamos de reactivación por la COVID-19, la empresa optó por realizarse préstamos y de esta manera pudo continuar con las operaciones. Y por último la variación de agosto 2021 fue de 1.40, con respecto al ejercicio 2020 disminuyó por cancelaciones de los pagarés y letras, cancelaciones de las cuotas de los préstamos y también porque habido una buena utilidad.

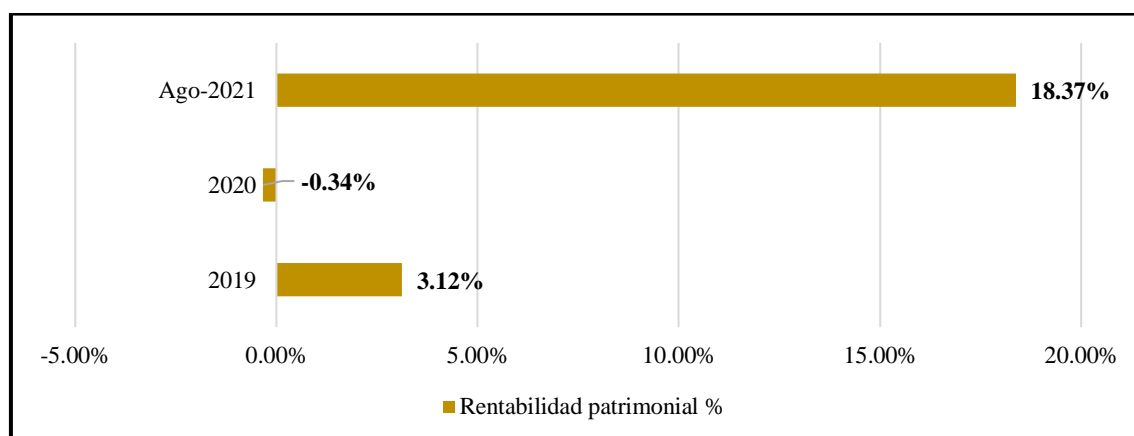
Tabla 9.

Análisis de rentabilidad patrimonial –2019 hasta agosto 2021

Análisis documental	Fórmula	Variación %
Estado de situación financiera y Estado de resultados 2019	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{279,277}{8,964,771}$	3.12%
Estado de situación financiera y Estado de resultados 2020	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{-23,478}{6,977,815}$	-0.34%
Estado de situación financiera y Estado de resultados 2021	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{1,413,113}{7,691,142}$	18.37%

Figura 5

Representa el % de la rentabilidad patrimonial por los periodos 2019 hasta agosto 2021.



Este análisis halla la rentabilidad del capital o aportes de los socios, que demostró el rendimiento de las inversiones en la empresa; también fue conocido como la tasa de crecimiento de las ganancias empresariales. En la tabla 9 y figura 6 se evidenció que en el periodo 2019 por cada valor de la acción se generó un rendimiento del 3.12% sobre el patrimonio, se evidenció una ganancia buena. Esto no sucede para el periodo del 2020, en dicho periodo se evidenció una pérdida que para los socios significó -0.34% del patrimonio. Con respecto a agosto 2021, el resultado fue óptimo para los inversionistas, debido a que la rentabilidad fue de 18.37%, definitivamente ha habido una buena gestión empresarial.

Tabla 10.

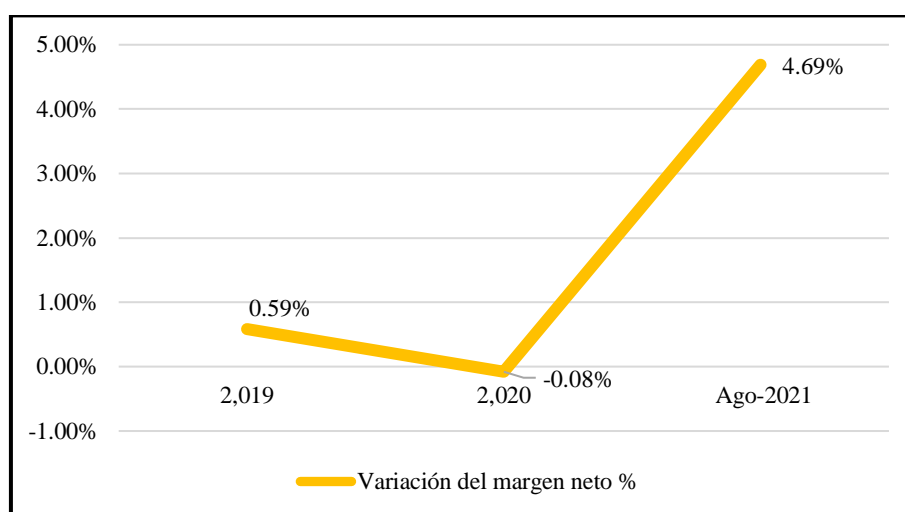
Análisis de margen neto – 2019 hasta agosto 2021

Análisis documental	Fórmula	Variación %
Estado de resultados 2019	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} = \frac{279,277}{47,648,702} \times 100\%$	0.59%
Estado de resultados 2020	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} = \frac{-23,478}{29,436,592} \times 100\%$	-0.08%
Estado de resultados 2021	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} = \frac{1,413,113}{30,131,634} \times 100\%$	4.69%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 6.

Representa el % del margen neto por los periodos 2019 hasta agosto 2021.



En este análisis evaluó la gestión operativa de la empresa, en la cual mostró si hubo una retribución empresarial. En la tabla 10 y figura 6, demostró que para los periodos 2019, 2020 y 2021 no lograron obtener un margen neto del 5%, para el 2019 el resultado fue de 0.59%, hubo una descoordinación en el área de tesorería con ventas; ya que lo clientes no pagaban y aun así se procedía atender las cotizaciones. Para el 2020, fue un año muy complicado debido al poco ingreso que obtuvieron, no hubo una reducción de personal, a pesar de la crisis, los mantenimientos a los vehículos con la finalidad de trabajar, el reconocimiento del gasto de los clientes morosos; afectando el resultado en -0.08% y en el 2021 se adquirió actualizaciones en el sistema operativo y gestión para que puedan optimizar procesos, trabajando con el mismo personal, para algunos trabajos operativo se contrató a terceros; también se incrementó el precio de ventas, el resultado fue 4.69%, la empresa espera obtener un mejor resultado al cierre del año.

Tabla 11.

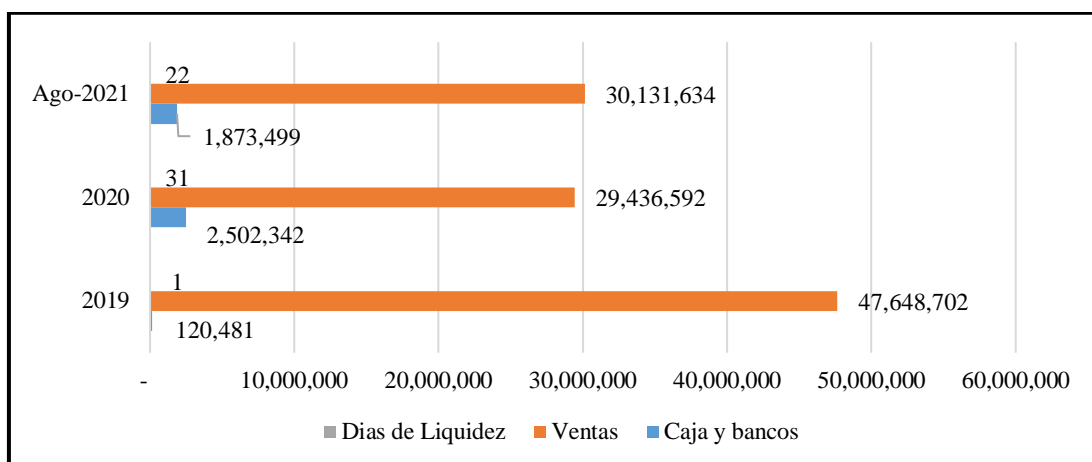
Análisis de rotación de caja y bancos – 2019 hasta agosto 2021

Análisis documental	Fórmula	Variación
Estado de situación financiera y Estado de resultados 2019	$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Ventas}} \times 360 \text{ días} = \frac{120,481}{47,648,702} \times 360d$	1 día
Estado de situación financiera y Estado de resultados 2020	$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Ventas}} \times 360 \text{ días} = \frac{2,502,342}{29,436,592} \times 360d$	31 días
Estado de situación financiera y Estado de resultados 2021	$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Ventas}} \times 360 \text{ días} = \frac{1,873,499}{30,131,634} \times 360d$	22 días

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 7.

Representa los días de liquidez que tiene la empresa en los periodos 2019 hasta agosto 2021.



La liquidez empresarial es importante para poder atender a sus obligaciones operacionales. En la tabla 11 y figura 7 se analizaron los resultados, siendo que en el 2019 la empresa no contaba con un soporte de liquidez; ya que contaban con 1 día para poder cumplir con las obligaciones.

Para el 2020, adquirieron 31 días de liquidez, por motivos que la empresa tuvo que solicitar préstamos y fueron otorgado por las entidades bancarias y para agosto del 2021 se consiguió 22 días de liquidez, se redujo los días de liquidez con respecto al 2020 porque las ventas han aumentado, también se ha realizado mantenimientos en planta y realizado capacitaciones al personal.

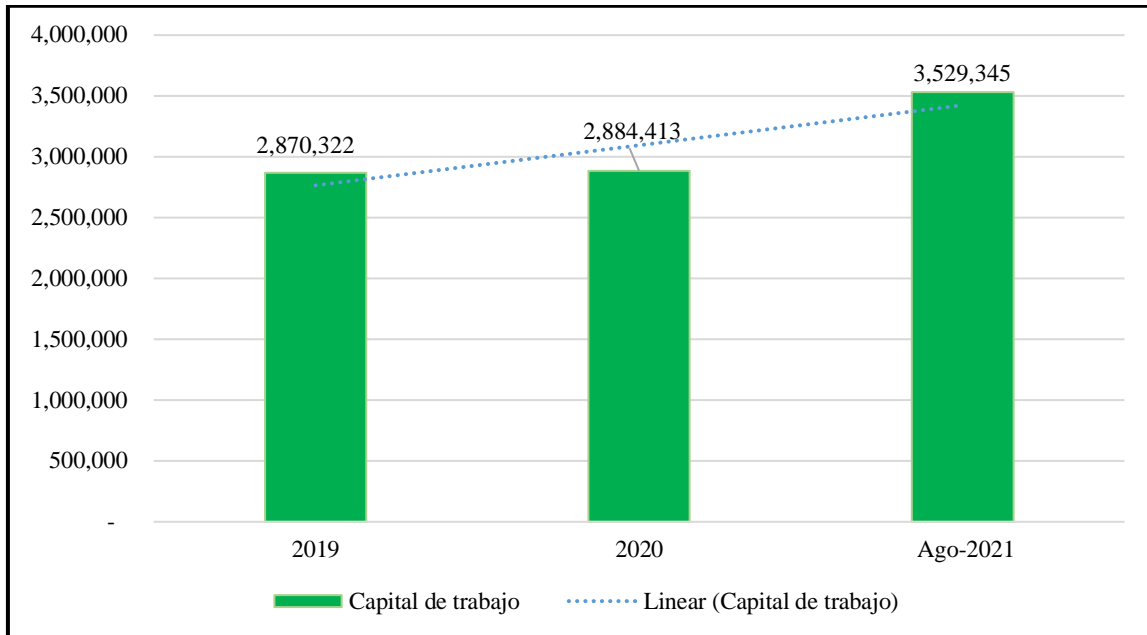
Tabla 12.

Análisis de capital de trabajo – 2019 hasta agosto 2021

Análisis documental	Fórmula	Variación
Estado de situación financiera 2019	Activo corriente – Pasivo corriente = 13,825,379 – 10,955,057	2,870,322
Estado de situación financiera 2020	Activo corriente – Pasivo corriente = 13,507,209 – 10,622,796	2,884,413
Estado de situación financiera 2021	Activo corriente – Pasivo corriente = 13,940,905 – 10,411,560	3,529,345

Figura 8.

Manifiesta la disposición de los recursos con las obligaciones a corto plazo por los periodos 2019 hasta agosto 2021.



Fuente: Elaboración propia (2021)

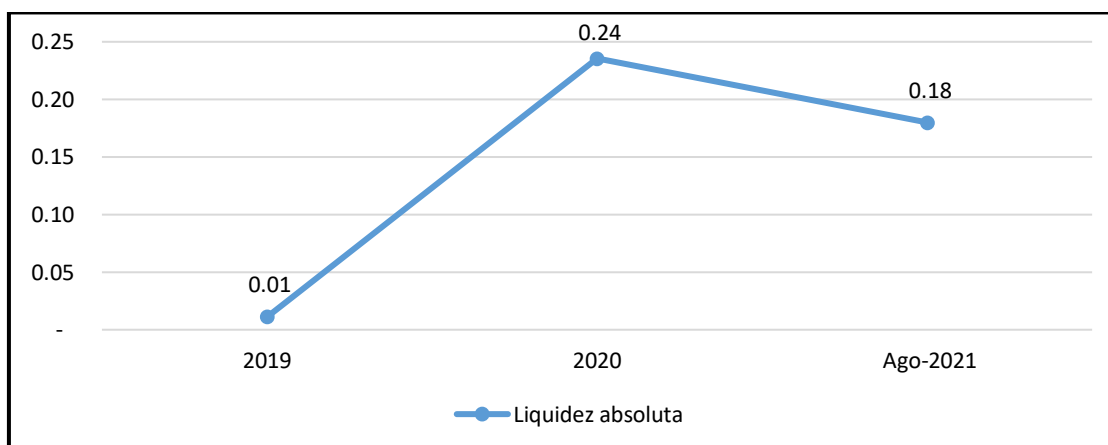
El capital de trabajo ayudó en la disponibilidad de los recursos a corto plazo con las partidas de efectivo, cuentas por cobrar y pagar, inventarios, de esta manera se observó en la tabla 12 y figura 8, que el capital de trabajo para los años 2019 hasta el 2021, se mantuvieron con una variante ligera y también se visualizó que tiene varias partidas exigibles. Para el 2019, el capital de trabajo fue de S/ 2,870,322 donde habían podido obtener créditos con los proveedores, pagar los impuestos sin solicitar refinanciamiento, se analizó los inventarios para que pueda rotar y así obtuvieron sus ingresos. En el 2020 el capital de trabajo resultó en S/ 2,884,413 y para agosto 2021 se determinó que el capital de trabajo fue de S/ 3,529,345. Esto contribuye para la toma de decisiones y así analizar las partidas para gestionar el exigible más idóneo.

Tabla 13.*Análisis Liquidez absoluta – 2019 hasta agosto 2021*

Análisis documental	Fórmula	Variación
Estado de situación financiera 2019	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{120,481}{10,955,057}$	0.01
Estado de situación financiera 2020	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{2,502,342}{10,622,796}$	0.24
Estado de situación financiera 2021	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{1,873,499}{10,411,560}$	0.18

Figura 9.

Demuestra la disponibilidad del efectivo para poder cancelar las deudas a corto plazo por los periodos 2019 hasta agosto 2021.



Fuente: Elaboración propia (2021)

De acuerdo con la tabla 13 y figura 9, se expone la liquidez absoluta debe ser mayor a 0.50; quiere decir que cuenta con efectivo para cumplir con las obligaciones a corto plazo. Los resultados fueron inferior al resultado ideal. Se observa que para el año 2019 el índice fue de 0.01, esto quiere decir que la empresa no contaba con la liquidez para cumplir con las obligaciones con sus empleados. Para el año 2020 el índice fue de 0.24 y para el 2021 fue de 0.18. Como la empresa no ha contado con la liquidez, han tenido solicitar financiamiento bancario a través de las facturas por cobrar.

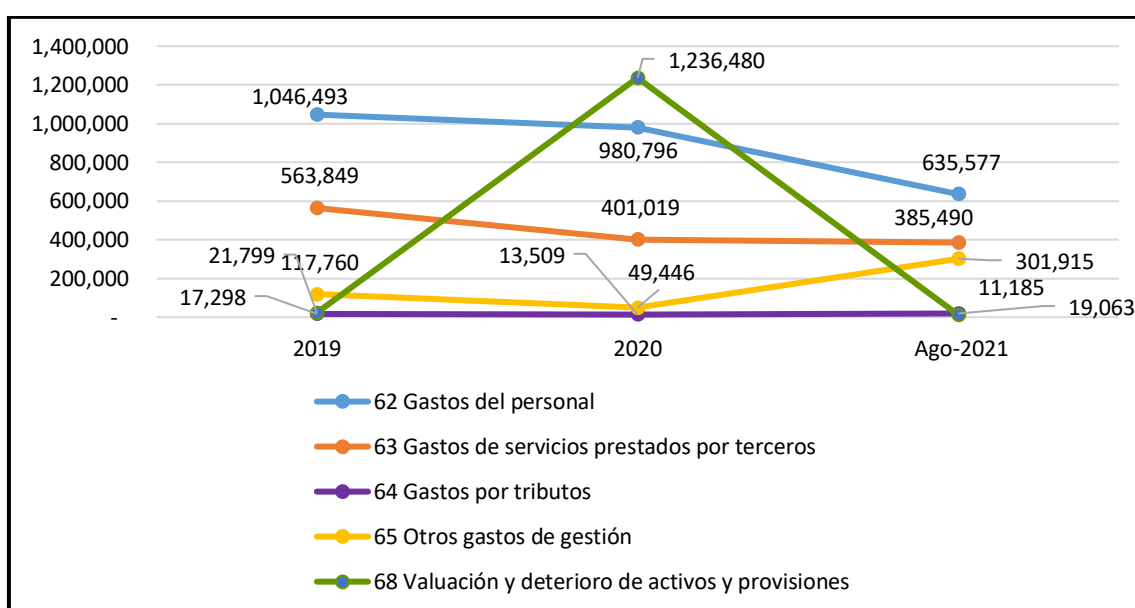
Tabla 14.

Composición de los gastos administrativos – 2019 hasta agosto 2021

Análisis documental	Fórmula	Cuenta contable	2019	2020	2021
		Gastos administrativos	1,769,218	2,683,270	1,353,230
Estado de resultados	Gastos administrativos = Cuentas 62 + 63 + 64 + 65 + 68	62 gasto de personal	1,046,493	980,796	635,577
		63 gasto de servicios	563,849	401,0019	385,490
		64 gasto de tributos	17,298	13,509	19,063
		65 otros gastos de gestión	117,760	49,446	301,915
		68 deterioro de activos y provisiones	21,799	1,236,480	11,185

Figura 10.

Evidencia el comportamiento de las partidas contables que conformar los gastos administrativos por los periodos 2019 hasta agosto 2021.



En la tabla 14 y figura 10, se observó la composición de los gastos administrativos. Para el año 2019, respecto a los gastos de personal significó S/ 1,046,493; por motivos que la empresa tuvo una fuerte carga laboral; ya que las funciones del personal estaban muy limitadas; en los gastos de servicio de terceros fue por S/ 563,849 hubo asesoría legal por los temas de inspección de SUNAFIL, trámites a la OEFA, conciliaciones con clientes, contratos con proveedores; también la empresa contrató los servicios de poligráficos, reclutamiento

personal, así como mantenimiento vehiculares y de la planta, asesoría financiera y soporte mensual del ERP.

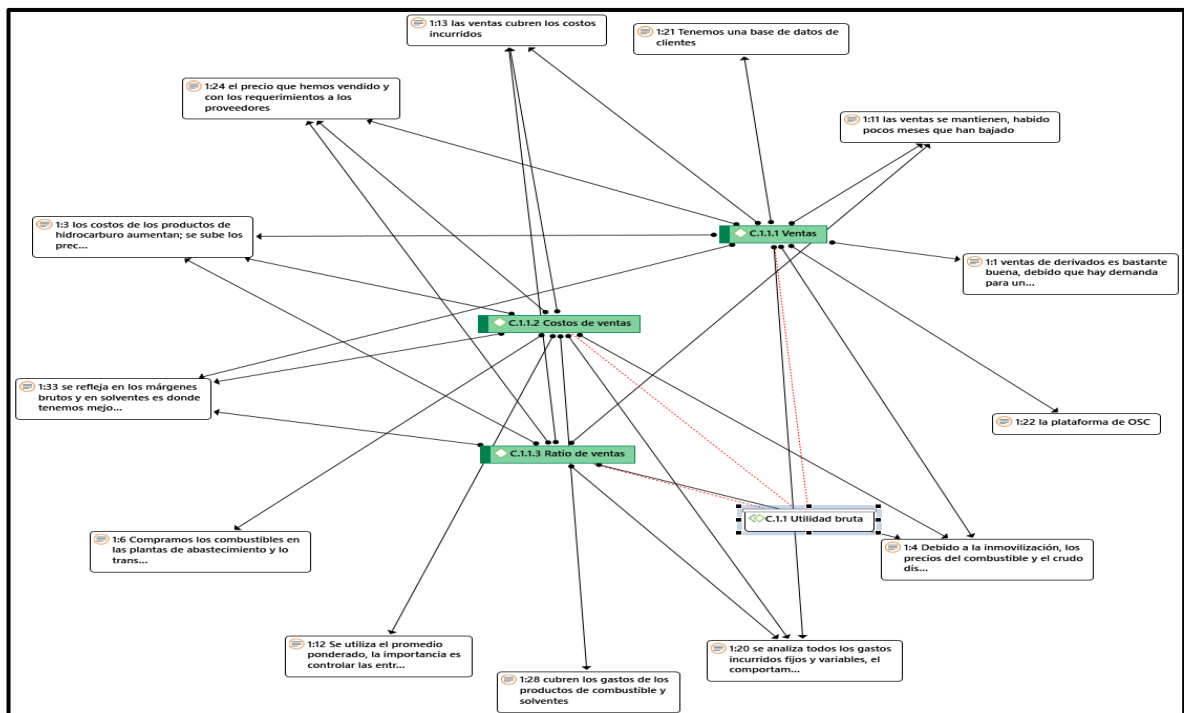
Para el periodo 2020, los gastos más resaltantes fueron la valuación y deterioro de activos y provisiones por S/ 1,236,480 se debió a la provisión de cobranza dudosa a los cliente por el importe de S/ 1,222,945; los servicios por terceros por S/ 401,019 se debió a la asesoría legal, implementación del sistema de gestión, monitoreo GPS a los vehículos, mantenimiento vehículos y local, comisiones bancarias por renovación de cartas fianzas, con respecto a la carga laboral por S/ 980,796 se debió a que la empresa tuvo bastante personal, también otorgó beneficios adicionales. Y por último para el año 2021, los gastos más elevados son gastos del personal por S/ 635,577, para ese año la empresa decidió contratar personal capacitado y una remuneración más del promedio para que pueda aplicar la gestión en el sistema ERP y así puedan optimizar los procesos. A los servicios por terceros fue por S/ 385,490 fue por asesorías legales, contables y financieros y soporte de sistemas por modificaciones específicas.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

4.2.1 Análisis de utilidad bruta

Figura 11.

Análisis cualitativo de la subcategoría Utilidad Bruta

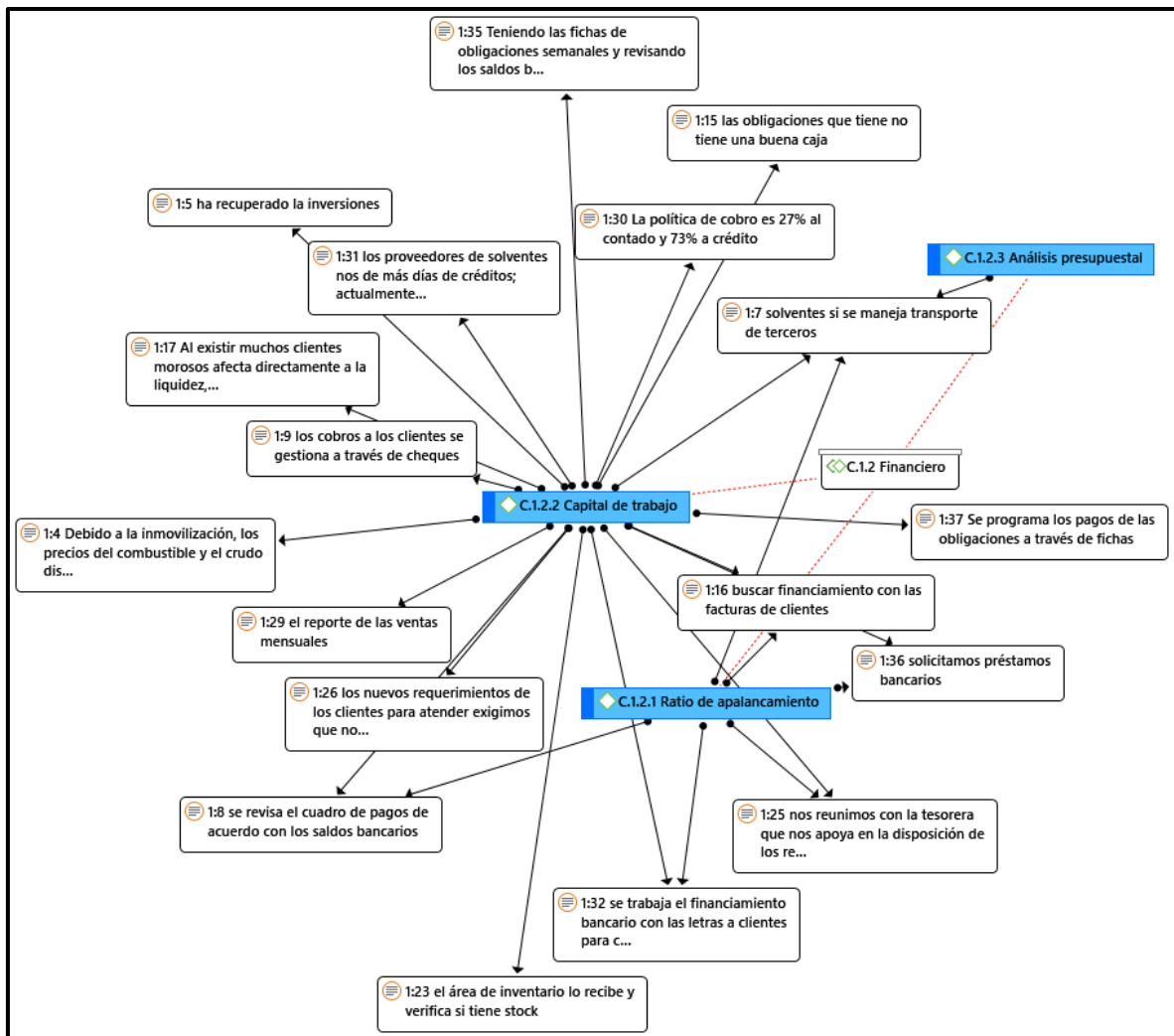


En la figura 11 se refirió a la rentabilidad bruta se avaló por los indicadores ventas, costos de ventas y ratios de ventas. Las ventas fueron optimas y se han mantenido a pesar de la COVID-19; ya que el precio de combustibles disminuyó y los precios a los clientes se mantuvieron, ocasionando un buen margen bruto. Los costos de ventas se calcularon por el método promedio ponderado, que es el más adecuado para la empresa. Para poder incrementar las ventas se tuvo una base de datos, también la empresa se ha afiliado al OSCE, también se detectó que la empresa desea trabajar con empresas constructoras, con el inconveniente que solicitan demasiado financiamiento. Si el producto aumentara, se aumentaría los precios de ventas, previa coordinación con los clientes.

4.2.2 Análisis financiero

Figura 12.

Análisis cualitativo de la subcategoría Financiera.



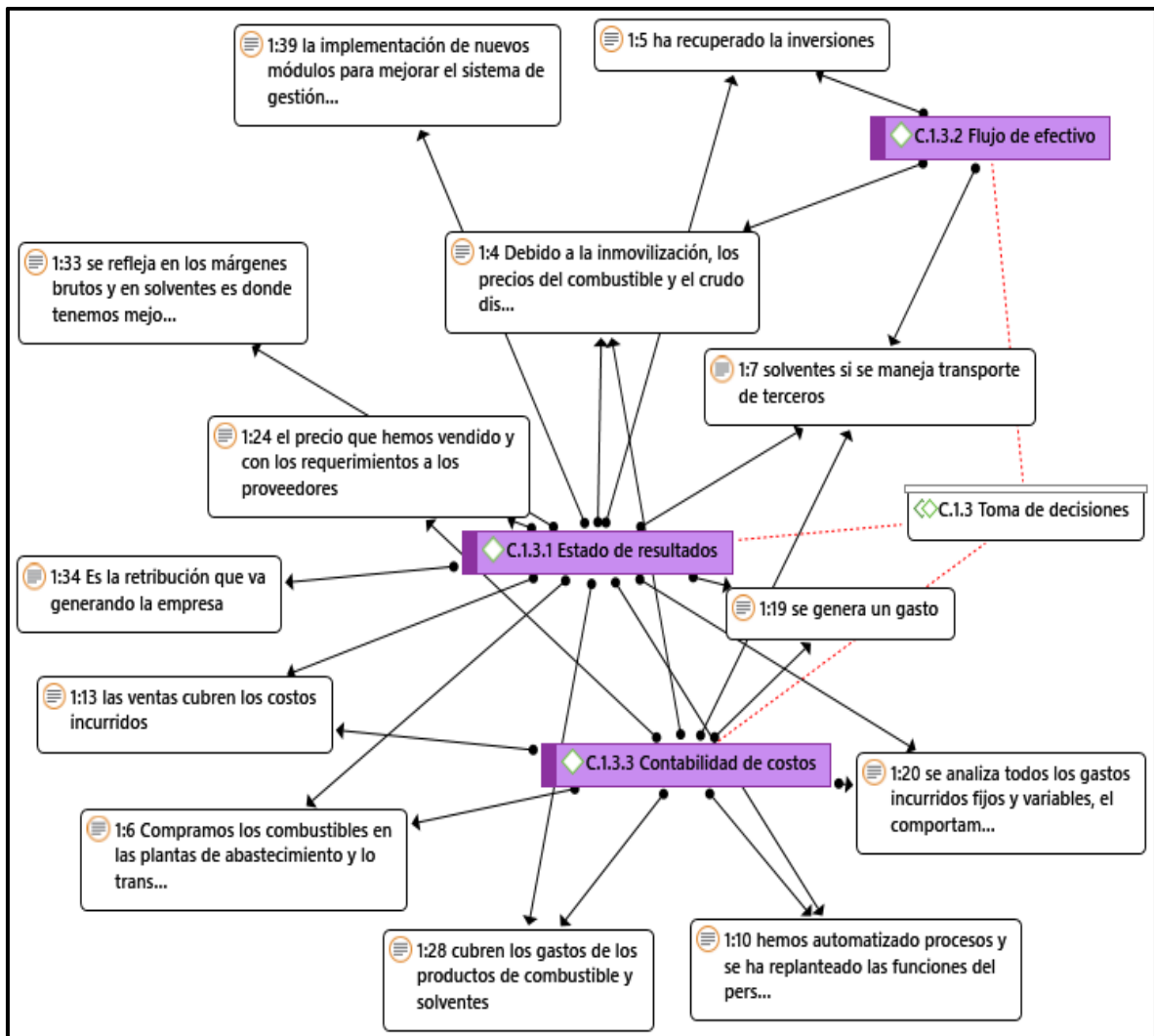
Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 12 se refiere a lo financiero que está conformada por la ratio de apalancamiento, capital de trabajo y análisis presupuestal. Los entrevistados manifiestan que los proveedores deberían de dar más crédito, ya que la política de cobranzas es al 73% al crédito con 60 días; ocasionando falta de capital de trabajo, teniendo que solicitar préstamos bancarios. Los pagos se realizan de forma semanal, para poder atender más requerimientos de ventas, se gestiona las cobranzas a través de cheques o letras. Hay algunos clientes morosos que son una amenaza a la liquidez y de esta forma a cumplir con sus obligaciones.

4.2.3 Toma de decisiones

Figura 13.

Análisis cualitativo de la subcategoría Toma de decisiones.



Fuente: Elaboración propia (2021)

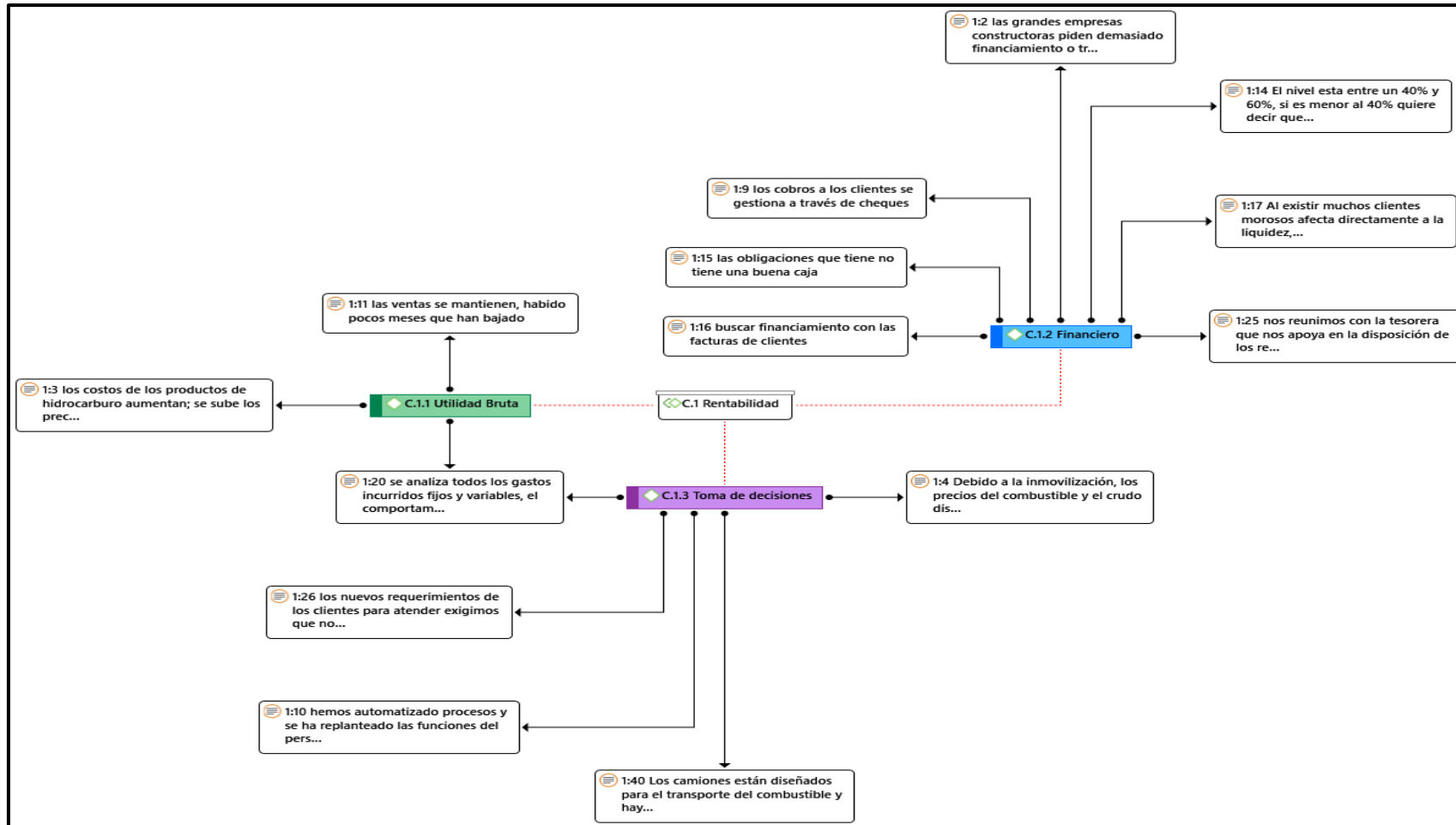
Figura 13 se trató de la toma de decisiones que está conformado por las subcategorías estados de resultados, flujo de efectivo y contabilidad de costos. En esta subcategoría se analizó todos los ingresos, costos y gastos incurridos en la empresa para el ejercicio económico y financiero. Los entrevistados están de acuerdo que las ventas son óptimas a pesar de la crisis mundial de salud, se identificó que las compras de los productos primarios fueron compradas con anticipación, tomando una buena decisión y decidir continuar con el precio, se pudo analizar a los clientes morosos y la repercusión que hubo en la gestión empresarial, tomando la medida de trabajar con letras, dando líneas de crédito del producto. Con respecto a los gastos de personal, si bien es cierto que disminuyó la cantidad, esto no fue dado en la retribución de los pagos. Los entrevistados manifiestan que la implementación y modificación del ERP ha sido buena para la optimización de procesos. Los entrevistados conocen que línea de negocio es la más rentable, para que en un futuro puedan tomar la decisión de impulsar o incrementar la línea de negocio.

Todos los entrevistados están conscientes que los ingresos han cubierto los gastos de la empresa, también analizan en qué momento deben solicitar financiamiento y así poder cumplir con las obligaciones. El financiamiento usado frecuente mente es con terceros y no buscan financiamiento de los socios.

4.2.4 Rentabilidad

Figura 14.

Análisis de la categoría Rentabilidad.



El análisis en la figura 14 sobre la rentabilidad, se pudo determinar que las subcategorías influyen en el resultado de la rentabilidad, habiendo deficiencias en los cobros que afecta a la liquidez, deben de mejorar el proceso de cobranza, que será reflejado en la rentabilidad y la liquidez. La empresa ha sabido utilizar el beneficio de comprar a bajo costo los productos y venderlos con el mismo precio, influyendo positivamente a la rentabilidad. Otro son los gastos de personal, si bien es cierto han optimizado funciones, generando la reducción en número del personal, sin embargo, no ha sido con los sueldos y sobre todo con los beneficios adicionales, se debería replantear estos beneficios para la reducción de los gastos, hay asesorías que son permanentes generando más gastos. La utilidad bruta es óptima, deben aminorar los gastos operativos, con la finalidad de tener un mejor margen en la rentabilidad.

4.3 Diagnóstico Mixto

La rentabilidad que se observa en la empresa de hidrocarburos, de la provincia constitucional del Callao, el margen no ha sido el mejor, a pesar de tener buen margen bruto y refleja una carga elevada en los gastos operativos que alteran los resultados de la rentabilidad. En la triangulación cuantitativo y cualitativo de los datos, el diagnóstico es que los gastos operativos son elevados, los servicios fijos deberían de reducir, otro dictamen es falta de liquidez que influye en solicitar financiamiento, esto genera un pago interés, que va a afectar directamente a la rentabilidad y por último se diagnostica es la implementación del sistema ERP considerando como un gasto y no como una inversión.

La subcategoría utilidad bruta donde se refleja las ventas con sus costos de ventas, han tenido un buen margen bruto, de acuerdo con el análisis documental en el periodo del 2020 se redujo las ventas en un 38.22%, por motivos de la COVID-19 y a la inmovilización del país. Por eso motivo se disminuyó el costo de los productos y la empresa tomó la decisión de adquirir el producto y cuando se active las actividades económicas en el país, venderlos al mismo precio del 2019. En el 2020 el margen de ganancia fue de un 20%, aun así, los costos son elevados ya que significa aproximadamente un 80% de las ventas, se debería de hablar con los proveedores para que puedan bajar un poco el costo. Para el año 2021 agosto, las ventas han aumentado en un 2.36%, los costos de venta fueron en un 84%, debido al alza de los costos en los productos; hubo un ligero incremento en las ventas, obteniendo un 16.43% de margen. En la venta de combustible las ventas no han sido buenas; ya que; habido

la disposición de Osinergmin de incrementar los distribuidores minoristas, habiendo más competencia.

Según Vásquez (1994), la empresa debe contar con una fuerza en la gestión de ventas, con la finalidad de obtener más ingresos y tener una amplia cartera de clientes y fidelizar al cliente. Los costos de servicio son importantes para la utilidad bruta; siendo los costos recuperables a través de los márgenes de ventas, también indica la importancia de la rotación de inventario y costo de valuación en los inventarios. La empresa debe ser versátil y tener buenas estrategias. La política de venta debe contar con manejar herramientas para el incremento de los ingresos y conocimiento del FODA.

La subcategoría financiera, refleja la mala gestión en los créditos de los clientes que son a 60 días; el capital de trabajo no cubrió los productos de los proveedores que ofrecen con un financiamiento a 15 días; de esta manera se busca un financiamiento bancario en donde la empresa asume los gastos financieros. De acuerdo a la ratio de días de liquidez, para el 2019 solo tenía 1 día, para el periodo del 2020 aumentó en 30 días de liquidez, teniendo constancia y para el 2021 el resultado fue de 22 días, los días restantes se busca financiamiento.

Con respecto al capital de trabajo tuvo buenos resultados positivos para el año 2019 fue de S/ 2,870,322, para el 2020 fue de S/ 2,884,413 y para hasta agosto 2021 fue de S/ 3,529,345. El capital de trabajo cuenta con las partidas exigibles, y que no necesariamente son equivalentes de efectivo. La ratio de liquidez absoluta solo considera la partida de efectivo y equivalente de efectivo, es para validar si en el presente tiene la condición de cancelar todas sus obligaciones a corto plazo. Los resultados fueron menos del 0.50; significando que la empresa no puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo; para el año 2020 el resultado fue 23.56% y 2021 fue de 17.99%. Es por eso por lo que la empresa busca financiamiento con terceros, a través de las facturas de clientes, o los pagarés. La empresa al trabajar con fichas de programación de pagos, revisan los saldos bancarios, gestionan la cobranza a los clientes por el cuadro de vencimiento de los cobros; al haber clientes morosos no pueden cubrir con las obligaciones, generando gastos en intereses bancarios. Habiendo un mayor endeudamiento por S/ 1.00 de patrimonio tiene que pagar S/ 1.22 de sus obligaciones en el 2019. Para el año 2020, sigue habiendo mala capacidad de

endeudamiento el factor es de S/. 1.57 y para agosto 2021 por cada S/ 1.00 de inversión se tiene que cumplir con los pagos por S/ 1.40, claramente hay un mayor endeudamiento por terceros. En el aspecto financiero se tiene que trabajar con la inversión y con endeudamiento por terceros siendo lo más adecuado un 40%; de esta manera proteges la inversión; si es mayor del 60% los acreedores podrían ser parte del accionariado, es un pésimo resultado.

Según Barajas y Natalucci (2021), para ellos el apalancamiento financiero es una herramienta que debe tener cuidado, estimula el crecimiento económico; ya que permite que la empresa puede invertir en activos fijos o ampliar sus líneas de negocios. En estos tiempos de crisis económicas y salud va a tomar un rol importante. Un nivel elevado de apalancamiento representa una vulnerabilidad financiera. El dilema en la disminución de las tasas y reducción de los gastos bancarios, esto hace que haya un aumento en apalancamiento y a la vez beneficio para quien lo solicite, lo más idóneo es solicitar un apalancamiento a corto plazo.

Según la subcategoría toma de decisiones, de acuerdo con el análisis del margen neto para todos los años ha sido menor del 5%, para el 2019 el resultado fue de 0.59%, para el periodo del 2020 el resultado fue perdida -0.08% y hasta agosto 2021 fue de 4.69%, con respecto al cierre del 2021 puede ser que alcance el 5% de la rentabilidad. La ratio de utilidad operativa, los resultados de la producción de sus propios recursos y de los inversionistas fueron para año 2019 por 3.12%, para el año 2020 fue de 0.34% y hasta agosto fue de 8.37%, por cada sol invertido, el inversionista en el año 2019 ganó 3 soles; mientras que en el periodo 2020 el inversionista perdió 0.34 y para el periodo 2021 ha ganado 18 soles.

De acuerdo con las entrevistas, la empresa tomó la decisión de comprar los productos cuando los costos habían bajado y decidiendo mantener los precios de ventas a sus clientes. La empresa ha decidió a implementar el sistema de ERP para que los procesos sean menores y todas tengan acceso, de esta forma bajar la cantidad del personal; es una buena decisión el problema está que el personal que está vigente goza de muchos beneficios otorgados por la empresa, la implementación lo han considerado como gasto y no como una inversión, habiendo aportado más a los estados financieros.

Según Guzmán (2018), los estados financieros fueron muy relevantes para la gestión empresarial, apoya a la emisión de las políticas contable y empresariales. Contar con los estados financieros detallados fue una gran herramienta para los inversionistas y gerencia, de esta manera pudieron tomar decisiones correctas y asertivas, también fue importante para los clientes, competencias y los bancos, significó una carta de presentación empresarial para las negociaciones.

De acuerdo con el estudio se ha podido verificar que la empresa ha obtenido un buen margen bruto, pese a la pandemia mundial y la crisis política y económica del país, la empresa puede obtener una óptima rentabilidad si analiza minuciosamente los gastos operativos, a través del análisis de costo beneficio para la toma de decisiones de la gestión empresarial.

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

De acuerdo a los estudios de los documentos de los estados financieros de situación financiera, el gran problema fue la falta de liquidez, tenían mucha cartera de clientes pro cobrar, de trató de conciliar con los clientes y muchos no asistieron.

Con el estado de resultados se evidenció un costo de ventas elevado, se dio por motivos de incremento del dólar, así como también se realizó las compras con mucho stock, teniendo más gastos de almacenamiento. Por otro lado, se comprobó que algunos servicios o gastos que la empresa tenía no era necesarios tenerlos por la coyuntura que pasó el país como el paro de las operaciones, muchas actividades económicas tuvieron que cerrar, no trabajaron, y eso dificultó en las proyecciones de las ventas.

Figura 15.

Análisis comparativo de estos de resultados

EMPRESA DE HIDROCARBUROS						
ESTADO DE RESULTADOS						
(Expresado en Soles)						
	Al 31/12/2019		Al 31/12/2020		Al 31/12/2021	
Ingresos de actividades ordinarias	47,648,702	100.0%	29,436,592	100.0%	34,944,835	100.0%
Costo de Ventas	-41,362,939	-86.8%	-23,682,065	-80.5%	-29,282,637	-83.8%
Ganancia (Pérdida) Bruta	6,285,763	13.19%	5,754,527	19.55%	5,662,198	16.20%
Gastos de Ventas y Distribución	-3,513,545	-7.4%	-2,760,533	-9.4%	-2,267,930	-6.5%
Gastos de Administración	-1,767,199	-3.7%	-2,681,251	-9.1%	-1,519,051	-4.3%
Otros Ingresos Operativos	173,966	0.4%	142,874	0.5%	108,302	0.3%
Otros Gastos Operativos	-19,606	0.0%	-12,194	0.0%	-	0.0%
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	1,159,379	2.43%	443,424	1.51%	1,983,518	5.68%
Ingresos Financieros	17	0.0%	3,452	0.0%	-	0.0%
Gastos Financieros	-719,179	-1.5%	-437,103	-1.5%	-210,702	-0.6%
Diferencias de Cambio neto	32,452	0.1%	-33,251	-0.1%	-79,180	-0.2%
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	472,668	1.0%	-23,478	-0.1%	1,693,636	4.8%
Participación de los Trabajadores	-41,257	-0.1%	0.0%	0.0%	-169,364	-0.5%
Gasto por Impuesto a las Ganancias	-152,134	-0.3%	0.0%	0.0%	-457,282	-1.3%
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	279,277	0.6%	-23,478	-0.1%	1,066,991	3.1%

Figura 16.

Análisis comparativo de los estados de situación financiera

EMPRESA DE HIROCARBUROS							
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA							
(Expresado en Soles)							
		AL 31/12/2019		AL 31/12/2020		AL 30/09/2021	
ACTIVOS							
Activos Corrientes							
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(Nota 01)	120,481	0.65%	2,502,342	13.95%	2,512,040	13.59%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	(Nota 02)	10,312,690	55.80%	6,988,132	38.96%	8,602,579	46.54%
Cuentas por cobrar al Personal	(Nota 03)	681,623	3.69%	677,784	3.78%	10,441	0.06%
Cuentas por cobrar Diversas	(Nota 04)	945,973	5.12%	1,066,644	5.95%	1,046,913	5.66%
Gastos pagados por Anticipado	(Nota 05)	299,683	1.62%	234,417	1.31%	257,910	1.40%
Inventarios	(Nota 06)	1,464,929	7.93%	2,037,890	11.36%	2,529,973	13.69%
Total Activos Corrientes		13,825,379	74.80%	13,507,209	75.30%	14,959,857	80.94%
Activos No Corrientes							
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	(Nota 07)	3,581,629	19.38%	3,388,047	18.89%	3,424,311	18.53%
Activos intangibles	(Nota 08)	270,693	1.46%	270,693	1.51%	273,776	1.48%
Total Activos No Corrientes		3,852,323	20.84%	3,658,740	20.40%	3,698,087	20.01%
Otros Activos		804,626	4.35%	770,766	4.30%	770,765	4.17%
TOTAL DE ACTIVOS		18,482,327	100.00%	17,936,714	100.00%	19,428,709	100.00%
Pasivos Corrientes							
Tributos por pagar	(Nota 09)	87,869	0.48%	75,086	0.42%	207,620	1.07%
Remuneraciones por pagar	(Nota 10)	318,793	1.72%	304,107	1.70%	452,419	2.33%
Cuentas por pagar comerciales	(Nota 11)	3,406,615	18.43%	3,230,931	18.01%	3,573,670	18.39%
Cuentas por pagar a los Socios	(Nota 12)	44,990	0.24%	44,990	0.25%	44,990	0.23%
Obligaciones Financieras	(Nota 13)	6,462,125	34.96%	6,113,488	34.08%	6,039,557	31.09%
Otras cuentas por pagar	(Nota 14)	465,274	2.52%	367,470	2.05%	269,390	1.39%
Ventas Diferidas	(Nota 15)	169,391	0.92%	486,724	2.71%	537,358	2.77%
Total Pasivos Corrientes		10,955,057	59.27%	10,622,796	59.22%	11,125,005	57.26%
Pasivos No Corrientes							
Obligaciones Financieras	(Nota 13)	430,992	2.33%	336,104	1.87%	332,039	1.71%
Total Pasivos No Corrientes		430,992	2.33%	336,104	1.87%	332,039	1.71%
Total Pasivos		11,386,050	61.61%	10,958,899	61.10%	11,457,044	58.97%
PATRIMONIO							
Capital Emitido	(Nota 16)	5,867,053	31.74%	5,867,053	32.71%	5,867,053	30.20%
Reserva Legal	(Nota 17)	89,644	0.49%	89,644	0.50%	89,644	0.46%
Resultados Acumulados	(Nota 18)	860,303	4.65%	1,044,596	5.82%	321,332	1.65%
Resultado del Ejercicio		279,277	1.51%	-23,478	-0.13%	1,693,636	8.72%
Total Patrimonio		7,096,277	38.39%	6,977,815	38.90%	7,971,665	41.03%
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		18,482,327	100.00%	17,936,714	100.00%	19,428,709	100.00%

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

Después de haber realizado el análisis mixto, se detectaron los problemas relevantes de la investigación; las cuales son: (a) la empresa no cuenta con un plan de cobranza adecuada para cumplir con sus obligaciones a corto plazo; ya que los créditos que otorgan a sus clientes son muy extensos, alterando la liquidez. (b) Tiene gastos fijos que no son requeridos de forma regular y por último (c) tiene un alto costos de ventas.

4.5.2 Consolidación del problema

La empresa de hidrocarburos se dedica a la venta de combustible y derivados como solventes y resinas; en la presente investigación se detectaron tres problemas relevantes, las cuales tienen un impacto en la rentabilidad, que son: (a) la empresa no cuenta con un plan de cobranza adecuada para cubrir sus obligaciones a corto plazo, ya que el resultado del indicar

de liquidez absoluta por los años 2019, 2020 y 09-2021 fueron de 0.01, 0.24 y 0.18, haciendo un promedio por los tres años de 0.14; la cual no cumple con el resultado mínimo de 0.50, siendo un problema grave para la liquidez empresarial; para poder cubrir con las obligaciones se genera préstamos bancarios y factoring, incrementando los gastos financieros. Otro factor que implica a la liquidez son los días de crédito que otorgan a sus clientes por 60 días y en algunos casos se extiende a más de 120 días; teniendo en cuenta que el pago de sus materiales o mercaderías son a corto plazo de 15 días. De esta manera la empresa no tiene como cumplir con el pago de las existencias. (b) Gastos fijos que no son requeridos de forma regular como los servicios de legales, los pagos de condición de trabajo son elevados como las movilidades, alimentación, los mantenimientos constantes de los vehículos, asesoría financiera mensualmente; cuando tiene la asesoría contable, el mal registro de la implementación en sistema de gestión; ya que debería ser parte del activo y no como gasto del periodo, pago de multas a la SUTRAN y SUNAT. Los gastos de ventas y administrativos representan en relación a la utilidad obtenida por los años 2019 un -11.1%, para el 2020 fue de -18.5% y para 09-2021 fue de -10.8%; para el ejercicio del 2020 hubo un incremento en los gastos de ventas y administrativos. La empresa puede reducir ciertos gastos para contribuir a la rentabilidad. Por ultimo (c) los costos de ventas son elevados, debiendo de incrementar en los precios la cual representa para el ejercicio 2019 un 86.80% de las ventas, para el 2020 fue de 80.5% y para 09-2021 fue de 83.8%; si bien se ha mantenido el costo anualmente, la empresa suele comprar en cantidad y tenerlos almacenados, lo que es una desventaja por el costo de almacenamiento y las ventas no son de inmediato, ciertas ventas generan factura y son despachados máximo 2 meses después de facturación, por realizar favor en el crédito fiscal del cliente. De esta manera el resultado en % para la utilidad bruta para el 2019 fue de 13.20%, 2020 con 19.5% y para 09-2021 fue de 16.2%, siendo bajo para poder descontar los gastos operativos y deja un mínimo en % para la rentabilidad, los resultados han sido menos del 5% en la utilidad neta de la empresa. La proyección de la empresa debería alcanzar el 5% de utilidad neta.

4.5.3 Categoría solución (conceptualización)

En este estudio se determinaron las soluciones de los problemas planteados de acuerdo con la relevancia.

Las categorías de soluciones son realizar la guía de ventas, va a contribuir a la definición de la forma adecuada en realizar las ventas, estableciendo las políticas de cobranzas, y así obteniendo una liquidez fluida, incluir en las políticas de ventas la manera adecuada para ejecutar los formatos digitales que tiene y poder emplearlos a su propio beneficio, como las redes sociales de LinkedIn que es una red empresarial que fomenta hacer grupos empresariales de trabajo con clientes y proveedores, así como los trabajadores, Facebook y la página web de la empresa, con la finalidad de incrementar las ventas a los clientes y otorgar los crédito estándar que son 30 días para obtener la rotación de liquidez. Implementar los precios estándar de los productos para que el posible cliente pueda hacer obtener una cotización de inmediata y poder contactarse con el vendedor para el tema de stock y la entrega del producto. Se podrá incrementar en las ventas y disminuir el factor tiempo en responder las cotizaciones. Llevar un control de gastos frecuentes de forma periódica y la causalidad del servicio para poder reducir los gastos y ver cuál es el adecuado periodo para la ejecución de los servicios ocasionales; asimismo mapear los procesos de los gastos analizados, reducir el pago de las condiciones de trabajo o en su defecto sustentar en la implicancia de gasto y por último analizar los costos de ventas y producción para la reducción de los insumos y en el proceso de la compra se debe solicitar 3 cotizaciones para la comparación de los precios y días de crédito; también se puede hacer contrato con los proveedores de compra de los productos de existencias y recurrentes para poder establecer un precio especial por la demanda en la compra.

Tello Saldaña, Nizama Imán, Huamán Yovera, & Vargas Merino (2020), indican que las estadísticas en los canales de comercialización virtual donde generan un gran impacto para los ingresos; ya que es la gran mayoría de personas están usando la compra virtual por ser amigable y dan opciones de pago.

4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta

Objetivo general de la propuesta es proponer la elaboración del presupuesto financiero, con la finalidad de garantizar una mayor rentabilidad; que a la misma que va a conllevar a los beneficios económicos para el próximo año.

Objetivos específicos de la propuesta son: (a) elaborar una guía de ventas con cobranzas específicas en los días de crédito, en la cual se deba incluir en la política de ventas

las líneas y días de créditos, (b) llevar un control de los gastos frecuentes de importancia relevante y (c) analizar los costos para demostrar si se puede reducir los costos.

De acuerdo con CONTPAQ (2021), la gerencia debe establecer la política de cobranza que va a permitir la empresa continúe en marcha con su propio capital de trabajo, lo importante es recaudar de manera eficiente los flujos con una caja mayor, se debe evaluar a los clientes de acuerdo a sus posibilidades, establecer la línea en importe, cantidades, precios y días de forma de pago, buscando una política racional en un flujo normal de crédito.

4.5.5 Impacto de la propuesta

A través de la elaboración del presupuesto financiero, la empresa va a poder controlar los gastos que se realice cada año, teniendo en cuenta que los importes son proyecciones y tiende a ver mínimas variaciones; aportando con el objetivo de incrementar la rentabilidad, apoyándose en la aplicación de las políticas de ventas y compras se puede obtener un mejor resultado empresarial.

4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 1. Elaborar una guía de ventas con cobranzas eficaces	Alternativa 1. Guía de ventas, va a ayudar a definir la forma adecuada en realizar las ventas y va a establecer la política de cobranza, con la finalidad de obtener una liquidez fluida	A1 Realizar el cuadro de cobros y los productos	17/10/2021	1	17/10/2021	a. jefe de ventas b. c.	250.00	KPI 1. Capital de trabajo (activo corriente - pasivo corriente)	Evidencia 1. Guía de ventas y cobranzas, elaboración de presupuesto financiero
		A2 Realizar el cuadro de pagos de los costos de ventas	17/10/2021	1	17/10/2021	a. jefe de logístico b. c.	90.00		
		A3 Unificar los cuadros de cobros y pagos	18/10/2021	1	18/10/2021	a. Asistente contable b. c.	50.00		
		A4 Verificar la rotación de inventario	19/10/2021	2	20/10/2021	a. Almacenero b. c.	160.00	KPI 2. Liquidez absoluta (caja y bancos / pasivo)	
		A5 Realizar el cuadro de flujos mensuales	21/10/2021	2	22/10/2021	a. jefe de tesorería b. c.	180.00		
		A6 Analizar la cartera de clientes	23/10/2021	1	23/10/2021	a. Asistente contable b. c.	90.00		

Cuadro 2.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable /s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 2. Llevar un control de los gastos frecuentes de importancia relevante.	Alternativa 2. Control de gastos frecuentes de forma periódica y si es requerido realizar el servicio. Asimismo, mapear los procesos de los gastos para ser analizados.	A1 Realizar un cuadro con los gastos fijos y separar los que son requeridos y los opcionales	24/10/2021	2	25/10/2021	a. Asistente Contable b. c.	70.00	KPI 3. Variación de margen neto (utilidad neta / ventas)	Evidencia 2. Cuadro de los gastos de servicios y el grado de uso con Estado de resultados
		A2 Analizar los gastos opcionales y ver la causal	26/10/2021	2	28/10/2021	a. Asistente contable b. Contador c.	60.00		
		A3 Verificar si los gastos tienen relación con la actividad empresarial	29/10/2021	1	29/10/2021	a. Contador b. c.	70.00		
		A4 Verificar los clientes morosos y ver la probabilidad de no pago, para considerar el gasto	30/10/2021	1	30/10/2021	a. jefe de ventas b. Contador c.	390.00	KPI 4. Utilidad operativa (utilidad operativa / ventas)	
		A5 Llevar un control de los factoring	31/10/2021	1	31/10/2021	a. Tesorera b. Asistente contable c.	210.00		
		A6 Tener una política para el pago de la condición de trabajo a los empleados	01/11/2021	2	05/11/2021	a. Recursos humanos b. c.	100.00		

Cuadro 3.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 3. Analizar los costos con la finalidad de demostrar que se puede reducir los costos.	Alternativa 2. Proponer políticas que permita analizar y determinar los costos dentro de la empresa	A1 Analizar el margen bruto con el objetivo de obtener un margen de 19%	06/11/2021	3	08/11/2021	a. Analista contable b. c.	30.00	KPI 5. Margen bruto (Ventas - costos de ventas)	Evidencia 3. Manual de políticas para la determinación de costos
		A2 Tener el listado de los precios de ventas	09/11/2021	1	09/11/2021	a. jefe de ventas b. c.	110.00		
		A3 Desagregar los costos de producción	10/11/2021	3	12/11/2021	a. jefe de producción b. c.	200.00		
		A4 Reducción de algunos insumos	13/11/2021	1	13/11/2021	a. jefe de producción b. c.	133.00	KPI 6. Análisis horizontal de los costos de ventas de años anteriores	
		A5 Programar las entregas a los clientes	14/11/2021	1	14/11/2021	a. jefe de ventas b. c.	150.00		
		A6 Tener un listado de los precios internacionales	15/11/2021	1	15/11/2021	a. jefe de ventas b. c.	40.00		

4.6 Entregable

4.6.1 Entregable 1

De acuerdo al análisis de liquidez absoluta, la empresa no contaba con liquidez para cumplir sus obligaciones a corto plazo; por eso se planteó como primer objetivo aumentar la liquidez sobre todo en ítem de efectivo y equivalente de efectivo. Con respecto a la prueba ácida de liquidez (activo corriente – inventarios / pasivo corriente) expresa que, por cada 1 sol de deuda a corto plazo, la empresa cuenta con 1.12 soles para cubrir sus obligaciones corrientes en aproximadamente 90 días. En cambio, el resultado de la liquidez absoluta (efectivo y equivalente de efectivo / pasivo corriente) demuestra que por cada 1 sol de deuda la empresa cuenta con 0.23, la empresa no puede cubrir sus obligaciones corrientes con efectivo y equivalente de efectivo. Por ese motivo se pretende cobrar en menos tiempo, mediante la implementación de la guía de ventas con política de cobranza, también capacitando al personal en usar las plataformas digitales. Actualmente los cobros a los clientes son al contado 22%, crédito a 30 días 19% y crédito a 60 días 59%, los clientes con créditos son canjeados por letras y estas son protestadas un 35%; a pesar que se les otorga 30 o 60 días de crédito, los clientes alargan la condición en un máximo de 120 días; alterando la liquidez de la empresa, siendo el objetivo cobrar en menos tiempo y tratar que no haya letras protestadas.

El objetivo de la guía de ventas es realizar un adecuado sistema de ventas, en la cual se optimice procesos de cotización y sea más rápido en la entrega del producto.

En la cual se involucre al mismo cliente o usuario a través de las plataformas virtuales, en donde podrán evidenciar la cotización y así solicitar directo al vendedor; el vendedor debe solicitar a tesorería la evaluación en el sistema de riesgo como Infocorp, una vez validado por tesorería, se tiene que solicitar la aprobación del gerente y así poder emitir el requerimiento de la venta, para coordinar con la planta y así poder realizar la entrega del producto al cliente, una vez realizado se otorga la conformidad del cliente y así se emite la factura con la guía de remisión, se debe informar a tesorería la condición de la venta si es al contado o crédito por factura o letra en 30 días o 60 días; tesorería realiza la notificación del vencimiento cuando esta por vencer al vendedor y así el vendedor podrá comunicarse con el cliente para que realice el abono en cuenta o entrega del cheque; una vez que el cliente indique el abono, tesorería tiene que corroborar el ingreso a los bancos; de esta manera tiene

que hacer un cuadro de todas las cobranzas que habido en la semana y así poder informar a gerencia.

Propuesta: Guía de ventas

La guía de ventas ayudará a la empresa en obtener nuevos clientes y aportará en el crecimiento de los ingresos y así poder obtener una mayor rentabilidad.

La finalidad de las guías de ventas es optimar el proceso de ventas, así como capacitación al personal en manejo de las redes sociales.

Objetivo: Optimar los procesos de ventas.

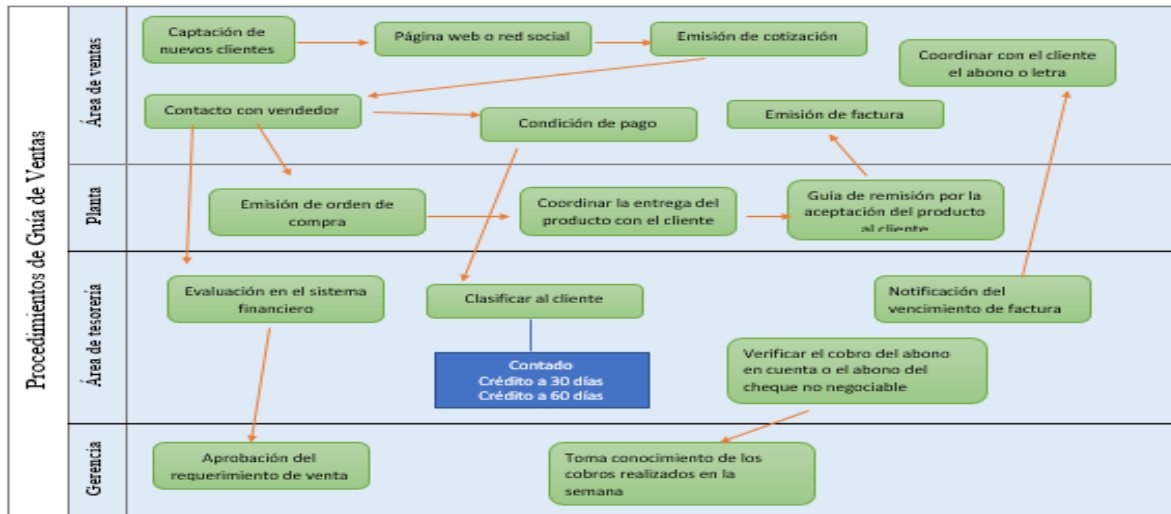
Objetivo específico: (a) Incrementar las ventas a través de los canales virtuales, (b) capacitar al personal de ventas en el uso adecuado de las redes sociales y (c) implementar a la página web los precios de los productos para una cotización de inmediata.

Finalidad: Fijar un procedimiento adecuado en las ventas, también impulsando la comercialización virtual, de esta manera se va a incrementar los ingresos. También involucra al posible cliente en el procedimiento de la guía de ventas y así podrá contactarse con el vendedor de una forma fácil y segura, el vendedor podrá responder de forma más rápida y todo el procedimiento de la guía de venta será muy más eficaz y eficiente.

Responsabilidad: (a) Gerente es quien aprueba los requerimientos de ventas o cotizaciones de importe relevantes y también es quien toma conocimiento de los cobros realizados en la semana, (b) tesorería se encarga de verificar la evaluación en el sistema financiero, también clasifica al cliente en la condición de cobro, a la vez realiza las notificaciones de los vencimientos de los cobros y por ultimo verifica los abonos efectuados por los clientes y la entrega de cheques, (c) jefe de planta es quien coordina la entrega del producto y la guía de remisión debe estar aprobada, (d) jefe de ventas es quien aprueba todas las cotizaciones una vez verificado por tesorería, debe coordinar con todos los vendedores, solicitar un estado de cada cliente y (e) vendedores son los que les llega la cotización de los clientes, para coordinar si pueden ser atendido de acuerdo al importe de la cotización para un soporte crediticio, coordina con el cliente sobre la condición de pago, debe comunicarse al jefe de planta para la atención de la venta y notificar al cliente para la realización de los pagos.

Figura 17.

Procedimiento de Guía de ventas



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 17 es el nuevo diseño del procedimiento de la guía de venta; la empresa no cuenta con políticas de ventas, dificultando la labor del área de ventas, siendo así aplicando sus propios conocimientos y en coordinación con el jefe de ventas, que en algunos casos son informados a gerencia para que pueda contribuir con sus conocimientos y la mejor forma en realizar la venta. En la guía de ventas se puede visualizar el procedimiento de la venta, así como los cobros a los clientes.

Figura 18.

Manual de políticas de cobranzas



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 18 se implementa el diseño de manual de política de cobranza, se ha agregado debido a que la empresa no cuenta con políticas empresariales, esto implica que los vendedores solo realicen la venta sin preocuparse en la cobranza, y con respecto a tesorería al realizar su cuadro de caja semanal, tenga que solicitar a gerencia préstamos bancarios, las letras en el banco a veces son rechazadas, generando un pago adicional al banco.

Propuesta: Manual de política de cobranza

Objetivo: Logar tener un mejor flujo de caja para la empresa de hidrocarburos.

Objetivos específicos: (a) Logar tener menos clientes morosos y (b) Poder cubrir las obligaciones con los flujos netamente de la empresa

Finalidad: Garantizar una buena gestión de cobranzas y así poder cubrir todas las obligaciones con los flujos de la empresa sin la necesidad de buscar financiamiento por letras en descuento, fidelizar al cliente dando incentivos de una mayor compra se da un obsequio, tener buenas relaciones con los clientes para que nos aseguren los pagos. Solicitar información financiera de los clientes para poder establecer límites en las líneas de crédito y así no aumentar los clientes morosos.

Responsables: (a) Tesorero debe tener un cuadro de todas las ventas, revisará los abonos efectuados por cada cliente y enviara semanalmente al gerente el cuadro de los cobros, (b) jefe de ventas es responsable de coordinar con el vendedor sobre las condiciones de pago que se les da a los clientes y (c) gerente es el responsable destinar los flujos de cobranzas para el pago de las obligaciones semanales.

Al momento de tener el manual de política de cobranza va ayudar en el control de las ventas sobre todo al crédito con facturas y con letras.

El objetivo es establecer un método de cobranza efectiva, con la finalidad que haya menos morosos y así poder contar con la liquidez inmediata y tener un buen capital de trabajo. En el manual de cobranzas se va a trabajar con las condiciones de pago al contado, crédito en 30 días y crédito a 60 días, se puede canjear por letras, si las letras son rechazadas el costo adicional de comisión bancaria será transferida al cliente. Cuando el cliente tiene 2

factura con crédito en el mes, se podrá atender otro requerimiento siempre y cuando realice el adelanto del 40% de la venta y el 60% será a crédito. Solicitar al área de ventas sobre los clientes frecuentes y que compre un buen volumen para poder coordinar la línea de crédito con la condición de pago a 60 días.

Tabla 15.

KPI 1. Capital de trabajo – periodo 2019 hasta 2021

Análisis documental	Fórmula	Variación
Estado de situación financiera 2019	Activo corriente – Pasivo corriente = 13,825,379 – 10,955,057	2,870,322
Estado de situación financiera 2020	Activo corriente – Pasivo corriente = 13,507,209 – 10,622,796	2,884,413
Estado de situación financiera 2021	Activo corriente – Pasivo corriente = 14,959,857 – 11,125,005	3,834,852

En la tabla 15 se observa el incremento del capital de trabajo por cada año, siendo una mejora para la empresa. La variación para entre los años 2020 y 2019 fue de 14,092 un incremento que fue favorable para el 2020. Con respecto a la variación de los años 2021 y 2020 fue de 950,438 es incremento fue por el trabajo continuo del 2021; ya que en el país se reactivó varios sectores y así se pudo obtener un buen capital de trabajo.

Tabla 16.

KPI 2. Liquidez absoluta – por los periodos 2019 hasta 2021

Análisis documental	Fórmula	Variación
Estado de situación financiera 2019	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{120,481}{10,955,057}$	0.01
Estado de situación financiera 2020	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{2,502,342}{10,622,796}$	0.24
Estado de situación financiera 2021	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{2,512,040}{11,125,005}$	0.23

En la tabla 16 se evidencia que la empresa no cuenta con liquidez absoluta para poder cubrir sus obligaciones a corto plazo, requiriendo financiamiento o solicitar prorroga en el pago de

sus obligaciones a corto plazo. En el 2019 por cada 1.00 sol de deuda solo puede cubrir con 0.01 soles, para el año 2021 por cada 1.00 sol de deuda solo puede pagar 0.24 soles y en el 2021 por cada 1.00 de deuda solo va a cubrir 0.23 soles.

4.6.2 Entregable 2

Con respecto a los estados financieros presentados de los años 2019, 2020 y 2021, los resultados han sido menos del 5%, siendo para cada año de 0.6% para el 2019, en el 2020 tuvo pérdida de -0.1% y para el 2021 el resultado fue de 3.1%. De acuerdo al análisis para el 2021 ha sido favorable para la rentabilidad; viendo detalladamente los gastos administrativos y gastos de personal, se ha podido reducir o no contar con algunos servicios para que la rentabilidad aumentara. Al contar con un cuadro de los servicios frecuentes y que no son tan necesarios para las operaciones en la empresa; ya que el funcionamiento es el mismo, solo en casos específicos, si se requerirá la asesoría externa, de esa manera se justificaría el gasto. Analizar todos los conceptos por planilla y ver que se puede reducir como en el caso de alimentación, movilidad libre disposición o el pago de combustible de los vehículos personales de los jefes, siendo un gasto no deducible, afectando la rentabilidad.

Tabla 17.

KPI 3. Margen bruto – Ventas y costos de ventas del 2019 hasta 2021

Análisis documental	Fórmula	Variación %
Estado de resultados 2019	$\frac{\text{Ventas} - \text{costos de ventas}}{\text{Ventas}} = \frac{47,648,702 - 41,362,939}{47,648,702}$	13.19%
Estado de resultados 2020	$\frac{\text{Ventas} - \text{costos de ventas}}{\text{Ventas}} = \frac{29,436,592 - 23,682,065}{29,436,592}$	19.55%
Estado de resultados 2021	$\frac{\text{Ventas} - \text{costos de ventas}}{\text{Ventas}} = \frac{34,944,835 - 29,282,637}{34,944,835}$	16.20%

Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 17 se muestra que la variación del margen bruto para el año 2019 fue de 13.19%, para el año 2020 fue de 19.55% y para el año 2021 fue de 16.20%, siendo los costos de venta elevado en aproximadamente de 84%; pudiendo bajar los costos y obtener mayor margen de utilidad.

Tabla 18.*KPI 4. Utilidad operativa –2019 hasta 2021*

Análisis documental	Fórmula	Variación %
Estado de resultados 2019	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}} = \frac{1,159,379}{47,648,702}$	2.43%
Estado de resultados 2020	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}} = \frac{443,424}{29,436,592}$	1.51%
Estado de resultados 2021	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}} = \frac{1,983,518}{34,944,835}$	5.68%

Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 18, los gastos operativos para los años 2019, 2020 y 2021 fueron de 2.43%, 1.51% y 5.68%, con respecto a las ventas si cubren los gastos operativos y no son tan relevantes como el costo venta que representa mayor % en los ingresos.

Figura 19.*Cuadro de gastos frecuentes no necesarios para el funcionamiento de la empresa*

CONCEPTO	IMPORTE 2021	OBSERVACION
62211005 Bonos	25,360.36	Gasto no necesario
62211007 Prest. Alim. Suministros Indirectos	75,743.82	Condicion de trabajo no necesario
62211003 Movilidad	89,679.20	Condicion de trabajo no necesario
63220002 Asesoría Legal Laboral	9,782.64	Siempre se paga los mismos conceptos al personal
63290001 Asesoría Financiera	15,016.43	Doble gasto / contrato con empresa tercerizada
63290002 Soporte De Sistemas	5,000.00	Doble gasto / personal en planilla

Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 19 se observa que la empresa cuenta con gastos que no cumplen con la finalidad de la asesoría correcta; ya que en algunos casos hay doble servicio tercerizado o contratando a través de la planilla de sueldo; hay gastos de condición de trabajo que se puede omitir y no pagar hasta que mejore la situación económica del país y sobre todo del sector de hidrocarburos.

Figura 20.*Estado de resultados proyectados por 3 años*

EMPRESA DE HIDROCARBUROS						
ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS						
(Expresado en Soles)						
	<u>2022</u>		<u>2023</u>		<u>2024</u>	
Ingresos de actividades ordinarias	38,951,182	100.0%	39,730,205	100.0%	40,127,507	100.0%
Costo de Ventas	-30,771,434	-79.0%	-31,694,577	-79.8%	-32,328,468	-80.6%
Ganancia (Pérdida) Bruta	8,179,748	21.0%	8,035,629	20.2%	7,799,039	19.4%
Gastos de Ventas y Distribución	-2,713,641	-7.0%	-2,705,567	-6.8%	-2,706,667	-6.7%
Gastos de Administración	-1,527,094	-3.9%	-1,520,757	-3.8%	-1,516,757	-3.8%
Otros Ingresos Operativos	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%
Otros Gastos Operativos	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	3,939,013	10.1%	3,809,305	9.6%	3,575,615	8.9%
Ingresos Financieros	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%
Gastos Financieros	-169,053	-0.4%	-171,567	-0.4%	-172,547	-0.4%
Diferencias de Cambio neto	-79,200	-0.2%	-82,563	-0.2%	-83,968	-0.2%
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	3,690,761	9.5%	3,555,175	8.9%	3,319,100	8.3%
Participación de los Trabajadores	-184,538	-0.5%	-177,759	-0.4%	-165,955	-0.4%
Gasto por Impuesto a las Ganancias	-1,051,867	-2.7%	-1,013,225	-2.6%	-945,944	-2.4%
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	2,454,356	6.3%	2,364,191	6.0%	2,207,202	5.5%

Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 20 se ha aplicado la proyección de los ingresos y gastos operativos y costos de ventas, de acuerdo a la recopilación de todos los datos y las gestiones involucradas, de esta manera al detallar los gastos se ha podido ver que no todos realmente son requeridos para la proyección, es por eso que ha eliminado algunos ítems y se ha podido obtener una óptima rentabilidad, descontando las participaciones de los trabajadores e impuesto a las ganancias empresariales. Las proyecciones anuales del estado de resultado van a contribuir en la medición en el momento de la ejecución de los gastos empresariales; no se considera los gastos excepcionales, porque es un concepto que no influye en la operación cotidiana de la empresa de hidrocarburos.

4.6.3 Entregable 3

De acuerdo a los análisis de los costos de ventas la variación aproximada es de 84%, siendo muy elevado para la obtención del margen bruto. La variación entre el 2020 y 2019 fue de -

42.75% por motivos de pandemia mundial; en cambio la variación del costo de venta entre los periodos del 2021 y 2020 fue de 23.65%, un incremento por motivos que en el país se ha reactivado en la gran mayoría de actividades económicas.

Se va implementar las políticas de compras con los procedimientos, en la cual se va establecer que cada requerimiento tenga 3 cotizaciones (más detalle de política) objetivo estructura requerimiento, los proveedores deben ser evaluados para el crédito de pago, si hay importe en línea de crédito, obtener contratos con proveedores de los insumos que siempre se utilizan a un mejor precio, por la cantidad que se va a adquirir. Los proveedores que brindan servicios deben de contar con certificado de seguridad, certificado de calibración, contar con el SCTR, y vida ley, contar con equipos de seguridad y salud para los contratistas y con los bienes deben contar con fichas técnicas del producto. En el almacén el ingreso debe ser confirmado por logística. Las áreas involucradas son gerencia para la aprobación de la adquisición de bienes o servicios, tesorería para el cronograma de pagos, logístico debe de tener los requerimientos y así poder solicitar 3 cotizaciones y elegir al proveedor que más convenga por la calidad y garantía, el costo y facilidad de pago para la generación de orden de compra o servicio, debe solicitar la aprobación de gerencia, almacén debe recibir la documentación con el producto, verificar si está de acuerdo a la orden de compra, una vez validado hacer el ingreso al almacén del sistema, almacenarlo adecuadamente e informar a logística la recepción de la orden de compra, para que logística realice el seguimiento para la entrega de factura y así entregar a contabilidad para el registro y poder programar el pago respectivo con tesorería, esta área se encarga de realizar los cuadros de pago semanal para la aprobación de gerencia y así poder cancelar.

Figura 21.

Manual de política de compras



Propuesta: Manual de políticas de compras

Objetivo: Establecer y mantener un procedimiento documentado que normen las actividades que deben ejecutarse para llevar a cabo la compra de bienes y servicios en la empresa de hidrocarburos.

Objetivo específico: (a) Implementar un control de los precios de los productos en la adquisición que permita analizar y determinar los costos que conviene a la empresa. (b) Realizar contratos con proveedores que se fijen un precio estable en los costos por los volúmenes que se va a adquirir.

Finalidad: Establecer el procedimiento para todas las líneas de negocio de la empresa, de esta manera se va a poder analizar los costos de cada producto y proveedor, logrando realizar alianzas con algunos proveedores y de esta manera el costo de venta pueda reducir. Al adquirir 3 cotizaciones de los productos o servicios analizas con que proveedores puedes adquirir y hay facilidades de la compra del producto o servicio y así poder trabajar en conjunto con el proveedor y obtener mejor margen bruto. También se va a dar la inducción al personal del nuevo procedimiento de compras, para que todos sepan cómo está trabajando la empresa y de qué forma deben solicitar sus requerimientos. Los requerimientos de compra son codificados por lugar y numeración (planta y oficina administrativa) para un mejor control.

Responsabilidades: (a) Gerente es el responsable de proporcionar los recursos para la adquisición de los productos y/o servicios. (b) jefe de planta es el responsable de aprobar los requerimientos para la adquisición de bienes o servicios cuando se trate de proyectos, (c) Tesorera y administradora es la responsable de aprobar los requerimientos para la adquisición de bienes o servicios cuando se trate de oficinas administrativas y (d) jefe de planta y recepcionista son los responsables de velar por el cumplimiento del presente.

Se va implementar la política de compras, ya que la empresa no cuenta con una política. Va aportar en el orden, control, en analizar los precios de los productos y así poder comprar a menor costos.

El manual de política de compras y los procedimientos son al alcance de todo el personal que labore en la empresa. Limitando las responsabilidades por cada área respectiva, de esta manera el gerente es el responsable de proporcionar los recursos para la adquisición de los productos y servicios.

El proveedor debe ser evaluado y realizar un proceso de selección. Todo personal debe utilizar la hoja de requerimiento de compra y enviar a recepción cuando es netamente administrativo y todo referente a la adquisición de productos servicios con el jefe de planta, y así solicitar 3 cotizaciones y evaluar que proveedor conviene trabajar; ya que debe de dar una línea de crédito y la condición de trabajo flexible a nuestra venta y así poder cumplir con las obligaciones empresariales.

Propuesta: Esquema de recepción del producto y/o servicios

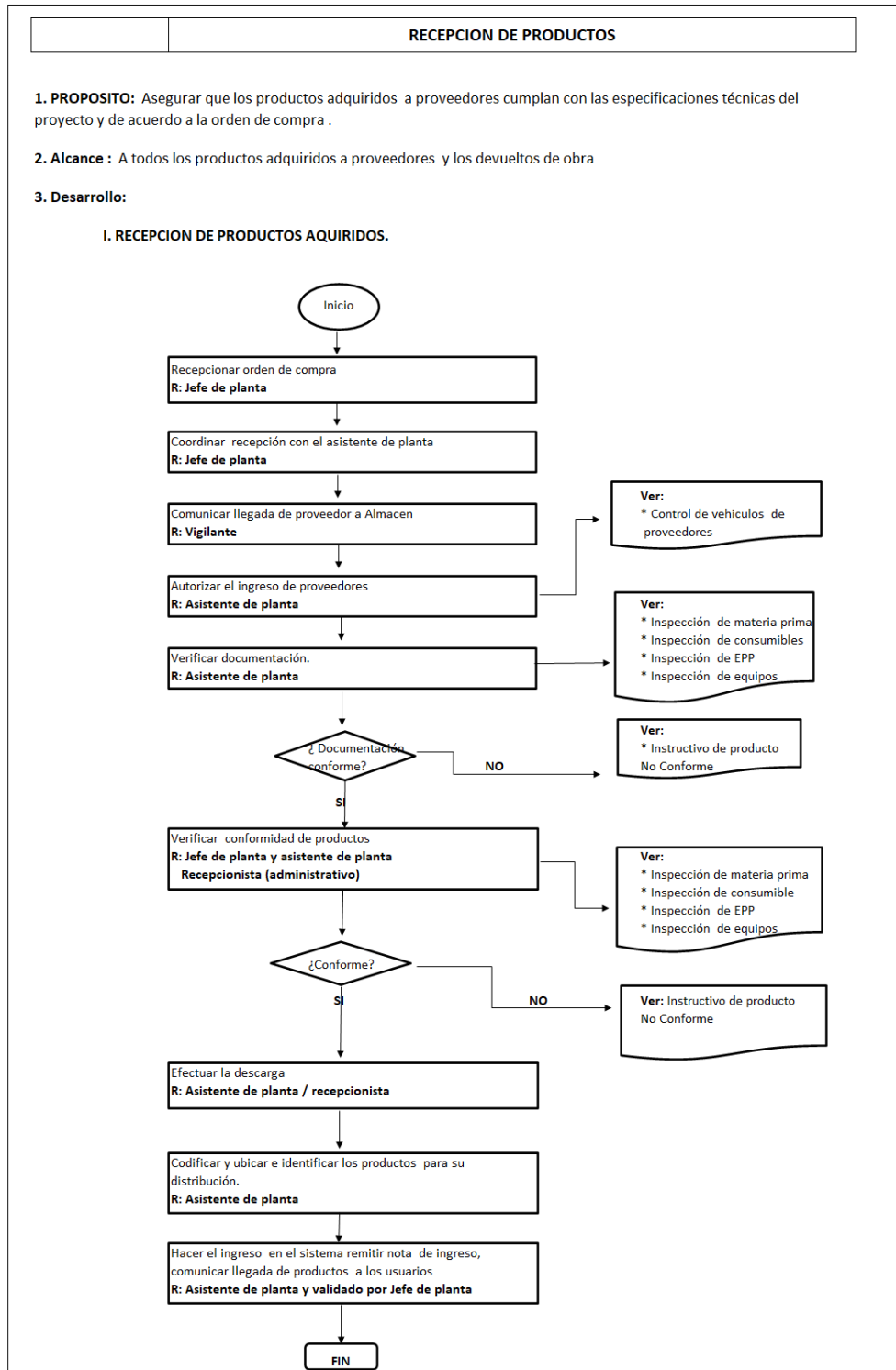
Propósito: Asegurar que los productos adquiridos a proveedores cumplan con las especificaciones técnicas del proyecto y de acuerdo con la orden de compra

Alcance: Va dirigido a todos los productos y/o servicios adquiridos y también devueltos por cada línea de negocio o proyecto.

Responsables: (a) jefe de planta es el principal responsable que se cumpla con el procedimiento del esquema de recepción del producto y/o servicio, (b) el asistente de planta es quien reciben los productos, autoriza el ingreso a proveedores y quien ingresa al almacén y (c) vigilante es quien comunica la llegada del producto y/o servicio a realizar.

Figura 22.

Recepción de productos



En la figura 22 se ha establecido el procedimiento de la recepción de productos, quien el responsable es el jefe de planta con el asistente de planta y en lo administrativo es la

repcionista. Se realiza este procedimiento para que haya un control con todos los requerimientos de las empresas y de qué forma son recibidos. De esta manera se da la conformidad y validación del estado del producto y cualquier falla se detecte a tiempo y se pueda realizar el cambio con el proveedor, otro que debe estar la aprobación de la compra y así poder registrar al sistema el ingreso al sistema y dar la conformidad para el pago respectivo.

Propuesta: Organigrama de almacén

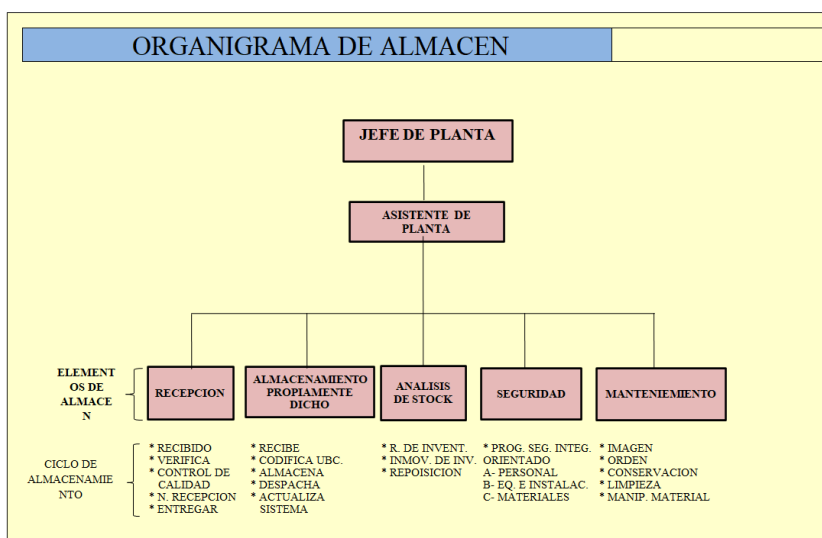
Propósito: Velar el ingreso al almacén de los productos adquiridos y devueltos por las líneas de negocio o proyectos.

Alcance: Va dirigido al asistente de planta

Finalidad: Los productos recepcionados por el asistente de planta debe garantizar la conformidad del producto recibido de acuerdo a la orden de compra y así debe velar por el adecuado almacenamiento, asimismo también debe registrar al sistema los ingresos, de esta manera los costos de los productos serán reflejados en el sistema, también debe de codificar los productos, avisar al jefe de planta que llego el material para realizar la distribución del caso, además debe de tener una hoja de salida del almacén para el control del stock, también para ver a qué línea de negocio le pertenece el costo o gasto.

Figura 23.

Organigrama de almacén



En la figura 23 muestra el organigrama del almacén, donde el responsable directo es el jefe de planta, de esa forma garantiza el procedimiento de almacenaje. El asistente de planta es quién debe realizar la recepción del producto y servicio, verificando el estado del producto, solicitando los certificados de salud, certificados de calibraciones, a los terceros deben contar con equipo de seguridad y seguro, de esta manera garantiza la labor que los terceros van a realizar para la empresa y que todo esté en regla. El almacenaje del producto es muy importante, saber calibrar correctamente los tanques de combustible para poder indicar cuanto es la merma, que influye directamente a los costos del producto.

4.7 Discusión

El presente trabajo de investigación fue de implementar políticas contables para mejorar la rentabilidad de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021; siendo este el objetivo principal. Se ofrece esta solución debido a que la empresa no cuenta con políticas contables, tampoco en las diversas áreas, siendo el personal quien tome la decisión al realizar los registros y toda la gestión empresarial. La empresa necesita una reorganización para que todas las áreas funcionen adecuadamente a través de las políticas, sin la necesidad de contar con un personal indispensable.

Antes de culminar el ejercicio y obtener el resultado de la gestión del periodo, la empresa debe de solicitar a cada área las proyecciones trimestrales, con la finalidad de comprar lo proyectado con la ejecución, operaciones reales. Siendo el resultado de poder evaluar como figura la rentabilidad; con esto poder replantear las operaciones cotidianas y buscar la manera de optimizar los recursos, pudiendo unificar algunas funciones al personal, o reducción de servicios a terceros y dar más énfasis al área de ventas mejorando las estrategias y de esta forma incrementar los ingresos. Se recurrió a las teorías contables y sistemas que se relacionan con las subcategorías y la metodología de investigación siendo el soporte de la propuesta de implementar políticas contables que permitan mejorar la rentabilidad de hidrocarburos, Callao 2021, con esto se puede realizar la reestructuración organizacional.

En la gestión de ventas deben implementar el uso de las plataformas digitales, siendo una herramienta poderosa en este tiempo; ya que la pandemia obligó a realizar ventas online con diversas formas de pago, para que la empresa no cuente con clientes morosos deben de

contar con una evaluación en el sistema de financiero; de esta manera califican al cliente otorgando una línea de crédito en la cantidad, con una condición de pago no mayor a los 60 días. Para la ejecución de la venta deben de participar otras áreas como tesorería, planta y gerencial en el caso que se requiera.

En la investigación se analizó que la rentabilidad no han sido la mejor, de acuerdo a los estados de resultados comparativos anualmente, generado por clientes morosos que la empresa tuvo que buscar financiamiento bancario para poder cubrir con sus obligaciones. Con el estado de situación financiera se evidencio que la gran parte del activo corriente lo tiene la cuenta contable de cuentas por cobrar comerciales representado por un promedio del 47% del total activo, esto perjudica al flujo de efectivo, porque no se puede cubrir con los pagos de forma inmediata.

Otro análisis que se realizó con los documentos contables y se detectó que la empresa no contaba con liquidez absoluta, es por eso que el % de las cuentas por cobrar en el activo es mayor y no pudiendo cumplir con las obligaciones. De acuerdo a Vásquez (1994), la empresa debe contar con una buena gestión de ventas; de esta manera se incrementa los ingresos, siendo versátil y teniendo excelentes estrategias; debiendo manejar una herramienta como la política de ventas.

Con respecto a la empresa trabajan con fichas de programación de pagos, revisan los saldos bancarios, gestionan la cobranza a los clientes por el cuadro de vencimiento de los cobros; al haber clientes morosos no pueden cubrir con las obligaciones, generando gastos en intereses bancarios. Habiendo un mayor endeudamiento por S/ 1.00 de patrimonio tiene que pagar S/. 1.22 de sus obligaciones en el 2019. Para el año 2020, sigue habiendo mala capacidad de endeudamiento el factor es de S/. 1.57 y para agosto 2021 por cada S/ 1.00 de inversión se tiene que cumplir con los pagos por S/ 1.40, claramente hay un mayor endeudamiento por terceros. En el aspecto financiero se tiene que trabajar con la inversión y con endeudamiento por terceros siendo lo más adecuado un 40%; de esta manera proteges la inversión; si es mayor del 60% los acreedores podrían ser parte del accionariado, es un pésimo resultado.

Este resultado del endeudamiento no coincide con Barajas y Natalucci (2021), para ellos la herramienta del apalancamiento financiero es bueno teniendo cuidado; ya que estimula el crecimiento económico, pudiendo invertir en otras líneas de negocio o en activos fijos para la empresa. De esta manera no comprometes el capital de trabajo, y así puede seguir la empresa en marcha a sus operaciones cotidianas, siempre y cuando el nivel de endeudamiento no represente una vulnerabilidad financiera; ya que en extremo el tercero podría capitalizar y ser parte de la empresa, algo que no se espera.

Según las entrevistas realizadas al personal administrativo, se concluyó que la empresa no cuenta con políticas ni manual para la gestión empresarial, de esta manera utilizan su propio criterio en el momento de hacer las ventas y las compras de las mercaderías. También se evidencio que la empresa ha adquirido implementar el sistema del ERP para optimizar los procesos de gestión, siendo contabilizados como un gasto. Teniendo las políticas contables se pudo registrar como parte del activo de la empresa, de esa manera se amortizaría en un periodo largo y el gasto no se vería reflejado en su totalidad en la rentabilidad. En toda organización se debe implementar políticas en todas las áreas y así poder trabajar en conjunto, de esa forma las áreas son encajadas y pudiendo continuar con las operaciones sin la necesidad de contar con un personal exclusivo para la gestión.

Según la investigación la empresa debe contar con estados de resultados proyectados con la finalidad de detectar los desfogues en los gastos y puedan ser medibles a tiempo, habiendo una reestructuración en la adquisición de compras, todo debe pasar por un filtro, y conseguir proveedores aliados, pudiendo incrementar las ventas, trabajando en forma conjunta.

Según Guzmán (2018), los estados financieros deben contar con políticas contables y empresariales, siendo la herramienta poderosa para la gerencia, se puede tomar decisiones a tiempo y no cuando ya está perdido, también es una carta de presentación para cualquier proyecto que pueda presentarse, como es de trabajar con una empresa internacional, al llevar los estados financieros con políticas contables se evidencia una uniformidad, complementada con las NIIF, que son muy importante para el ambiro financiero.

La empresa carece de políticas contables y administrativas, es el motivo principal por el cual la rentabilidad no ha sido optima en estos últimos tiempos, obteniendo una rentabilidad mínima del 5%, la empresa debe de reorganizar y plantear las políticas que son muy importantes para la gestión empresarial, es el manual de cómo debe funcionar la empresa y cuáles son los criterios a trabajar. También debe de capacitar al personal para dar más énfasis en las ventas, empleando adecuadamente las plataformas digitales se puede incrementar clientes y flujo como evidenciar un trabajo organizado y en conjunto, teniendo un buen proceso de compras y almacenaje se puede obtener mejores resultados, también disminuyendo gastos que no son requeridos en su totalidad.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera** : De acuerdo al proceso de la investigación es primordial que implementen las políticas contables y administrativas, con la finalidad de poder incrementar la rentabilidad, de esta forma se agregaría en realizar la proyección del estado de resultados y así poder considerar en los flujos futuros; también se agregaría establecer una rentabilidad no menor al 5%, ya que en dicha partida se obtuvo en el 2019 la ganancia fue de 0.6%, para el 2020 tuvo una pérdida de -0.1% y para el 2021 de 3.1%
- Segunda** : Mediante los resultados de los análisis cualitativos y cuantitativos se logró diagnosticar que hay gastos que la empresa no requiere de forma habitual, como son los servicios financieros, transporte de carga, condiciones de trabajo al personal, es por ello que se requiere que tengan una base de los gastos de toda la operación empresarial, para que puedan medir como van con el avance.
- Tercera** : Se identificó que los costos de venta son elevados ya que representan un aproximado del 84% de los ingresos de las ventas propios giros del negocio, debido a que no realizan comparaciones de los precios entre proveedores, no hay un precio pactado con el proveedor frecuente y otro la condición de pago es muy corta de 15 días, por lo que dificulta la liquidez porque los ingresos que hay se recauda al contado en 30% y el resto al crédito en un aproximado de 60 días.

5.2 Recomendaciones

- Primera** : El gerente y contador deberían de implementar políticas contables y administrativas, para que la empresa tenga un orden en la gestión y así poder simplificar las labores empresariales, teniendo un esquema de trabajo será mucho más productivo para la empresa y asimismo poder incrementar la rentabilidad.
- Segunda** : El área de ventas y tesorería deberían de comunicarse y trabajar en equipo para que puedan vender a sus clientes con las facilidades de pago, como tener un buen manejo en la recaudación de los flujos. El área de sistemas y de ventas deberían de implementar bien las plataformas digitales; ya que en la actualidad es muy importante para que el cliente tenga más acceso a la información de los productos que ofrece la empresa como la facilidad de solicitar cotizaciones, de esta manera incrementaría las ventas.
- Tercera** : El contador debe reunirse con todas las áreas solicitando las proyecciones de los ingresos y también de los costos como gastos operativos, con la finalidad de realizar comparativos y aporta a un control más específico en la utilización de los recursos de la empresa, tener mapeado todos los gastos y ver cómo influye en la rentabilidad, para poder anticipar y cambiar algunos manejos empresariales, o implementar mas líneas de negocio, y también teniendo un apalancamiento financiero adecuado, de esa manera puedan utilizar el capital de trabajo netamente para las operaciones de la actividad económica. Si la rentabilidad es muy optima, la empresa estaría analizando en otra actividad económica para invertir.

REFERENCIAS

- Aguiar, I. (2005). *Rentabilidad y riesgo en el comportamiento financiero de la empresa*. Biblioteca Universitaria.
- Aguilá, S., Bagur, L., & Boned, J. L. (2010). Reducción de costes: una perspectiva histórica. *Revista de contabilidad y dirección*, 117-143.
- Alama, H., & Ramos, M. (julio de 2019). *Estudio de prefactibilidad para la instalación de una estación de servicio en Huancayo*. Lima: Universidad de Lima.
- Asociación de Colombia de Petróleo. (2021). *Tendencias de inversión en exploración y producción en Colombia 2020 y perspectiva 2021*. Colombia: Asociación de Colombia de Petróleo.
- Atencio, Y., & Briones, L. (2021). *Control interno y su influencia en la planificación tributaria en las estaciones de serevicios de Lima Metropolitana 2019*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Barcia, F., Guarnizo, S., Ordoñez, S., & Villacreses, D. (2018). *Herramientas financieras para la toma de decisiones*. Guayaquil, Ecuador: Editorial Grupo Compás.
- Caballero Bustamante. (2011). Unidad 3: Estado de resultados. *Caballero Bustamante*, 89-108.
- Calero, J. (2000). *Investigación cualitativa y cuantitativa. Problemas no resueltos en los debates actuales*. Instituto Nacional de Endocrinología. Toledo: Rev. Cubana Endocrinal. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Caraveo, J. (2015). *Teoría económica*. Valdivia, Chile: Universidad Austral de Chile.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil, Ecuador: Univesidad Internacional del Ecuador.
- Carpio, J., & Diaz, Y. (2016). *Propuesta para mejorar la rentabilidad de la empresa Corpevin SA*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

- Castro, J. (9 de julio de 2021). *Elaborar un presupuesto financiero para tu empresa en 7 pasos*. Obtenido de Corponet: <https://blog.corponet.com.mx/elabora-un-presupuesto-financiero-para-tu-empresa-en-7-pasos>
- Castro, P. (1999). *Teoría económica: microeconomía y macroeconomía*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Ccaccya, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial*.
- Cobarrubias, J. (2020). *Impuesto específico del combustible en el presupuesto nacional chileno*. Vitacura, Chile: Universidad Técnica Federico Santa María.
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Revista de Educación Laurus*, 180-205. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- De La Paz, A., & Pérez, C. (2020). *Gestión de riesgo y su impacto en la rentabilidad de empresas del sector hidrocarburos del distrito de San Juan de Miraflores 2019-2020*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Equipo de consultoría. (23 de junio de 2021). *Manuales de políticas y procedimientos ¿qué son y cómo funcionan?* Obtenido de Grupo Albe consultoría: <https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-procedimientos-que-son-y-como-funcionan-los-manuales/>
- Ferluga, G. (14 de julio de 2021). *Cómo mejorar la liquidez y solvencia en tiempos de incertidumbre*. Obtenido de El País: <https://elpais.com/economia/estar-donde-estés/2021-07-14/como-mejorar-la-liquidez-y-la-solvencia-en-tiempos-de-incertidumbre.html>
- Flores, M., & Isuiza, C. (2015). *Toma de decisiones financieras y su relación con la rentabilidad de la empresa GLP AmazónicoSAC 2014*. Iquitos, Perú: Universidad Científica del Perú.
- Gallegos, P. (25 de junio de 2013). Operaciones de recepción, almacenamiento y despacho de combustible en terminal Mollendo. *III Foro de hidrocarburos - operaciones de las estaciones de servicio y grifos de Arequipa: diagnóstico y proyecciones*. Arequipa, Arequipa, Perú: Oiltanking.

doi:<https://www.osinergmin.gob.pe/newweb/uploads/Publico/OficinaComunicaciones/EventosRealizados/ForoArequipa/2/TEMA%204%20-%20OPERACIONES%20EN%20PLANTA%20MOLLENDO.pdf>

- Govea, Á., Macías, R., & Oropeza, M. (2019). Rentabilidad de Petróleos Mexicanos: determinantes y discusiones sobre el presupuesto público. *Revista Academia & Negocios*, 47-60.
- Gutiérrez, Y., Cruz, R., & Marguez, J. (Septiembre de 2009). El estado de flujos de efectivo, y sus técnicas de análisis e interpretación como una herramienta financiera en la toma de decisiones para grandes del sector industrial. San Salvador, El Salvador.
- Guzmán, M. (2018). *Toma de decisiones en la gestión financiera para el sistema empresarial*. Guayaquil, Ecuador: Editorial Grupo Compás.
- Holded. (21 de junio de 2021). *Holded*. Obtenido de Holded Web site: https://www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas#Que_son_los_ratios_financieros
- Holik, F. (2016). *Teoría de la información de Claude E. Shannon*. Obtenido de Diccionario Interdisciplinar Austral: http://dia.austral.edu.ar/Teor%C3%ADa_de_la_informaci%C3%B3n_de_Claude_E._Shannon
- Hurtado, J. (2008). *Jacqueline Hurtado de Barrera*. Obtenido de <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html>
- James L., F. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá, Colombia: Unibiblos.
- Jiménez, J., & Rodríguez, M. (2017). *Rentabilidad y estrategia en el sector del comercio al por menor de combustible*. Málaga, España: Universidad de Málaga.
- Kotter, J., & Heskett, J. (1995). *Cultura de la empresa y Rentabilidad*. Madrid : Ediciones Díaz de Santos.
- Lluis, E. (2005). *Teorías matemáticas, matemática aplicada y computación* (Vol. 13). Toluca, México: Ciencia Ergo Sum.
- Lluis, J., & Bagur, L. (2006). Contabilidad y control de gestión. Una perspectiva histórica. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 3, 103-127.

- López, L. (2018). *Aplicación de un planeamiento financiero para mejorar la rentabilidad de la empresa Coesti SA Estación de servicio 2017*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Marco, F. (17 de noviembre de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/estado-flujos-efectivo.html>
- Mejía, F. (2009). *Finanzas para no financieros*. Obtenido de Felipe Mejía M.: <http://www.felipemejiam.com/wp-content/uploads/finanzas-para-no-financieros.pdf>
- Ministerio de Energía y Minas. (2020). Dirección general de hidrocarburos 2020, Anuario estadístico. *Dirección general de hidrocarburos*, 1-137.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad Sucolombiana.
- Morales, M. (2009). Teoría económica evolutiva de la empresa: ¿Una alternativa a la teoría neoclásica? *Revista Latinoamericana de Economía*, 40(158), 161-183.
- Morga Rodríguez, L. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Tlalnepanthia, México: Red Tercer Milenio.
- Muñoz, C. (2014). *La matemática en la contabilidad: La influencia de la teoría de las proporciones en la teneduría de libros y en la contimetría*. Bogotá: Segundo Simposio Internacional de Contimetría.
- Natural Resource Governance Institute. (21 de enero de 2021). *Natural Resource Governance Institute*. Obtenido de <https://resourcegovernance.org/>: <https://resourcegovernance.org/analysis-tools/publications/peru-evaluacion-actualizada-del-impacto-de-la-pandemia-del-coronavirus>
- Nuño, P. (4 de abril de 2017). *La logística empresarial*. Obtenido de Emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/la-logistica-empresarial.html>
- Ortiz, J. (2016). El modelamiento matemático y la contabilidad analítica mtricial, mecanismos de medición, representación e interpretación contable: ¿un reto aún no asumido por la contimetría en el desarrollo científico de contabilidad?, ¿ni tampoco por la praxis de la po. 17 (43): 127-155.
- Petrobras. (2021). Relatório de produção e vendas. *Refinaria Henrique Lage-REVAP*, 1-9.

- Prieto, A., Díaz, D., & Santiago, R. (2016). *Metodologías inductivas. El desafío de enseñar mediante el cuestionario y los retos*. Grupo Océano.
- Quiroa, M. (04 de mayo de 2021). *Gestión de ventas*. *Economipedia.com*. Obtenido de Gestión de ventas. *Economipedia.com*: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-ventas.html>
- Quiroga, F. (19 de septiembre de 2019). *Teoría del desarrollo organizacional: explicación detallada*. Obtenido de Tu economía fácil: <https://tueconomiafacil.com/teoria-desarrollo-organizacional/>
- Revista Especializada en Minería Energía e Hidrocarburos. (2020). *Revista Especializada en Minería Energía e Hidrocarburos*.
- Ruiz, M., Barboa, M., & Rodríguez, J. (2016). *El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales*. Sinaloa, México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Sánchez, A. (1994). La rentabilidad económica y financiera de la gran empresa española. Análisis de los factores determinantes. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 159-179.
- Santander, A. (2016). *Evaluación económica de proyectos en marcha en una empresa petrolera*. Buenos Aire, Argentina: Universidad Siglo 21.
- Sevilla Arias, A. (20 de 11 de 2014). *Economipedia.com*. Obtenido de *Economipedia.com*: <https://economipedia.com/definiciones/cuenta-de-resultados.html>
- Sevilla, A. (20 de noviembre de 2014). *Econopedia haciendo fácil la economía*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cuenta-de-resultados.html>
- Solis, V. (2015). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad económica de la distribuidora de hidrocarburos Corhol SA*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Troncoso Pantoja, C., & Amaya Placencia, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en la investigación de salud. *Revista de la facultad*

de medicina Universidad Nacional de Colombia, 329-332.
doi:<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

Urzúa, F. (30 de 08 de 2019). *Chipax*. Obtenido de Chipax:
<https://www.chipax.com/blog/que-es-y-para-que-sirve-un-estado-de-resultados/>

Valderrama, J. (19 de noviembre de 2021). *Getión de cobranza: ¿todo lo que necesitas sobre el tema!* Obtenido de Blog nubox: <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>

Vargas, R. (2007). Estado de flujo de efectivo. *Contador Público Autorizado*.

Vásquez, G. (2002). Las ventas en el contexto gerencial Latinoamericano. *Temas de management*, 16-22.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Políticas contables para el mejoramiento de la rentabilidad en una empresa de hidrocarburos, Callao 2021

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar la rentabilidad de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021?	Proponer la elaboración de políticas contables para garantizar una mayor rentabilidad de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021	Utilidad Bruta	1. Ventas			
			2. Costo de ventas			
			3. Ratios de ventas			
		Financiera	4. Ratio de apalancamiento			
			5. Capital de trabajo			
		Toma de decisiones	6. Estado de resultados			
			7. Flujo de efectivo			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2				
¿Cuál es la situación de la rentabilidad financiera de una empresa de hidrocarburos?	Elaborar políticas contables que aporten a las ventas y forma de la cobranza de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021.	Alternativas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar una guía de ventas con las políticas necesarias 2. Llevar un control de los costos viendo los precios y teniendo procedimientos de compras 3. Realizar un presupuesto anual proyectado con los ingresos y los gastos 				
¿Cuáles son los factores que inciden en la situación financiera de la renta?	Analizar los costos con la finalidad de demostrar la reducción de los costos de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021.					
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos		
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Deductivo e Inductivo		Población: 130 Muestra: 50 Unidad informante: 3	Técnicas: Análisis documental y entrevista Instrumentos: Registro documental y guía de entrevista	Procedimiento: Excel Análisis de datos: Atlas TI y triangulación		

Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)

	PROCEDIMIENTO	GVTA-PR-001
	GUIA DE VENTAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 1 de 7

GUIA DE VENTAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Página 1 de 7

La impresión de este documento es una COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO	GVTA-PR-001
	GUIA DE VENTAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 2 de 7

INDICE

1. OBJETIVO
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS
3. REFERENCIAS
4. RESPONSABILIDADES
5. DESARROLLO
6. REGISTROS
7. ANEXOS

Página 2 de 7

La impresión de este documento es una COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO	GVTA-PR-001
	GUIA DE VENTAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 3 de 7

1. OBJETIVO

Optimar los procesos de ventas y así obtener nuevos clientes que aportará en el incremento de las ventas en la empresa de hidrocarburos.

2. OBJETIVO ESPECIFICO

2.1. Incrementar las ventas a través de los canales virtuales

2.2. Capacitar al personal de ventas en el uso adecuado de las redes sociales.

2.3. Implementar a la página web los precios de los productos para una cotización de inmediata.

3. FINALIDAD

Fijar un procedimiento adecuado en las ventas, también impulsando la comercialización virtual, de esta manera se va a incrementar los ingresos. También involucra al posible cliente en el procedimiento de la guía de ventas y así podrá contactarse con el vendedor de una forma fácil y segura, el vendedor podrá responder de forma más rápida y todo el procedimiento de la guía de venta será muy más eficaz y eficiente.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. **Gerente:** responsable de aprobar cotizaciones con importe relevantes

4.2. **Tesorera:** responsable de verificar la evaluación en el sistema financiero, así como clasificar a los clientes de acuerdo a la condición de pago. Debe de notificar al área de ventas los vencimientos de los clientes y por ultimo debe verificar los abonos realizados por los clientes, así como la recepción de los cheques no negociables.

4.3. **Jefe de planta:** responsable de coordinar la entrega del producto al cliente, la guía de remisión debe estar aprobada y validada por el cliente.

4.4. **Jefe de ventas:** responsables aprobar todas las cotizaciones de las ventas, tener un cuadro de las ventas realizadas a los clientes fieles.

4.5. **Vendedores:** responsable de recibir las cotizaciones de los clientes por la página web, enviar a tesorería la verificación en el sistema financiero, coordinar con el jefe de ventas para la aprobación del requerimiento de las ventas, debe solicitar al jefe de planta la guía de remisión aceptada por el cliente para poder facturar, avisar al cliente sobre el vencimiento y por ultimo coordinar la entrega de letras o cheques.

	PROCEDIMIENTO	GVTA-PR-001
	GUIA DE VENTAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 4 de 7

5. DESARROLLO

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
5.1.	DESARROLLO DE LA GUIA DE VENTAS		
5.1.1.	Responsable de procesos Vendedor	Requerimiento a) Página web El Responsable de Proceso verifica si hay cotizaciones realizadas por los clientes a través de la página web. b) En caso de clientes usuales El vendedor es quien realiza las cotizaciones a los clientes a través del formato Cotización GVTA-F-PP1 vía correo electrónico, especificando los productos y/o servicios y cantidades requeridas.	GVTA-F-001 Cotización
5.1.2.	Tesorera	Gestión financiera a) Validación en el sistema financiero Deberá validar a todos los clientes con importes relevantes b) Clasificar a clientes Deberá clasificar a los clientes por la condición de cobro, para la utilización de los flujos. c) Notificar por vencimiento de cobro Comunicar al jefe de ventas los cobros por vencer. d) Validar los ingresos Revisar los estados de cuenta los abonos respectivos y la entrega del cheque por el cliente	_____

	PROCEDIMIENTO	GVTA-PR-001
	GUIA DE VENTAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 5 de 7

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
5.1.3.	Jefe de planta	<p>Verificación del Stock Verifica el stock del bien solicitado, para la entrega del producto al cliente.</p> <p>Entrega del producto Responsable en la entrega del producto con la guía de remisión validada por el cliente.</p>	<p>Kardex</p> <p>Guía de remisión del remitente</p>
5.1.4.	Jefe de ventas	<p>Aprobación de Cotizaciones Solicita al vendedor todas las cotizaciones realizadas a los clientes, vía correo electrónico.</p> <p>Para bienes con cotizaciones de importes relevantes debe solicitar la aprobación del gerente, una vez obtenido el reporte financiero del cliente por tesorería.</p> <p>Realizar contrataciones con empresas de alta demanda Debe de gestionar las licitaciones del Estado, municipalidades y empresas con proyectos de duración mayor a 3 meses.</p>	<p>GVTA-F-001</p> <p>Cotización</p> <p>————</p>
5.1.5.	Vendedores	<p>Emisión de la cotización Una vez realizada la validación con tesorería y revisado las cotizaciones deberá de emitir al cliente la orden de venta GVTA-F-002.</p>	<p>Orden de venta</p> <p>GVTA-F-002</p>

	PROCEDIMIENTO	GVTA-PR-001
	GUIA DE VENTAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 6 de 7

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		<p>Proceso de la atención de la orden de venta</p> <p>El vendedor se pondrá en contacto con el cliente para la coordinación de la entrega del producto, una vez obtenida la información enviará un correo electrónico al jefe de planta para que realice la atención.</p> <p>Deberá solicitar al jefe de planta la guía de remisión de remitente con la orden de venta y así poder facturar al cliente.</p> <p>Gestionar la cobranza</p> <p>Deberá comunicar al cliente el vencimiento del pago y coordinar el recojo del cheque o letra y también enviará las cuentas corrientes de la empresa; a la vez deberá comunicar al tesorero del abono respectivo</p>	
5.1.6.	Gerente	<p>Aprobación de licitaciones</p> <p>Deberá solicitar al jefe de ventas las licitaciones para poder coordinar el precio de ventas y también deberá aprobar las cotizaciones de importe relevante a tesorería.</p>	Orden de Compra y/o Servicio COMP-F-002

6. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
GVTA-F-001	Cotización
GVTA-F-002	Orden de Venta

	PROCEDIMIENTO	MPCOB-PR-001
	MANUAL DE POLITICA DE COBRANZAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 3 de 5

INDICE

1. **OBJETIVO**
2. **OBJETIVOS ESPECIFICOS**
3. **REFERENCIAS**
4. **RESPONSABILIDADES**
5. **DESARROLLO**

	PROCEDIMIENTO	MPCOB-PR-001
	MANUAL DE POLITICA DE COBRANZAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 1 de 5

MANUAL DE POLITICA DE COBRANZAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO	MPCOB-PR-001
	MANUAL DE POLITICA DE COBRANZAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 3 de 5

1. OBJETIVO

Logar tener un mejor flujo de caja para la empresa de hidrocarburos.

2. OBJETIVO ESPECIFICO

2.1. Logar tener menos clientes morosos

2.2. Poder cubrir las obligaciones con los flujos netamente de la empresa.

3. FINALIDAD

Garantizar una buena gestión de cobranzas y así poder cubrir todas las obligaciones con los flujos de la empresa sin la necesidad de buscar financiamiento por letras en descuento, fidelizar al cliente dando incentivos de una mayor compra se da un obsequio, tener buenas relaciones con los clientes para que nos aseguren los pagos. Solicitar información financiera de los clientes para poder establecer límites en las líneas de crédito y así no aumentar los clientes morosos.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. **Gerente:** responsable de destinar los flujos de cobranzas para el pago de las obligaciones semanales.

4.2. **Tesorera:** responsable de tener un cuadro de los cobros, clasificar las condiciones de pago. Debe de notificar al área de ventas los vencimientos de los clientes y por último debe verificar los abonos realizados por los clientes, así como la recepción de los cheques no negociables.

4.3. **Jefe de ventas:** responsables de definir la condición de pago al cliente, también es responsable de dar aviso al cliente.

	PROCEDIMIENTO	MPCOB-PR-001
	MANUAL DE POLITICA DE COBRANZAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 4 de 5

5. DESARROLLO

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
5.1.	DESARROLLO DEL MANUAL DE POLITICA DE COBRANZA		
5.1.1.	Responsable de procesos Tesorero	Cobranzas a) Evaluar al cliente El responsable de Proceso verifica la evaluación en el sistema financiero. b) Aviso de vencimiento El tesorero es el encargado de enviar correo electrónico al jefe de ventas comunicando la fecha de vencimiento de los clientes. Deberá de validar todos los ingresos bancarios y registrar los cheques otorgados por los clientes. c) Garantizar El tesorero debe garantizar que haya una política racional en el flujo normal de crédito y en la cobranza. Las condiciones de pago no deben ser mayos a 60 días.	Cuadro de cobros
5.1.2.	Gerente	Término de créditos Deberá otorgar la línea de crédito a los clientes que hayan pasado la evaluación financiera. Flujo de caja Destinar los flujos de los cobros semanales al pago de las obligaciones	_____
5.1.3.	Jefe de Venta	Comunicar vencimiento Comunicar al vendedor para que se contacte con el cliente y así puedan cobrar en la fecha establecida.	

	PROCEDIMIENTO	MPCOB-PR-001
	MANUAL DE POLITICA DE COBRANZAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 5 de 5

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		<p>Si el cliente tienes varias facturas, deberá de exigir en la próxima venta el adelanto al contado del 40% y la diferencia será a crédito.</p> <p>Entrega del cheque o letra</p> <p>Responsable en la entrega a tesorería los cheques obtenidos por los clientes.</p> <p>Coordinar la entrega de las letras al cliente y al banco.</p>	

	PROCEDIMIENTO	COMP-PR-001
	COMPRAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 1 de 11

COMPRAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO	COMP-PR-001
	COMPRAS	Versión: 01 Fecha: 14/11/2021 Página: 3 de 11

INDICE

1. **OBJETIVO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS**
4. **RESPONSABILIDADES**
5. **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**
6. **DESARROLLO**
7. **REGISTROS**
8. **ANEXOS**

	PROCEDIMIENTO	COMP-PR-001
	COMPRAS	Versión: 01 Fecha: 14/11/2021 Página: 4 de 11

1. OBJETIVO

Establecer y mantener un procedimiento documentado que norme las actividades que deben ejecutarse para llevar a cabo las compras de bienes y servicios en la empresa de hidrocarburos.

2. OBJETIVO ESPECIFICO

2.1. Implementar un control de los precios de los productos en la adquisición que permita analizar y determinar los costos que conviene a la empresa.

2.2. Realizar contratos con proveedores que se fijen un precio estable en los costos por los volúmenes que se va a adquirir.

3. FINALIDAD

Establecer el procedimiento para todas las líneas de negocio de la empresa, de esta manera se va a poder analizar los costos de cada producto y proveedor, logrando realizar alianzas con algunos proveedores y de esta manera el costo de venta pueda reducir. Al adquirir 3 cotizaciones de los productos o servicios analizas con que proveedores puedes adquirir y hay facilidades de la compra del producto o servicio y así poder trabajar en conjunto con el proveedor y obtener mejor margen bruto. También se va a dar la inducción al personal del nuevo procedimiento de compras, para que todos sepan cómo está trabajando la empresa y de qué forma deben solicitar sus requerimientos. Los requerimientos de compra son codificados por lugar y numeración (planta y oficina administrativa) para un mejor control.

4. REFERENCIAS

3.1. Requisito 8.4 de la Norma ISO 9001:20015.

3.2. Requisito 7.1 de la Norma ISO 14001:2015.

3.3. Requisito 4.4.6 de la Norma OHSAS 18001:2007

4. RESPONSABILIDADES

4.1. **Gerente:** responsable de proporcionar los recursos para la adquisición de productos y/o servicios.

4.2. **Jefe de planta:** responsable de aprobar los requerimientos para la adquisición de bienes o servicios cuando se trate de proyectos

4.3. **Tesorería y administradora:** responsable de aprobar los requerimientos para la adquisición de bienes o servicios cuando se trate de oficinas administrativas.

4.4. **Jefe de planta, recepcionista:** responsables de velar por el cumplimiento del presente.

	PROCEDIMIENTO	COMP-PR-001
	COMPRAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 5 de 11

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

5.1. Definiciones

- 5.1.1. **Producto o Servicio Crítico:** aquel que incide directamente en la calidad del producto o servicio brindado, asimismo puede ser considerado crítico si el producto o servicio involucra altos riesgos al personal, a la salud ocupacional o impactos significativos al medio ambiente.
- 5.1.2. **Proveedor:** persona natural o jurídica que entrega bienes o servicios a la empresa de hidrocarburos, según los requisitos establecidos en la orden de compra u orden de servicio.
- 5.1.3. **Evaluación:** Proceso de calificar a un Proveedor, según criterios definidos.
- 5.1.4. **Selección:** proceso de elección de un proveedor, según criterios definidos por la Organización.
- 5.1.5. **Proveedor Recurrente:** Proveedor que haya proporcionado de 2 a más servicios.

6. DESARROLLO

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
6.1.	ADQUISICION DE BIENES Y/O SERVICIOS		
6.1.1.	Responsable de procesos Jefe de planta	Requerimiento a) En oficinas Administrativas El Responsable de Proceso realiza sus requerimientos a través del formato Requerimiento COMP-F-PP1 al Tesorera. b) En caso de Planta El asistente de planta realiza sus requerimientos al Jefe de planta a través del formato Requerimiento COMP-F-PP1 vía correo electrónico, especificando los productos y/o servicios y cantidades requeridas.	COMP-F-001 Requerimiento

	PROCEDIMIENTO	COMP-PR-001
	COMPRAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 8 de 11

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
6.1.2.	Tesorera Jefe de planta	<p>Aprobación del Requerimiento</p> <p>a) En oficinas Administrativas Deberá tener la aprobación de la tesorera.</p> <p>b) En caso de planta Deberá tener la aprobación del Jefe de planta.</p>	COMP-F-001 Requerimiento
6.1.3.	Asistente de planta	<p>Verificación del Stock</p> <p>Verifica el stock del bien solicitado, determinando la cantidad adecuada para la adquisición.</p>	_____
6.1.4.	Jefe de planta	<p>Solicitud de Cotizaciones</p> <p>Solicita la cotización al proveedor, via correo electrónico o por teléfono.</p> <p>Para bienes o servicios nuevos se requerirán mínimo tres (3) cotizaciones para poder tomar decisión de compra. Para la selección del proveedor se procederá de acuerdo al punto 6.2.</p> <p>Para el caso en que el proveedor cuente con un contrato o sea recurrente no se generará una cotización, considerándose para la orden de compra y/o servicio la lista de precios establecidos.</p>	_____
6.1.5.	Jefe de planta	<p>Emisión de Orden de Compra y/o Servicio</p> <p>Una vez realizada la comparación de las cotizaciones y seleccionado el proveedor emite la Orden de Compra y/o Servicio COMP-F-002.</p> <p>En este documento se detallan los datos del proveedor, características del producto y/o</p>	Orden de Compra y/o Servicio COMP-F-002

	PROCEDIMIENTO	COMP-PR-001
	COMPRAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 7 de 11

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		servicio, condiciones de pago y otros requisitos que exige la organización.	
6.1.6.	Tesorera Jefe de planta	Aprobación de Orden de Compra y/o Servicio a) En oficinas Administrativas Deberá tener la aprobación de la tesorera y Administrativa. b) En caso de planta Deberá tener la aprobación del Jefe de planta.	Orden de Compra y/o Servicio COMP-F-002
6.1.7.	Supervisor Logístico	Seguimiento Una vez emitido el requerimiento al proveedor realiza el seguimiento respectivo para la confirmación de la recepción del mismo vía comunicación telefónica y correo electrónico. Así también realizará el seguimiento respectivo para la obtención del bien o servicio solicitado.	Correo electrónico
6.2.	EVALUACIÓN, SELECCIÓN, SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES CRÍTICOS		
6.2.1.	Jefe de planta	Selección de proveedores En caso de nuevos proveedores, solicita la documentación respectiva mencionada en el Anexo N°2 Requisitos de documentación para nuevos proveedores.	_____
6.2.2.	Jefe de planta	Evaluación de proveedores Para todo nuevo proveedor: a) De bienes: se deberá aplicar el formato Evaluación de Proveedor de Bienes COMP-F-003.	Evaluación de Proveedores de Bienes COMP-F-003

	PROCEDIMIENTO	COMP-PR-001
	COMPRAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 8 de 11

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		<p>b) Para proveedores de servicios, la evaluación será según el formato Evaluación Proveedores de Servicios COMP-F-004.</p> <p>c) Para persona natural solo se solicitará referencias y/o certificado de trabajos anteriores.</p> <p>Para (a) y (b) el proveedor debe adjuntar los documentos indicados en el Anexo N°2 del presente procedimiento</p> <p>Una vez evaluado el proveedor, deberá ser ingresado al formato COMP-F-005 Relación de Proveedores de Productos / Servicios Críticos.</p>	<p>Evaluación proveedores de Servicios COMP-F-004</p> <p>Relación de Proveedores de Productos / Servicios Críticos COMP-F-005</p>
6.2.3.	Jefe de planta	<p>Clasificación del Proveedor</p> <p>Evaluará toda documentación, clasificando al nuevo proveedor conforme a la siguiente puntuación:</p> <p>A: puntuación \geq 81%</p> <p>B: 48% > puntuación > 81%</p> <p>C: puntuación \leq 48%</p> <ul style="list-style-type: none"> • "A" Proveedor Preferencial: Se podrán realizar compras a estos proveedores sin ningún inconveniente. • "B" Proveedor Alternativo: Solo se podrán realizar compras solo si no se cuenta con un proveedor A para el bien o servicio a comprar. • "C" Proveedor de Emergencia: No se podrá comprar ningún producto o servicio a estos proveedores. <p>Nota: En caso de urgencia, se podrá comprar un bien o servicio a un proveedor tipo C si y solo si se cuenta con la autorización escrita de la Directora</p>	<p>Evaluación de Proveedores de Bienes COMP-F-003</p> <p>Evaluación Proveedores de Servicios COMP-F-004</p>

	PROCEDIMIENTO	COMP-PR-001
	COMPRAS	Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 9 de 11

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		Financiera, Contable y Administrativa en caso de Oficinas Administrativas o Director de Proyectos en caso de Proyectos, en el caso no se contara con ninguno de los dos podrá tomar la decisión el Gerente General.	
	Jefe de planta	<p>Re-evaluación de proveedores Realizará la evaluación de rendimiento de los proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores tipo A: Cada dos años • Proveedores tipo B: Anualmente • Proveedores tipo C: semestralmente <p>Nota: Solo aplica la evaluación al proveedor C siempre que se le haya realizado alguna compra en los últimos 6 meses.</p> <p>Así también, realizará el seguimiento permanente de los proveedores, registrando eventos que pudieran presentarse, lo cual permite tomar acciones y conocer el desempeño del proveedor en el tiempo y ser fuente de las siguientes evaluaciones.</p> <p>Dicha evaluación y seguimiento serán registrados en el campo seguimiento del proveedor del formato Evaluación de Proveedores de Bienes GDP-COMP-F-003 o Evaluación de Proveedores de Servicios GDP-COMP-F-004 según aplique.</p>	<p>Evaluación de Proveedores de Bienes COMP-F-003</p> <p>Evaluación Proveedores de Servicios COMP-F-004</p>

7. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
COMP-F-001	Resumen
COMP-F-002	Orden de Compra v/o servicio
COMP-F-003	Evaluación Proveedores de Bienes
COMP-F-004	Evaluación Proveedores de Servicios

Página 9 de 11

La impresión de este documento es una COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO	COMP-PR-001
	COMPRAS	Version: 01
		Fecha: 14/11/2021
		Página: 10 de 11

COMP-F-005	Relación de Proveedores de Productos / Servicios Críticos
------------	---

8. ANEXOS

ANEXO N° 01

Listado de Productos y Servicios críticos
Combustible Diesel
Resinas
Solventes
Pinturas
Servicio de transporte
Epss.

ANEXO N° 02

Requisitos de documentación para nuevos proveedores

Requisitos de documentación para nuevos proveedores	
Proveedor	Requisitos
Todos los Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y/o Gestión Ambiental ISO 14001 y/o Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001. - Si el proveedor no cuenta con algún certificado, se deberá registrar este hecho en la Evaluación de Proveedor de Bienes COMP-F-003 o Evaluación de

	PROCEDIMIENTO	COMP-PR-001
	COMPRAS	Versión: 01 Fecha: 14/11/2021 Página: 11 de 11

	Proveedores de Servicios COMP-F-004 Evaluación de Proveedores de Servicios, según aplique
Materiales e insumos metálicos	- Fichas Técnicas de producto y demás condiciones de suministro.
Materiales Peligrosos (pinturas, solventes, electrodos de soldadura)	- MSDS (Material safety data sheet = Hojas de datos de seguridad de materiales). - Fichas Técnicas de producto y demás condiciones de suministro
Servicios de monitores SSO	- Copia del Certificado de calibración vigente del equipo a utilizar (debe estar indicado el número de serie o identificación trazable del instrumento calibrado y el patrón, la fecha de ejecución y el método de calibración utilizado).
Servicio de Fumigación, desinfección o similares	- Copia de la Resolución Ministerial autorizando su inscripción respectiva
Proveedores de Servicios de Instalación de paneles publicitarios	- SCTR – Prueba antígeno de COVID-19

		REQUERIMIENTO				COMP-F-001	
						Versión: 01	
						Fecha:14/11/2021	
N° _____							
AREA /PROYECTO: _____		LINEA DE NEGOCIO : _____					
PRIORIDAD :		<input type="checkbox"/> BAJA	<input type="checkbox"/> MEDIA	<input type="checkbox"/> ALTA			
SOLICITADO POR:				FECHA:			
TIPO DE BIEN/SERVICIO :							
1. MATERIAL		2.SUMINISTRO		3. EPP'S		4.UTILES DE OFICINA	
				5. EQUI. & HERR.		6.SERVICIOS	
7. OTROS							
ITEMS	CODIGO	TIPO DE BIEN/ SERVICIO	DESCRIPCION DE ARTICULO	CANT.	U/M	OBSERVACION	
----- V'B* Responsable del área quien solicita requerimiento			----- V'B* Asistente de planta			----- V'B* Jefe de planta	

EVALUACION DE PROVEEDORES DE BIENES		COMP-F-01
		Versión: 01
		Fecha: 14/11/2021

FECHA: PROVEEDOR:

TIPO DE PROVEEDOR: PRODUCTOS:

En caso el criterio establecido no aplique se le colocará el máximo puntaje

ITEM	CRITERIOS	2	1	0	Puntaje Obtenido	Documentación Sustentatoria
Criterios comerciales					0.0	Puntaje Mínimo
1	Disponibilidad de stock de producto	Cuenta con stock para entrega inmediata	Cuenta con stock solo de algunos productos requeridos	No tiene stock para entrega inmediata		
2	Despacho en el punto de entrega indicado por GDP	disponibilidad al 100% independientemente del monto de la compra	Entrega en almacén de explomín de acuerdo al volumen de compra	No entrega en el almacén		
3	Ofrece garantía de producto y cumple con la garantía ofrecida	Si ofrece y cumple	-----	No ofrece garantía		Adjuntar modelo de certificado de garantía
4	Asesoría Técnica y/o Servicio Técnico (Ejemplo: Brinda asesoramiento personalizado en función a las necesidades reales de la empresa)	Si ofrece y cumple	Si ofrece parcialmente	No ofrece asesoría técnica		
5	Forma de Pago	Crédito de más de 60 días	Crédito de 30 días a un mes	Contado		
6	Precio	Precio menor al promedio del mercado	Precio igual al promedio del mercado	Precio por encima del promedio del mercado		
Sistema de Gestión de Calidad					0.0	
7	¿Cuenta con Certificación de calidad ISO 9001 vigente? Si la respuesta es si, pase a la pregunta 12	Cuenta con certificado vigente	Otro tipo de Reconocimiento (Ejm: Homologación de proveedores u otros)	No tiene ningún reconocimiento o el certificado está vencido		Adjuntar copia certificado ISO 9001
8	Entrega certificado de calidad (propio o de empresa tercera) del producto entregado.	Siempre entrega		No entrega		Adjuntar modelo de certificado de garantía
9	¿Tiene definidas las competencias (por escrito) de cada puesto de trabajo en su organización?	Si	Parcialmente	No		enviar competencias de 05 puestos de trabajo.
10	¿Tiene procedimientos implementados de atención de quejas y reclamos?	Si	No esta implementado	No		enviar los procedimientos
11	¿Tiene definidos indicadores de calidad y les hace seguimiento?	Si	Se tienen definidos pero no se realiza seguimiento mensual	No		enviar último cuadro mensual de indicadores
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo					0.0	
12	¿Cuenta con Certificación de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001 vigente? Si la respuesta es si, pase a la pregunta 16	Cuenta con certificado vigente	Otro tipo de Reconocimiento (Ejm: Homologación de proveedores u otros)	No tiene ningún reconocimiento o el certificado está vencido		Adjuntar copia certificado OHSAS 18001
13	¿ha identificado los peligros y riesgos de su organización así como los controles operacionales respectivos?	Si y se controlan	Se han identificado pero no se controlan	No se han identificado		enviar matriz IPER
14	¿Ha identificado las leyes en SST que le aplican y las cumple?	Si y se cumplen	Se han identificado pero no se cumplen	No se han identificado		enviar listado de leyes aplicables
15	Sus trabajadores cuentan con el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR)	Si tienen	-----	No tienen		enviar copia SCTR del mes anterior
Criterios de Gestión de Medio Ambiente					0.0	
16	¿Cuenta con Certificación de Medio Ambiente ISO 14001 vigente? Si la respuesta es Si ya no es necesario conteste las preguntas restantes	Cuenta con certificado vigente	Otro tipo de Reconocimiento (Ejm: Homologación de proveedores u otros)	No tiene ningún reconocimiento o el certificado está vencido		Adjuntar copia certificado ISO 14001
17	¿ha identificado los aspectos e impactos ambientales así como los controles operacionales respectivos?	Si y se controlan	Se han identificado pero no se controlan	No se han identificado		enviar matriz ambiental
18	¿Ha identificado las leyes en Medio Ambiente que le aplican y las cumple?	Si y se cumplen	Se han identificado pero no se cumplen	No se han identificado		enviar listado de leyes aplicables
19	Gestiona adecuadamente sus residuos sólidos (segregación, almacenamiento y disposición final)	Si gestionan y es adecuado	Gestionan y no es eficiente	No gestionan		envie esquema de segregación
PUNTAJE						0%

		EVALUACION DE PROVEEDORES DE BIENES			COMP-F-01	
					Versión: 01	
					Fecha: 14/11/2021	

FECHA	<input type="text"/>	PROVEEDOR:	<input type="text"/>
TIPO DE PROVEEDOR:	<input type="text"/>	PRODUCTOS	<input type="text"/>

En caso el criterio establecido no aplique se le colocará el máximo puntaje

ITEM	CRITERIOS	2	1	0	PUNTAJE OBTENIDO	DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA
Criterios comerciales						
1	Disponibilidad de stock de producto	Cuenta con stock para entrega inmediata	Cuenta con stock solo de algunos productos requeridos	No tiene stock para entrega inmediata		
2	Despacho en el punto de entrega indicado por GDP	disponibilidad al 100% independientemente del monto de la compra	Entrega en almacén de explomin de acuerdo al volumen de compra	No entrega en el almacén		
3	Ofrece garantía de producto y cumple con la garantía ofrecida	Si ofrece y cumple	-----	No ofrece garantía		Adjuntar modelo de certificado de garantía
4	Asesoría Técnica y/o Servicio Técnico (Ejemplo: Brinda asesoramiento personalizado en función a las necesidades reales de la empresa)	Si ofrece y cumple	Si ofrece parcialmente	No ofrece asesoría técnica		
5	Forma de Pago	Crédito de más de 60 días	Crédito de 30 días a un mes	Contado		
6	Precio	Precio menor al promedio del mercado	Precio igual al promedio del mercado	Precio por encima del promedio del mercado		
Sistema de Gestión de Calidad						
7	¿Cuenta con Certificación de calidad ISO 9001 vigente? Si la respuesta es si, pase a la pregunta 12	Cuenta con certificado vigente	Otro tipo de Reconocimiento (Ejm: Homologación de proveedores u otros)	No tiene ningún reconocimiento o el certificado esta vencido		Adjuntar copia certificado ISO 9001
8	Entrega certificado de calidad (propio o de empresa tercera) del producto / servicio entregado	Siempre entrega		No entrega		Adjuntar modelo de certificado de garantía
9	¿Tiene definidas las competencias (por escrito) de cada puesto de trabajo en su organización?	Si	Parcialmente	Np		enviar competencias de 05 puestos de trabajo.
10	¿Tiene procedimientos implementados de atención de quejas y reclamos?	Si	No esta implementado	No		enviar los procedimientos
11	¿Tiene definidos indicadores de calidad y les hace seguimiento?	Si	Se tienen definidos pero no se realiza seguimiento mensual	No		enviar último cuadro mensual de indicadores
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo						
12	¿Cuenta con Certificación de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001 vigente? Si la respuesta es si, pase a la pregunta 16	Cuenta con certificado vigente	Otro tipo de Reconocimiento (Ejm: Homologación de proveedores u otros)	No tiene ningún reconocimiento o el certificado esta vencido		Adjuntar copia certificado OHSAS 18001
13	¿ha identificado los peligros y riesgos de su organización así como los controles operacionales respectivos?	Si y se controlan	Se han identificado pero no se controlan	No se han identificado		enviar matriz IPER
14	¿Ha identificado las leyes en SST que le aplican y las cumple?	Si y se cumplen	Se han identificado pero no se cumplen	No se han identificado		enviar listado de leyes aplicables
15	Sus trabajadores cuentan con el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR)	Si tienen	-----	No tienen		enviar copia SCTR del mes anterior
Criterios de Gestión de Medio Ambiente						
16	¿Cuenta con Certificación de Medio Ambiente ISO 14001 vigente? Si la respuesta es Si ya no es necesario conteste las preguntas restantes	Cuenta con certificado vigente	Otro tipo de Reconocimiento (Ejm: Homologación de proveedores u otros)	No tiene ningún reconocimiento o el certificado esta vencido		Adjuntar copia certificado ISO 14001
17	¿ha identificado los aspectos e impactos ambientales así como los controles operacionales respectivos?	Si y se controlan	Se han identificado pero no se controlan	No se han identificado		enviar matriz ambiental
18	¿Ha identificado las leyes en Medio Ambiente que le aplican y las cumple?	Si y se cumplen	Se han identificado pero no se cumplen	No se han identificado		enviar listado de leyes aplicables
19	Gestiona adecuadamente sus residuos sólidos (segregación, almacenamiento y disposición final)	Si gestionan y es adecuado	Gestionan y no es eficiente	No gestionan		envie esquema de segregación
Nombre de la persona que llena el registro:						Puesto:

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

Suma de SALDO	Etiquetas de columna			
	+ 2019	+ 2020	+ 2021	Total general
Etiquetas de fila				
+ 62	1,046,485.83	980,796.29	635,577.47	2,662,859.59
- 63	563,602.05	401,019.46	385,490.04	1,350,111.55
+ 631	21,972.45	7,785.64	6,527.49	36,285.58
+ 632	229,410.05	176,016.33	195,637.58	601,063.96
+ 634	102,093.79	56,733.84	55,214.02	214,041.65
+ 635	56,457.76	55,071.72	60,494.15	172,023.63
+ 636	42,350.14	37,728.09	15,929.34	96,007.57
+ 637	24,572.84	4,305.71	701.54	29,580.09
+ 638	28,030.43	1,988.42	170.38	30,189.23
+ 639	58,714.59	61,389.71	50,815.54	170,919.84
+ 64	17,303.94	13,509.46	19,062.70	49,876.10
+ 65	474,628.75	49,446.07	301,914.77	825,989.59
+ 68	21,799.48	1,236,479.56	11,184.50	1,269,463.54
Total general	2,123,820.05	2,681,250.84	1,353,229.48	6,158,300.37

EMPRESA DE HIDROCARBUROS

ESTADO DE RESULTADOS

(Expresado en Soles)

	Al 31/12/2019		Al 31/12/2020		Al 31/12/2021	
Ingresos de actividades ordinarias	47,648,702	100.0%	29,436,592	100.0%	34,944,835	100.0%
Costo de Ventas	-41,362,939	-86.8%	-23,682,065	-80.5%	-29,282,637	-83.8%
Ganancia (Pérdida) Bruta	6,285,763	13.19%	5,754,527	19.55%	5,662,198	16.20%
Gastos de Ventas y Distribución	-3,513,545	-7.4%	-2,760,533	-9.4%	-2,267,930	-6.5%
Gastos de Administración	-1,767,199	-3.7%	-2,681,251	-9.1%	-1,519,051	-4.3%
Otros Ingresos Operativos	173,966	0.4%	142,874	0.5%	108,302	0.3%
Otros Gastos Operativos	-19,606	0.0%	-12,194	0.0%	-	0.0%
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	1,159,379	2.43%	443,424	1.51%	1,983,518	5.68%
Ingresos Financieros	17	0.0%	3,452	0.0%	-	0.0%
Gastos Financieros	-719,179	-1.5%	-437,103	-1.5%	-210,702	-0.6%
Diferencias de Cambio neto	32,452	0.1%	-33,251	-0.1%	-79,180	-0.2%
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	472,668	1.0%	-23,478	-0.1%	1,693,636	4.8%
Participación de los Trabajadores	-41,257	-0.1%	-	0.0%	-169,364	-0.5%
Gasto por Impuesto a las Ganancias	-152,134	-0.3%	-	0.0%	-457,282	-1.3%
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	279,277	0.6%	-23,478	-0.1%	1,066,991	3.1%

EMPRESA DE HIROCARBUROS
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
(Expresado en Soles)

		AL 31/12/2019		AL 31/12/2020		AL 30/09/2021	
ACTIVOS							
Activos Corrientes							
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(Nota 01)	120,481	0.65%	2,502,342	13.95%	2,512,040	13.59%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	(Nota 02)	10,312,690	55.80%	6,988,132	38.96%	8,602,579	46.54%
Cuentas por cobrar al Personal	(Nota 03)	681,623	3.69%	677,784	3.78%	10,441	0.06%
Cuentas por cobrar Diversas	(Nota 04)	945,973	5.12%	1,066,644	5.95%	1,046,913	5.66%
Gastos pagados por Anticipado	(Nota 05)	299,683	1.62%	234,417	1.31%	257,910	1.40%
Inventarios	(Nota 06)	1,464,929	7.93%	2,037,890	11.36%	2,529,973	13.69%
Total Activos Corrientes		13,825,379	74.80%	13,507,209	75.30%	14,959,857	80.94%
Activos No Corrientes							
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	(Nota 07)	3,581,629	19.38%	3,388,047	18.89%	3,424,311	18.53%
Activos intangibles	(Nota 08)	270,693	1.46%	270,693	1.51%	273,776	1.48%
Total Activos No Corrientes		3,852,323	20.84%	3,658,740	20.40%	3,698,087	20.01%
Otros Activos		804,626	4.35%	770,766	4.30%	770,765	4.17%
TOTAL DE ACTIVOS		18,482,327	100.00%	17,936,714	100.00%	19,428,709	100.00%
Pasivos Corrientes							
Tributos por pagar	(Nota 09)	87,869	0.48%	75,086	0.42%	207,620	1.07%
Remuneraciones por pagar	(Nota 10)	318,793	1.72%	304,107	1.70%	452,419	2.33%
Cuentas por pagar comerciales	(Nota 11)	3,406,615	18.43%	3,230,931	18.01%	3,573,670	18.39%
Cuentas por pagar a los Socios	(Nota 12)	44,990	0.24%	44,990	0.25%	44,990	0.23%
Obligaciones Financieras	(Nota 13)	6,462,125	34.96%	6,113,488	34.08%	6,039,557	31.09%
Otras cuentas por pagar	(Nota 14)	465,274	2.52%	367,470	2.05%	269,390	1.39%
Ventas Diferidas	(Nota 15)	169,391	0.92%	486,724	2.71%	537,358	2.77%
Total Pasivos Corrientes		10,955,057	59.27%	10,622,796	59.22%	11,125,005	57.26%
Pasivos No Corrientes							
Obligaciones Financieras	(Nota 13)	430,992	2.33%	336,104	1.87%	332,039	1.71%
Total Pasivos No Corrientes		430,992	2.33%	336,104	1.87%	332,039	1.71%
Total Pasivos		11,386,050	61.61%	10,958,899	61.10%	11,457,044	58.97%
PATRIMONIO							
Capital Emitido	(Nota 16)	5,867,053	31.74%	5,867,053	32.71%	5,867,053	30.20%
Reserva Legal	(Nota 17)	89,644	0.49%	89,644	0.50%	89,644	0.46%
Resultados Acumulados	(Nota 18)	860,303	4.65%	1,044,596	5.82%	321,332	1.65%
Resultado del Ejercicio		279,277	1.51%	-23,478	-0.13%	1,693,636	8.72%
Total Patrimonio		7,096,277	38.39%	6,977,815	38.90%	7,971,665	41.03%
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		18,482,327	100.00%	17,936,714	100.00%	19,428,709	100.00%

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Utilidad bruta	¿Cómo describiría el comportamiento de las ventas de su empresa?
2	Utilidad bruta	¿Cómo ha manejado el precio de algunos productos?
3	Utilidad bruta	¿Cuánto es el margen de desea obtener y el resultado obtenido va con lo esperado?
4	Financiero	¿La inversión realizada ha sido retribuida por la empresa?
5	Financiero	¿Cómo realiza su operaciones cotidianas?
6	Toma de decisión	¿Cómo maneja la responsabilidad con el desempeño empresarial?
7	Toma de decisión	¿Cuál es la explicación de no reducir los gastos laborales y operativos?

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de ventas
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado3 (Entrev.3)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Utilidad bruta	¿Cuáles son los mecanismos para captar a nuevos clientes?
2	Utilidad bruta	¿Cuándo realiza la ventas tiene conocimiento del stock del inventario?
3	Utilidad bruta	¿Cuál es el método de evaluación de las ventas en la empresa?
4	Financiero	¿Cuándo ve un proyecto viable, acude al socio para el financiamiento?
5	Financiero	¿Cómo es el modo de cobranza a los clientes morosos?
6	Toma de decisión	¿Usted conoce todos los vencimientos de las cobranzas y los pagos?
7	Toma de decisión	¿Cómo usted sabe si las ventas obtenidas cubren todos los gastos de la empresa?

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contador
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado2 (Entrev.2)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Utilidad bruta	¿Cómo visualiza la evolución de las ventas?
2	Utilidad bruta	¿Cuál es el método de costeo y por qué lo utiliza?
3	Utilidad bruta	¿Cuál es la explicación que le indica el ratio de ventas de la empresa?
4	Financiero	¿Qué % de endeudamiento con los socios es el más adecuado y por qué ese %?
5	Financiero	¿La empresa tiene una buena caja para cumplir con sus obligaciones?
6	Toma de decisión	¿Cómo visualiza la implicancia que tienen los clientes morosos?
7	Toma de decisión	¿Cómo realiza el análisis del rendimiento de la empresa?

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de Tesorería
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado4 (Entrev.4)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Utilidad bruta	¿Cómo se comportan las cobros con las ventas del mes?
2	Utilidad bruta	¿La condición de pago a proveedores es la adecuada, con respecto a los cobros?
3	Utilidad bruta	¿Los costos de ventas son cubierto por las ventas?
4	Financiero	¿Qué significa para usted el pago a los socios?
5	Financiero	¿Cómo cumplen sus obligaciones?
6	Toma de decisión	¿Cómo usted maneja el control de las obligaciones con los ingresos?
7	Toma de decisión	¿A qué se debe el incremento de pago de los gastos administrativos?

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A GERENTE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cómo describiría el comportamiento de las ventas de su empresa?	x		x		x			
2	¿Cómo ha manejado el precio de algunos productos?	x		x		x			
3	¿Cuánto es el margen de desea obtener y el resultado obtenido va con lo esperado?	x		x		x			
4	¿La inversión realizada ha sido retribuida por la empresa?	x		x		x			
5	¿Cómo realiza su operaciones cotidianas?	x		x		x			
6	¿Cómo maneja la responsabilidad con el desempeño empresarial?	x		x		x			
7	¿Cuál es la explicación de no reducir los gastos laborales y operativos?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolasco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A GERENTE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cómo describiría el comportamiento de las ventas de su empresa?	x		x		x			
2	¿Cómo ha manejado el precio de algunos productos?	x		x		x			
3	¿Cuánto es el margen de desea obtener y el resultado obtenido va con lo esperado?	x		x		x			
4	¿La inversión realizada ha sido retribuida por la empresa?	x		x		x			
5	¿Cómo realiza su operaciones cotidianas?	x		x		x			
6	¿Cómo maneja la responsabilidad con el desempeño empresarial?	x		x		x			
7	¿Cuál es la explicación de no reducir los gastos laborales y operativos?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Nombres y Apellidos	Cynthia Polett Manrique Linares	DNI N°	45491996
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	951917571
Años de experiencia	10 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Contador Público Colegiado / Magister en Administración Pública		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	2 DE OCTUBRE DEL 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A GERENTE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cómo describiría el comportamiento de las ventas de su empresa?	x		x		x			
2	¿Cómo ha manejado el precio de algunos productos?	x		x		x			
3	¿Cuánto es el margen que desea obtener y el resultado obtenido va con lo esperado?	x		x		x			
4	¿La inversión realizada ha sido retribuida por la empresa?	x		x		x			
5	¿Cómo realiza su operaciones cotidianas?	x		x			x		Es una pregunta muy abierta, debes de enforzarle mejor.
6	¿Cómo maneja la responsabilidad con el desempeño empresarial?	x		x			x		No se entiende
7	¿Cuál es la explicación de no reducir los gastos laborales y operativos?	x		x			x		Recatar mejor

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro	Lugar y fecha	04/10/2021
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A CONTADOR

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No		
1	¿Cómo visualiza la evolución de las ventas?	x		x		x			
2	¿Cuál es el método de costeo y por qué lo utiliza?	x		x		x			
3	¿Cuál es la explicación que le indica el ratio de ventas de la empresa?	x		x		x			
4	¿Qué % de endeudamiento con los socios es el más adecuado y por qué ese %?	x		x		x			
5	¿La empresa tiene una buena caja para cumplir con sus obligaciones?	x		x		x			
6	¿Cómo visualiza la implicancia que tienen los clientes morosos?	x		x		x			
7	¿Cómo realiza el análisis del rendimiento de la empresa?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolazco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Cosntrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A CONTADOR

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No		
1	¿Cómo visualiza la evolución de las ventas?	x		x		x			
2	¿Cuál es el método de costeo y por qué lo utiliza?	x		x		x			
3	¿Cuál es la explicación que le indica el ratio de ventas de la empresa?	x		x		x			
4	¿Qué % de endeudamiento con los socios es el más adecuado y por qué ese %?	x		x		x			
5	¿La empresa tiene una buena caja para cumplir con sus obligaciones?	x		x		x			
6	¿Cómo visualiza la implicancia que tienen los clientes morosos?	x		x		x			
7	¿Cómo realiza el análisis del rendimiento de la empresa?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Nombres y Apellidos	Cynthia Polett Manrique Linares	DNI N°	45491996
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	951917571
Años de experiencia	10 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Contador Público Colegiado / Magister en Administración Pública		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	2 DE OCTUBRE DEL 2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A CONTADOR

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No		
1	¿Cómo visualiza la evolución de las ventas?	x		x		x			
2	¿Cuál es el método de costeo y por qué lo utiliza?	x		x		x			
3	¿Cuál es la explicación que le indica el ratio de ventas de la empresa?	x		x		x			
4	¿Qué % de endeudamiento con los socios es el más adecuado y por qué ese %?	x		x		x			
5	¿La empresa tiene una buena caja para cumplir con sus obligaciones?	x		x		x			
6	¿Cómo visualiza la implicancia que tienen los clientes morosos?	x		x		x			
7	¿Cómo realiza el análisis del rendimiento de la empresa?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro	Lugar y fecha	04/10/2021
Metodólogo/ temático	Temático		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A JEFE DE VENTAS

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles son los mecanismos para captar a nuevos clientes?	x		x		x			
2	¿Cuándo realiza la ventas tiene conocimiento del stock del inventario?	x		x		x			
3	¿Cuál es el método de evaluación de las ventas en la empresa?	x		x		x			
4	¿Cuándo ve un proyecto viable, acude al socio para el financiamiento?	x		x		x			
5	¿Cómo es el modo de cobranza a los clientes morosos?	x		x		x			
6	¿Usted conoce todos los vencimientos de las cobranzas y los pagos?	x		x		x			
7	¿Cómo usted sabe si las ventas obtenidas cubren todos los gastos de la empresa?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolazco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Cosntrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A JEFE DE VENTAS

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No		
1	¿Cuáles son los mecanismos para captar a nuevos clientes?	x		x		x			
2	¿Cuándo realiza la ventas tiene conocimiento del stock del inventario?	x		x		x			
3	¿Cuál es el método de evaluación de las ventas en la empresa?	x		x		x			
4	¿Cuándo ve un proyecto viable, acude al socio para el financiamiento?	x		x		x			
5	¿Cómo es el modo de cobranza a los clientes morosos?	x		x		x			
6	¿Usted conoce todos los vencimientos de las cobranzas y los pagos?	x		x		x			
7	¿Cómo usted sabe si las ventas obtenidas cubren todos los gastos de la empresa?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Nombres y Apellidos	Cynthia Polett Manrique Linares	DNI N°	45491996
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	951917571
Años de experiencia	10 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Contador Público Colegiado / Magister en Administración Pública		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	2 DE OCTUBRE DEL 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

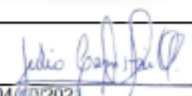
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A JEFE DE VENTAS

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles son los mecanismos para captar a nuevos clientes?	x		x		x			
2	¿Cuándo realiza la ventas tiene conocimiento del stock del inventario?	x		x		x			
3	¿Cuál es el método de evaluación de las ventas en la empresa?	x		x		x			
4	¿Cuándo detecta un proyecto viable, acude al socio para el financiamiento?	x		x		x			
5	¿Cómo es el modo de cobranza a los clientes morosos?	x		x		x			
6	¿Usted conoce todos los vencimientos de las cobranzas y los pagos?	x		x		x			
7	¿Cómo usted sabe si las ventas obtenidas cubren todos los gastos de la empresa?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristin Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro	Lugar y fecha	04/10/2021
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

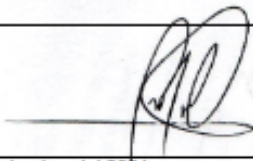
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A JEFE DE TESORERÍA

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No		
1	¿Cómo se comparten los cobros con las ventas del mes?	x		x		x			
2	¿La condición de pago a proveedores es la adecuada, con respecto a los cobros?	x		x		x			
3	¿Los costos de ventas son cubierto por las ventas?	x		x		x			
4	¿Qué significa para usted el pago a los socios?	x		x		x			
5	¿Cómo cumplen sus obligaciones?	x		x		x			
6	¿Cómo usted maneja el control de las obligaciones con los ingresos?	x		x		x			
7	¿A qué se debe el incremento de pago de los gastos administrativos?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolazco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A JEFE DE TESORERÍA

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No		
1	¿Cómo se comparten los cobros con las ventas del mes?	x		x		x			
2	¿La condición de pago a proveedores es la adecuada, con respecto a los cobros?	x		x		x			
3	¿Los costos de ventas son cubiertos por las ventas?	x		x		x			
4	¿Qué significa para usted el pago a los socios?	x		x		x			
5	¿Cómo cumplen sus obligaciones?	x		x		x			
6	¿Cómo usted maneja el control de las obligaciones con los ingresos?	x		x		x			
7	¿A qué se debe el incremento de pago de los gastos administrativos?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Nombres y Apellidos	Cynthia Polett Manrique Linares	DNI N°	45491996
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	951917571
Años de experiencia	10 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Contador Público Colegiado / Magister en Administración Pública		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	2 DE OCTUBRE DEL 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A JEFE DE TESORERÍA

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No		
1	¿Cómo se comparten los cobros con las ventas del mes?	x		x		x			
2	¿La condición de pago a proveedores es la adecuada, con respecto a los cobros?	x		x		x			
3	¿Los costos de ventas son cubiertos por las ventas?	x		x		x			
4	¿Qué significa para usted el pago a los socios?	x		x		x			
5	¿Cómo cumplen sus obligaciones?	x		x		x			
6	¿Cómo usted maneja el control de las obligaciones con los ingresos?	x		x		x			
7	¿A qué se debe el incremento de pago de los gastos administrativos?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro	Lugar y fecha	04/10/2021
Metodólogo/ temático	Temático		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiada para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

Anexo: Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Políticas contables para mejorar la rentabilidad de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021

Nombre de la propuesta: Manual de políticas para determinar los costos

Yo, Cynthia Polett Manrique Linares identificado con DNI Nro. 45491996 Especialista en Contabilidad y Auditoría. Actualmente laboro en la Contraloría General de la República. Ubicado en Jesús María Lima, Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

Nº	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. De la revisión efectuada si cumple con los criterios de pertinencia, relevancia y construcción gramatical
2.
3.

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 01 de diciembre del 2021

Apellidos y nombres:	CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES		
Profesional en:	CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS	Título / grado	CONTADOR PUBLICO COLEGIO / MAGISTER EN ADMINISTRACION PUBLICA Y POLITICA
Experiencia en años:	10 AÑOS	Experto en:	CONTABILIDAD Y AUDITORIA
DNI:	45491996	Celular:	951917571
		Relación con la entidad	DOCENTE



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Políticas contables para mejorar la rentabilidad de una empresa de hidrocarburos, Callao 2021

Nombre de la propuesta: Manual de políticas para determinar los costos

Yo, José Eusebio Santisteban Morales identificado con DNI Nro. 43644053 Especialista en Contabilidad, finanzas y tributación. Actualmente laboro en una empresa de asesoría contable, Ubicado en San Isidro. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. Es fundamental para toda empresa contar con políticas contables, de esta manera se tiene un procedimiento adecuado en las operaciones de la empresa.
2. Realizar un presupuesto financiero o para proyectos es importante; ya que es una herramienta de control.
3. El margen de utilidad de la actividad comercial o empresa de servicio, tiene que dejar un buen margen para afrontar los gastos operativos y así obtener una optima rentabilidad.

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 15 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres:	Santisteban Morales José Eusebio		
Profesional en:	Contabilidad y Finanzas	Título / grado	Bachiller en contabilidad y finanzas
Experiencia en años:	7 años	Experto en:	Tributación
DNI:	43644053	Celular:	948042117
		Relación con la entidad	Gerente

SOLICITUD DE VALIDACIÓN

Yo, el Sr. Santisteban Morales José Eusebio con DNI N° 43644053, contador de la empresa de hidrocarburos; comunico que soy el jefe inmediato de la Srta. Stephanie Lissete Campos Valenzuela con DNI N° 47786403, la finalidad del presente documento es para otorgar mi aprobación con respeto a la validación de la propuesta de su tesis.

Se extiende el presente a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.



José Santisteban Morales
DNI: 43644053

Lima, 16 de noviembre del 2021

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Año 2019

EMPRESA DE HIDROCARBUROS

Etiquetas de fila	2019												Total 2019
	2019-01	2019-02	2019-03	2019-04	2019-05	2019-06	2019-07	2019-08	2019-09	2019-10	2019-11	2019-12	
60 COMPRAS	4,051,037	3,647,459	3,671,908	3,349,046	3,716,647	3,172,832	3,173,486	2,788,108	3,010,636	3,280,797	3,460,773	3,897,102	41,219,831
61 VARIACION DE EXISTENCIAS	-4,051,037	-3,647,459	-3,671,908	-3,349,046	-3,716,647	-3,172,832	-3,173,486	-2,788,108	-3,010,636	-3,280,797	-3,460,773	-3,897,102	-41,219,831
62 GASTOS DE PERSONAL, DIRECTORES Y GERENTES	196,834	202,546	182,539	201,220	220,892	203,882	227,458	204,233	214,125	193,764	210,464	234,400	2,492,357
63 GASTOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS	171,939	169,432	176,163	215,718	178,278	180,215	166,455	122,228	123,085	159,338	152,196	219,026	2,034,071
64 GASTOS POR TRIBUTOS	30,167	26,434	22,556	21,061	19,922	22,551	19,696	14,835	18,567	18,742	24,121	25,671	264,324
65 OTROS GASTOS DE GESTION	86,900	76,303	92,563	70,929	74,221	57,468	58,659	54,186	42,890	76,390	54,557	56,834	801,901
651 SEGUROS	16,473	16,342	16,236	16,880	16,261	16,391	16,166	17,455	16,649	17,347	15,762	15,563	197,526
652 REGALIAS	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	30,000
653 SUSCRIPCIONES	1,401	1,185	1,246	1,246	1,684	1,475	1,883	1,267	1,327	1,327	1,202	1,263	16,506
655 COSTO DE ENAJENACION DE ACTIVOS			19,606										19,606
656 SUMINISTROS	50,265	46,872	47,289	43,189	38,468	31,567	34,291	32,236	25,204	25,076	26,648	35,184	436,289
659 OTROS GASTOS DE GESTION	16,261	9,404	5,686	7,114	15,308	5,535	3,819	728	-2,791	30,140	8,444	2,324	101,974
67 GASTOS FINANCIEROS	81,610	71,380	61,467	57,734	83,330	76,346	72,590	95,450	81,476	65,769	86,473	147,304	980,928
671 GASTOS EN OPERACIONES DE ENDEUDAMIENTO Y OTROS	2,994	3,344	321	216	1,439	3,414	329	2,878	3,520	2,839	4,147	2,896	28,338
673 INTERESES POR PRESTAMOS Y OTRAS OBLIGACIONES	33,767	31,262	23,235	27,208	31,141	31,254	35,917	30,784	27,363	24,131	26,013	22,080	344,154
674 GASTOS EN OPERACIONES DE FACTORING	42,627	29,510	31,442	26,397	28,380	36,164	29,286	30,207	26,866	18,365	24,454	22,989	346,687
676 DIFERENCIA DE CAMBIO	2,221	7,264	6,470	3,913	22,370	5,513	7,058	31,582	23,728	20,434	31,859	99,338	261,749
68 VALUACION Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES	27,031	27,013	26,891	26,611	26,639	26,806	27,281	27,352	29,249	29,273	28,610	28,675	331,430
69 COSTO DE VENTAS	4,072,366	3,570,030	3,586,289	3,414,133	3,703,620	3,269,719	3,159,115	2,862,426	3,131,904	3,211,122	3,406,208	3,976,006	41,362,939
70 VENTAS	-4,674,891	-4,083,642	-4,177,722	-3,967,850	-4,288,478	-3,782,919	-3,650,814	-3,298,418	-3,577,331	-3,667,816	-3,912,718	-4,566,102	-47,648,702
71 VARIACION DE LA PRODUCCION TERMINADA	-43,844	-51,225	-48,082	-69,749	-52,954	-57,607	-52,197	-46,454	-48,053	-45,886	-43,886	-63,801	-623,734
73 DESCUENTOS, REBAJAS Y BONIFICACIONES OBTENIDAS													-19,140
75 OTROS INGRESOS DE GESTION	-17,001	-17,802	-25,679	-14,857	-18,019	-12,580	-13,775	-9,462	-10,840	-3,928	-5,820	-5,064	-154,826
77 INGRESOS FINANCIEROS	-21,854	-16,709	-2,039	-2,457	-6,615	-19,026	-1,375	-8,348	-7,484	-10,143	-8,222	-189,946	-294,217
87 PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES													41,257
88 IMPUESTO A LA RENTA													152,134
Total general	-90,743	-26,239	-105,052	-47,506	-59,163	-35,147	13,094	18,029	-2,411	26,627	-8,019	37,252	-279,277

EMPRESA DE HIDROCARBUROS ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 (Expresado en Soles)

	Al 31/12/2019		Al 31/12/2018			Al 31/12/2019		Al 31/12/2018	
ACTIVOS					PASIVOS Y PATRIMONIO				
Activos Corrientes					Pasivos Corrientes				
Efectivo y Equivalentes al Efectivo (Nota 01)	120,481	0.65%	409,947	2.11%	Tributos por pagar (Nota 09)	87,869	0.48%	139,680	0.72%
Cuentas por cobrar comerciales (neto) (Nota 02)	10,312,690	55.80%	11,514,589	59.23%	Remuneraciones por pagar (Nota 10)	318,793	1.72%	284,670	1.46%
Cuentas por cobrar al Personal (Nota 03)	681,623	3.69%	14,253	0.07%	Cuentas por pagar comerciales (Nota 11)	3,406,615	18.43%	3,997,483	20.56%
Cuentas por cobrar Diversas (Nota 04)	945,973	5.12%	1,114,040	5.73%	Cuentas por pagar a los Socios (Nota 12)	44,990	0.24%	44,990	0.23%
Gastos pagados por Anticipado (Nota 05)	299,683	1.62%	227,171	1.17%	Obligaciones Financieras (Nota 13)	6,462,125	34.96%	7,375,460	37.94%
Inventarios (Nota 06)	1,464,929	7.93%	1,404,451	7.22%	Otras cuentas por pagar (Nota 14)	465,274	2.52%	502,114	2.58%
Total Activos Corrientes	13,825,379	74.80%	14,684,451	75.54%	Ventas Diferidas (Nota 15)	169,391	0.92%	82,754	0.43%
Activos No Corrientes					Total Pasivos Corrientes	10,955,057	59.27%	12,427,151	63.93%
Propiedades, Planta y Equipo (neto) (Nota 07)	3,581,629	19.38%	3,713,678	19.10%	Pasivos No Corrientes				
Activos intangibles (Nota 08)	270,693	1.46%	270,693	1.39%	Obligaciones Financieras (Nota 13)	430,992	2.33%	164,411	0.85%
Total Activos No Corrientes	3,852,323	20.84%	3,984,371	20.50%	Total Pasivos No Corrientes	430,992	2.33%	164,411	0.85%
Otros Activos	804,626	4.35%	770,851	3.97%	Total Pasivos	11,386,050	61.61%	12,591,562	64.77%
TOTAL DE ACTIVOS	18,482,327	100.00%	19,439,673	100.00%	PATRIMONIO				
					Capital Emitido (Nota 16)	5,867,053	31.74%	5,867,053	30.18%
					Reserva Legal (Nota 17)	89,644	0.49%	89,644	0.46%
					Resultados Acumulados (Nota 18)	-513,118	-2.78%	980,182	5.04%
					Resultado del Ejercicio	1,652,699	8.94%	-88,767	-0.46%
					Total Patrimonio	7,096,278	38.39%	6,848,111	35.23%
					TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	18,482,327	100.00%	19,439,673	100.00%

EMPRESA DE HIDROCARBUROS
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(Expresado en Soles)

Al 31/12/2019

Ingresos de actividades ordinarias	47,648,702	100.0%
Costo de Ventas	-41,362,939	-86.8%
Ganancia (Pérdida) Bruta	6,285,763	13.2%
Gastos de Ventas y Distribución	-3,513,545	-7.4%
Gastos de Administración	-1,767,199	-3.7%
Otros Ingresos Operativos	173,966	0.4%
Otros Gastos Operativos	-19,606	0.0%
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	1,159,379	2.4%
Ingresos Financieros	-294,217	-0.6%
Gastos Financieros	980,928	2.1%
Diferencias de Cambio neto		0.0%
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	1,846,090	3.9%
Participacion de los Trabajadores	-41,257	-0.1%
Gasto por Impuesto a las Ganancias	-152,134	-0.3%
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	1,652,699	3.5%

COSTOS
C/C

Etiquetas de fila	2019												Total 2019
	2019-01	2019-02	2019-03	2019-04	2019-05	2019-06	2019-07	2019-08	2019-09	2019-10	2019-11	2019-12	
62 GASTOS DE PERSONAL, DIRECTORES Y GERENTES	20,829	28,836	24,227	28,929	31,201	28,925	30,050	26,245	29,250	25,198	28,718	32,872	335,280
621 REMUNERACIONES	15,408	21,259	17,032	21,143	21,716	21,284	20,608	18,987	19,890	18,895	19,977	23,174	239,372
622 OTRAS REMUNERACIONES	2,880	3,398	3,526	3,562	3,266	3,640	6,066	3,662	4,052	3,073	3,490	5,187	45,801
624 CAPACITACION					160								160
625 ATENCION AL PERSONAL				360	238	435			1,038	20	464	944	3,498
627 SEGURIDAD, PREVISION SOCIAL Y OTRAS CONTRIBUCIONES	1,304	2,584	2,073	2,168	2,818	1,989	1,903	2,126	2,533	1,553	2,045	1,947	25,043
629 BENEFICIOS SOCIALES A LOS TRABAJADORES	1,237	1,596	1,596	1,696	3,003	1,578	1,473	1,471	1,737	1,657	2,744	1,620	21,408
63 GASTOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS	15,072	11,690	12,316	29,037	10,285	17,348	9,736	9,246	7,939	9,980	4,482	19,932	157,064
631 TRANSPORTE, CORREOS Y GASTOS DE VIAJE	2,960	1,551	3,236	4,012	1,155	3,866	2,609	2,900	1,332	822		854	25,296
632 ASESORIA Y CONSULTORIA	2,971	51	1,000	12,254	120	7,444		682		267		500	25,287
634 MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	6,954	5,501	4,549	8,236	5,844	2,315	4,627	3,157	4,071	6,447	2,394	15,979	70,075
635 ALQUILERES													
636 SERVICIOS BASICOS	2,155	4,587	3,531	4,535	3,167	3,723	2,501	2,508	2,536	2,444	2,088	2,598	36,374
637 PUBLICIDAD, PUBLICACIONES, RELACIONES PUBLICAS	32												32
639 OTROS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS													
64 GASTOS POR TRIBUTOS				1,094									203
641 GOBIERNO CENTRAL													203
643 GOBIERNO LOCAL				1,094									1,094
65 OTROS GASTOS DE GESTION	2,506	5,261	6,101	5,252	6,018	5,885	6,962	5,514	5,415	5,256	5,237	5,204	64,611
651 SEGUROS	2,419	5,186	5,210	5,196	5,210	5,161	5,193	5,332	5,326	5,254	5,237	5,122	59,846
656 SUMINISTROS	87	58	891	56	809	679	1,769	182	82			82	4,693
659 OTROS GASTOS DE GESTION		17				45			7	2			72
68 VALUACION Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES	5,438	5,438	5,438	5,438	5,449	5,449	5,449	5,449	5,449	5,449	5,449	5,590	65,482
681 DEPRECIACION	5,438	5,438	5,438	5,438	5,449	5,449	5,449	5,449	5,449	5,449	5,449	5,590	65,482
Total general	43,844	51,225	48,082	69,749	52,954	57,607	52,197	46,454	48,053	45,883	43,886	63,801	623,734

EMPRESA DE HIDROCARBUROS
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(Expresado en Soles)

	AL 31.12.2020			AL 31.12.2020	
ACTIVOS				PASIVOS Y PATRIMONIO	
Activos Corrientes				Pasivos Corrientes	
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(Nota 01)	2,502,342	13.95%	Tributos por pagar	(Nota 09) 75,086 0.42%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	(Nota 02)	6,988,132	38.96%	Remuneraciones por pagar	(Nota 10) 304,107 1.70%
Cuentas por cobrar al Personal	(Nota 03)	677,784	3.78%	Cuentas por pagar comerciales	(Nota 11) 3,230,931 18.01%
Cuentas por cobrar Diversas	(Nota 04)	1,066,644	5.95%	Cuentas por pagar a los Socios	(Nota 12) 44,990 0.25%
Gastos pagados por Anticipado	(Nota 05)	234,417	1.31%	Obligaciones Financieras	(Nota 13) 6,113,488 34.08%
Inventarios	(Nota 06)	2,037,890	11.36%	Otras cuentas por pagar	(Nota 14) 367,470 2.05%
				Ventas Diferidas	(Nota 15) 486,724 2.71%
Total Activos Corrientes		13,507,209	75.30%	Total Pasivos Corrientes	10,622,796 59.22%
Activos No Corrientes				Pasivos No Corrientes	
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	(Nota 07)	3,388,047	18.89%	Obligaciones Financieras	(Nota 13) 336,104 1.87%
Activos intangibles	(Nota 08)	270,693	1.51%	Total Pasivos No Corrientes	336,104 1.87%
Total Activos No Corrientes		3,658,740	20.40%	Total Pasivos	10,958,899 61.10%
Otros Activos		770,766	4.30%	PATRIMONIO	
				Capital Emitido	(Nota 16) 5,867,053 32.71%
				Reserva Legal	(Nota 17) 89,644 0.50%
				Resultados Acumulados	(Nota 18) 1,044,596 5.82%
				Resultado del Ejercicio	-23,478 -0.13%
				Total Patrimonio	6,977,815 38.90%
TOTAL DE ACTIVOS		17,936,714	100.00%	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	17,936,714 100.00%

EMPRESA DE HIDROCARBUROS
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(Expresado en Soles)

	AL 31.12.2020	
Ingresos de actividades ordinarias	29,436,592	100.0%
Costo de Ventas	-23,682,065	-80.5%
Ganancia (Pérdida) Bruta	5,754,527	19.5%
Gastos de Ventas y Distribución	-2,760,533	-9.4%
Gastos de Administración	-2,681,251	-9.1%
Otros Ingresos Operativos	142,874	0.5%
Otros Gastos Operativos	-12,194	0.0%
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	443,424	1.5%
Ingresos Financieros	3,452	0.0%
Gastos Financieros	-437,103	-1.5%
Diferencias de Cambio neto	-33,251	-0.1%
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	-23,478	-0.1%
Participacion de los Trabajadores	-	0.0%
Gasto por Impuesto a las Ganancias	-	0.0%
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	-23,478	-0.1%

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental

Matriz de categorización de la rentabilidad

Categoría/variable	Sub categorías/ dimensiones	Indicadores
Código	Nombre	Código Nombre
C.1. Rentabilidad	C.1.1. Utilidad Bruta	C.1.1.1 Ventas
		C.1.1.2 Costos de ventas
		C.1.1.3 Ratio de ventas
	C.1.2. Financiera	C.1.2.1 Ratio de apalancamiento
		C.1.2.2 Capital de trabajo
		C.1.2.3 Análisis de presupuesto
	C.1.3. Toma de decisiones	C.1.3.1 Estado de Resultados
		C.1.3.2 Flujo de efectivo
		C.1.3.3 Contabilidad de costos

Matriz de respuestas Gerente

Nro.	Sub categoría	Preguntas	Respuestas
1	Utilidad bruta	¿Cómo describiría el comportamiento de las ventas de su empresa?	En hidrocarburos hay 2 líneas que son la venta de diesel y la venta de derivado de hidrocarburos. En las ventas de derivados es bastante buena, debido que hay demanda para un producto escaso, y esto permite incrementar el precio y en la venta de diesel es baja por 2 razones, que son el cambio de Osinegrmin que permite que haya más distribuidores minoristas que ofrecen el producto y la otra razón es que las grandes empresas constructoras piden demasiado financiamiento o trabajar con apalancamiento a proveedor, hay proveedores que no trabajan con letras y la condición de pago son pocos días.
2	Utilidad bruta	¿Cómo ha manejado el precio de algunos productos?	Cuando los costos de los productos de hidrocarburo aumentan; se sube los precios y esto es un acuerdo con los clientes.

3	Utilidad bruta	¿Cuánto es el margen de desea obtener y el resultado obtenido va con lo esperado?	Por la COVID-19, nos permitió incrementar los márgenes. Debido a la inmovilización, los precios del combustible y el crudo disminuyeron; cuando nosotros reactivamos la actividad mantuvimos los precios y después con las alzas se subió el precio.
4	Financiero	¿La inversión realizada ha sido retribuida por la empresa?	La empresa tiene más de 20 años en el mercado, si se ha recuperado las inversiones, el detalle está que siempre en los camiones se tiene que invertir.
5	Financiero	¿Cómo realiza sus operaciones cotidianas?	Compramos los combustibles en las plantas de abastecimiento y lo transportamos con nuestros propios camiones y se coloca en las máquinas de los clientes. Los camiones están diseñados para el transporte del combustible y hay pocas empresas que alquilen y el elevado. En el caso de solventes si se maneja transporte de terceros, el detalle está en el horario de transporte no es flexible, estas supeditado al tiempo del proveedor.
6	Toma de decisiones	¿Cómo maneja la responsabilidad del flujo de efectivo en el desempeño empresarial?	Se maneja bien, cada semana se revisa el cuadro de pagos de acuerdo con los saldos bancarios, con los cobros a los clientes se gestiona a través de cheques, por esa parte estamos bien.
7	Toma de decisiones	¿Cuál es la explicación de no reducir los gastos laborales y operativos?	Si se ha reducido el gasto administrativo, reduciendo el número de personal, ya que hemos automatizado procesos y se ha replanteado las funciones del personal y por eso no se ha disminuido porque se no en sueldo. Por otro lado, los gastos operativos se han tercerizado, se está modificando los procesos en el ERP para la optimización.

Matriz de respuestas Contador

Nro.	Sub categoría	Preguntas	Respuestas
1	Utilidad bruta	¿Cómo visualiza la evolución de las ventas?	En líneas generales las ventas se mantienen, habido pocos meses que han bajado. Lo ventas mas resaltantes son solventes y combustibles.

2	Utilidad bruta	¿Cuál es el método de costeo y por qué lo utiliza?	Se utiliza el promedio ponderado, la importancia es controlar las entradas y salidas, sin tener que separar por fecha de adquisición. Es un costo que se asemeja a la realidad.
3	Utilidad bruta	¿Cuál es la explicación que le indica la ratio de ventas de la empresa?	Se visualiza si las ventas cubren los costos incurridos, en caso de no cubrir se replantea el precio y la gestión de compras
4	Financiero	¿Qué % de endeudamiento con los socios es el más adecuado y por qué ese %?	El nivel esta entre un 40% y 60%, si es menor al 40% quiere decir que la empresa está soportando las obligaciones en vez de invertir y si es mayor al 60% significa que adquirió mayor deuda.
5	Financiero	¿La empresa tiene una buena caja para cumplir con sus obligaciones?	De acuerdo a las obligaciones que tiene no tiene una buena caja y tiene que buscar financiamiento con las facturas de clientes.
6	Toma de decisiones	¿Cómo visualiza la implicancia que tienen los clientes morosos?	Al existir muchos clientes morosos afecta directamente a la liquidez, esto hace que el capital de trabajo no sea lo esperado y se tenga que buscar financiamiento, también se genera un gasto; ya que finalmente no fue una gestión de ventas.
7	Toma de decisiones	¿Cómo realiza el análisis del rendimiento de la empresa?	Con el estado de resultados, se analiza todos los gastos incurridos fijos y variables, el comportamiento de las ventas; así como también analiza el rendimiento por cada línea de negocio, y así poder contribuir a una mejor gestión empresarial

Matriz de respuestas jefe de ventas

Nro.	Sub categoría	Preguntas	Respuestas
1	Utilidad bruta	¿Cuáles son los mecanismos para captar a nuevos clientes?	Tenemos una base de datos de clientes, en la cual vemos las veces que hemos vendido, se manda correos, llamadas; también a través de la plataforma de OSCE.
2	Utilidad bruta	¿Cuándo realiza la venta tiene conocimiento del stock del inventario?	En el momento de la venta no, una vez coordinado la venta, se genera la orden de compra, el área de inventario lo recibe y verifica si tiene stock, para hacer requerimiento al logístico.

5	Financiero	¿Cómo cumplen sus obligaciones?	Teniendo las fichas de obligaciones semanales y revisando los saldos bancarios, vemos si se cumple, de lo contrario solicitamos préstamos bancarios a través de las facturas de clientes.
6	Toma de decisiones	¿Cómo usted maneja el control de las obligaciones con los ingresos?	Se programa los pagos de las obligaciones a través de fichas que son ingresadas por áreas específicas con los vencimientos, el área contable programa los pagos de impuestos, con los gastos fijos se coordina con la secretaria y el área de logística genera las órdenes de compra que son aprobadas con gerencia y así sabemos las obligaciones semanales.
7	Toma de decisiones	¿A qué se debe el incremento de pago de los gastos administrativos?	Se incrementa por la implementación de nuevos módulos para mejorar el sistema de gestión y así se pueda ver los pendientes actuales, los gastos legales son altos ya que estamos en conciliaciones con clientes antiguos, implementación de seguridad, los mantenimientos a los vehículos son constante.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti

Cualitativo campos - ATLAS.ti - Versión de prueba

Archivo Inicio Buscar Analizar Importar & Exportar Herramientas & Soporte Técnico

Agregar documentos Nuevas entidades Navegador Documentos Códigos Explorador del proyecto Editar comentario Documentos Citas Códigos Memos Redes Vínculos Explorador del proyecto

Nuevo Navegador Proyecto Administradores

Explorador del proyecto

Buscar

- Qualitativo campos
 - Documentos (1)
 - Códigos (13)
 - Memos (0)
 - Redes (4)
 - Grupos de documentc
 - Grupos de códigos (4)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de mu

Cualitativo campos

Creado por: Personal - jueves, 14 de octubre de 2021 11:31
Editado por última vez por: Personal - viernes, 15 de octubre de 2021 10:38
Usuario actual: Campos

Versión de prueba - 1 Asiento
ATLAS.ti 8.4.26

Cualitativo campos - ATLAS.ti - Versión de prueba

Archivo Inicio Buscar Analizar Importar & Exportar Herramientas & Soporte Técnico

Agregar documentos Nuevas entidades Navegador Documentos Códigos Explorador del proyecto Editar comentario Documentos Citas Códigos Memos Redes Vínculos Explorador del proyecto

Nuevo Navegador Proyecto Administradores

Explorador del proyecto

Buscar

- Qualitativo campos
 - Documentos (1)
 - Códigos (13)
 - Memos (0)
 - Redes (4)
 - Grupos de documentc
 - Grupos de códigos (4)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (1)
 - Transcripciones de mu

Cualitativo campos

Creado por: Personal - jueves, 14 de octubre de 2021 11:31
Editado por última vez por: Personal - viernes, 15 de octubre de 2021 10:38
Usuario actual: Campos

Versión de prueba - 1 Asiento
ATLAS.ti 8.4.26