

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“IMPORTANCIA DEL CONTROL ADMINISTRATIVO
PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE UNA
EMPRESA DE TRANSPORTE”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

RAMOS ARTICA LISSETH MARIELA
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-3806-212X

ASESOR: Mg.

FLORES CERÓN VILMA EUDOCIA
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-2426-680X

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

ABRIL, 2022

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el control para maximizar la rentabilidad de la empresa en el cual tiene como causa principal reducir la, Problemática de la empresa, la necesidad que tiene de implementar y aumentar su flota y los objetivos que tiene para ejecutarlos. Luego de culminar el trabajo de investigación se obtuvo como conclusión nuevos objetivos para dar una rentabilidad óptima a la empresa en el cual se reducirán costos y gastos, dando mayor liquidez y mejora a la empresa. Se mejoró varios detalles con respecto a la seguridad y salud en el trabajo, se amplió una serie de cosas como tener un seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR) en el cual va a ser un bien para la empresa debido que si ocurriera un accidente el seguro se hace cargo de los gastos al 100% teniendo como consecuencia que la empresa no asuma esos costos, solo la empresa asumiría el costo del seguro que es de veinte nuevos soles por trabajador, es un monto mínimo si lo comparamos con los gastos de un accidente, debido que los colaboradores. Están expuestos a diferentes tipos de accidentes, porque es un almacén de riesgos, ya que las mercancías son llantas que están apiladas a grandes alturas y aros de gran valor. También se observó que los colaboradores no pasan por un filtro previo, pudiendo ocasionar que las mercancías puedan ser hurtadas por el mismo colaborador (estibador-chofer) esto conlleva que la empresa se vea perjudicada económicamente.

PALABRAS CLAVE: Rentabilidad óptima, Reducción de costos, Beneficios para la empresa

ABSTRAC

The objective of this research work is "the control to maximize the profitability of the company" in which its main cause is to reduce the company's problems, the need to implement and increase its fleet and the objectives it has to execute them. After completing the research work, new objectives were obtained as a conclusion to give optimal profitability to the company in which costs and expenses will be reduced, giving greater liquidity and improving the company. Several details were improved with respect to safety and health at work, a series of things were expanded, such as having a complementary risk work insurance (scar) in which it will be an asset for the company because if an accident occurs, the insurance takes care of the expenses 100%, having as a consequence that the company does not assume these costs, only the company would assume the cost of the insurance, which is twenty new soles per worker, it is a minimum amount if we compare with the expenses of an accident, because the collaborators are exposed to different types of accidents, because it is a risk warehouse, since the Goods are tires that are stacked at great heights and rings of great value. It was also observed that the collaborators do not go through a previous filter, which could cause the merchandise to be stolen by the same collaborator (stevedore-driver), this leads to the company being economically harmed. it is the company that would assume all the costs of the merchandise and it would be applied as a discount. On your bills.

KEY WORDS: optimal profitability, cost reduction, benefits for the company.

Tabla de contenido

RESUMEN.....	3
ABSTRAC	4
INTRODUCCION	6
ANTECEDENTES.....	7
BASES TEORICAS	10
CONCLUSIONES	33
APORTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	36

INTRODUCCION

Esta investigación trata sobre el control para optimizar la rentabilidad de la Empresa, existen empresas que no cuentan con un control de gestión para optimizar su rentabilidad y considerando los cambios y nuevos avances del mercado. Se hizo una investigación a otras empresas de logísticas y se tomó como modelo nuevos planes como beneficio para la empresa, actualmente las empresas se mueven en un mercado formal , con planes de acción por el bien del empleado y empleador .en el cuál trae como consecuencia que ambas partes sean beneficiadas ,la empresa lo que busca es generar más trabajo y conseguir nuevos clientes potenciales para generar mayor rentabilidad, desempeñando también labores logísticos a parte del transporte asimismo su desarrollo empresarial.

Se destacó varios puntos a mejorar a corto y largo plazo como beneficio para la empresa teniendo como resultado mayor rentabilidad y beneficio mutuo en lo que es su salud y seguridad tanto sea como para el empleado y empleador, la empresa tiene que tener otro plan de planeación estratégica, si no esto llevara a tener problemas graves en el aspecto económico, si es que ocurriera un problema interno como (daños, hurtos, accidentes) que perjudiquen. Es por ello que se hizo este trabajo como un estudio de que se puede mejorar o cambiar para ponerlo en práctica.

La importancia de esta investigación se basa en dar soluciones a los problemas para tener una rentabilidad optima, también busca alcanzar la satisfacción laboral de los trabajadores, velar por su seguridad, para que la organización no se vea afectada. Como hablamos de una pequeña empresa, esto requiere mucho énfasis en el aspecto económico, administrativo y contable. Gracias a este estudio se dio a Conocer muchos puntos favorables para mejorar, contando con un plan de trabajo mejorado y estudiado para así alcanzar una rentabilidad óptima para la empresa.

ANTECEDENTES

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Neida Coromoto Albornoz Arias (2018) en su investigación nos habla sobre la "Rentabilidad, Riesgo y Eficiencia de los Mercados Bursátiles Estadounidense, español, mexicano y venezolano" señala que, para realizar las ampliaciones de capital, influirán en la rentabilidad obtenida. Por ejemplo, la rentabilidad de una acción durante un período para dos inversores, donde uno de ellos ha decidido no concurrir a las ampliaciones de capital y procede la venta de sus derechos de suscripción y el otro inversor ha seguido la política contraria, es decir, concurrir a las ampliaciones de capital, incluso adquiriendo derechos de suscripción.

En este caso, la rentabilidad será distinta y dependerá tanto del valor de emisión de las nuevas acciones como de la evolución posterior del mercado. Si la evolución de los precios es al alza, el segundo de los inversores ha acertado, si por el contrario bajan los precios, el primer inversor será el que obtenga mayor rentabilidad por haber desinvertido a tiempo. Los mercados financieros son esenciales para comprender la situación financiera de una economía. Su propósito es poner en contacto oferentes y demandantes de activos financieros y establecer los precios justos de los mismos.

Para que estos mercados realmente contribuyan con el crecimiento económico de un país, dependerá de su capacidad y eficiencia. Con el incremento en el movimiento de las inversiones en los mercados emergentes, se le está dando bastante importancia al análisis de la rentabilidad y riesgo de las acciones, así como a la comprensión de la eficiencia del mercado en los mismos.

Sebastián Jaramillo Aguirre (2016) en su tesis hecha en Colombia nos informa sobre la "Relación entre la gestión del capital de trabajo y la rentabilidad en la industria de distribución de químicos en Colombia" "La presente investigación analiza cómo las empresas distribuidoras

de químicos en Colombia pueden influenciar su rentabilidad de acuerdo con el manejo del capital de trabajo. La pregunta de investigación pretende no solo conocer si existe esta relación, sino también dar respuesta a su tipo e impacto. Con este fin, se estudió el capital de trabajo en conjunto y también sus componentes de manera individual. Los resultados evidencian de forma empírica que existe una relación entre los factores del capital de trabajo y la rentabilidad empresarial en la industria de distribución de químicos en Colombia. Se observa una relación significativamente negativa entre los días de cuentas por cobrar y la rentabilidad empresarial GOP, mientras que se evidencia una relación positiva pero no significativa en cuanto a la rentabilidad ROA. Parece ser que los resultados son totalmente dependientes del sector, el país, los hábitos y la cultura. De otras investigaciones llevadas a cabo en otros países, se detalla que los días de cuentas por cobrar son bajos; por ende, dar más días puede conllevar la consecución de más clientes y, en consecuencia, mayor rentabilidad. Para concluir este estudio, es importante resaltar que se cumplieron los objetivos de investigación planteados. En primer lugar, las empresas distribuidoras de químicos ahora se pueden referir a esta investigación para así mejorar la rentabilidad mediante un manejo óptimo del capital de trabajo. Se le recomienda al distribuidor de químicos colombiano mejorar y optimizarla gestión del capital de trabajo, ya que así será mayor la liquidez para apalancarse o invertir, sin tener la necesidad de acudir a créditos. Esto, a largo plazo, se verá reflejado en un aumento de su rentabilidad empresarial.

ANTECEDENTES NACIONALES

RUA SOTO DE FLORES DANI JAKI (2022) realizó una investigación sobre el “control de inventario y rentabilidad en colaboradores de la empresa papelera reyes SAC, callao, 2022” en su proyecto de investigación demostró que la empresa Papelera Reyes SAC tiene deficiencias respecto al control de sus inventarios la cual perjudica la rentabilidad de la empresa, para mejorar se recomienda implementar un sistema de control para facilitar un

correcto y preciso manejo interno, con el fin de minimizar los riesgos tanto en las existencias como en la rentabilidad. Respecto a la dimensión planificación, se recomienda emplear técnicas y estrategias que ayuden a optimizarla gestión del almacén, así como también el equipamiento adecuado para facilitar las operaciones que se dan dentro del área. Respecto a la dimensión gestión de almacén, implementar una mejora en la política del control de inventario, que esté bien definida y a la vez esta sea debidamente comunicada a los colaboradores, de manera que ayude a facilitar sus procedimientos. Se recomienda a la empresa estructurar y mejorar el espacio, implementar protocolos de seguridad y limpieza manera que garantice un almacenamiento óptimo de los inventarios.

MEDINA VASQUEZ, FLOR ELIZABETH (2020) en su tesis realizada en Perú titulada, “Control interno de inventario para optimizar la rentabilidad de la empresa textil Sandiego S.A.C. 2018” Dado todo lo anterior podemos concluir que los antecedentes optados fueron de gran utilidad, puesto que siguen la línea del presente trabajo de investigación tomando en cuenta el control interno y la rentabilidad como variables de estudio indicando estrategias de control para la posible solución al problema planteado en cada tesis. Lo cual tuvo como objetivo, determinar la incidencia del control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa, lo cual se dio a conocer que hubo un problema crítico y solucionando los problemas se llegó a tener una mejor rentabilidad gracias a su buena toma de decisiones.

BASES TEORICAS

CONTROL ADMINISTRATIVO

El control es una fase del proceso administrativo cuyo objetivo es vigilar el correcto funcionamiento de la organización, para ello se debe establecer una serie de patrones en todas las áreas que permitan evidenciar el rendimiento de la empresa. Otro de los objetivos fundamentales del control administrativo es de corregir la desviación y prevenirla de modo que se consiga la mejora continua de las operaciones de la organización.

Tener un buen control dentro de la empresa permitirá que la empresa se desarrolle y tenga una disciplina, ya sea para prevenir un posible cambio o ampliación de un acontecimiento dado. Consiste en medir y corregir el desempeño individual y empresarial para asegurar que los hechos, se adapten a los planes y objetivos de la empresa.

Hoy en día las empresas no se enfocan mucho en el control si no más por la rentabilidad teniendo como resultado que ocurran problemas en el camino como mala coordinación, despachos serrados, un mal control de inventario etc. Por ello es importante un plan de control para determinar cuál va a ser rol de cada área, para asumir responsabilidades.

El control administrativo cuenta con un proceso, éste empieza con el establecimiento de estándares que permitan evaluar la calidad y costo de los productos y/o servicios; cantidad de materia primas empleadas en la producción y el volumen de producción de los productos y/o servicios, tiempo de producción. Luego de establecer estos parámetros, se realiza una evaluación de desempeño actual, seguidamente se pasa a comparar el desempeño actual con los estándares establecidos, esto se realiza con la finalidad de identificar errores o desviaciones con el desempeño de las operaciones. En caso haya desviaciones se establece una acción correctiva con la finalidad de optimizar el desempeño de las operaciones. Al finalizar estas fases del proceso de control administrativo lo que se quiere es conseguir la mejora continua en la organización.

Cabe resaltar que el control administrativo no solo se realiza para dar seguimiento a las operaciones diarias o de producción de la empresa, sino también es empleado para vigilar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

MEJORA CONTINUA

La mejora continua es el esfuerzo constante que realiza una empresa mejorar u optimizar todos los procesos que involucra la producción de sus bienes y servicios.

Estas mejoras que realice la empresa en sus operaciones, deberán ser evaluadas y ejecutadas permanentemente, con la finalidad de crear una cultura de mejora continua en la organización.

Principios de la mejora continua

Los principios sobre los que se basa la mejora continua son los siguientes:

- Keep It Simple (KIS)

Este principio se traduce como “mantenlo simple”, nos dice que los sistemas en general funcionan mejor si mantienen si se mantienen simple; es decir, lo que se busca con el KIS, es establecer operaciones sin complejidades, pues estos hacen que sea difícil de entender y adaptarse a ellos para los trabajadores.

En una organización se deben implementar cambios pequeños y graduales a fin de no alterar la estabilidad de la misma, ir haciendo cambios pequeños pero incrementales y significativos paulatinamente fomentando que los empleados vayan acostumbrándose a cada uno de ellos sin afectar en su desempeño laboral y evitar la resistencia y miedo al cambio por parte del personal.

- GIGO (Garbage In, Garbage Out)

Este principio es traducido como “basura adentro, basura afuera”; nos plantea que en una organización es de suma importancia que los datos o información sobre los cuales se tomaran decisiones cuenten con veracidad, fiabilidad y precisión; porque de ser una

información errónea o incongruente las decisiones será del mismo modo incongruentes y lejos de solucionar problemas las volverán crónica.

- Trust but Verify

Este principio es traducido como “confía pero verifica”, plantea que en una organización se deben realizar constantemente auditorias tanto a los procesos, productos y servicios que se brinda y también a los sistemas de gestión; con la finalidad de verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos, verificar si se emplea el método adecuado en el proceso de gestión y producción de la empresa.

- Trabajo en equipo

Trabajar en equipo hace referencia a la capacidad que cada individuo de la empresa debe poseer para participar en forma activa para lograr objetivos y metas en común, para ello cada integrante del equipo debe aportar sus capacidades y habilidades formando sinergia de ideas y lograr alcanzar el ciclo de auto esfuerzo que implica la mejora continua. Es importante resaltar que en el trabajo en equipo prima el interés y bien común sobre los intereses personales, pues se establece que mediante el trabajo en equipo se obtiene mejores resultados que a través del trabajo individual.

- Método de las 5 S

Este principio está orientado a la consecución de desperdicios y a eliminarlo, para ello tiene un proceso que parte de la observación y análisis de los procesos.

Este principio contempla los siguientes elementos:

Ordenar (Seiri), hace referencia en la clasificación de materiales esenciales para la ejecución de las tareas.

Poner en orden (Seiton), se refiere a organizar los diversos materiales y elementos en un lugar determinado.

Brillar (Seiso) habla sobre mantener la limpieza en el lugar de trabajo.

Estandarizar (Seiketsu), hace referencia a establecer estándares o lineamientos que deben cumplirse respecto a las operaciones, el orden y la limpieza.

Mantener (Shitsuke), se refiere a mantener una constante verificación del cumplimiento de los estándares establecidos.

AUDITORIA

Profesional encargada de revisar, estudiar y garantizar una revisión a la organización Si en el caso hubiera desconformidades en el área contable, administrativo o económico. Es ahí donde en los últimos tiempos, las actividades de auditoria han demostrado una serie de desconformidades en las empresas. La rentabilidad es donde en este aspecto se ve perjudicada si es que se está haciendo un mal control de gestión. Esto nos lleva también a la inspección detallada de la contabilidad de la empresa, velar y proteger el patrimonio de la empresa, no se vea perjudicada con el tiempo.

POSICIONAMIENTO DE MERCADO

En este ámbito nos veremos en qué lugar estamos posicionados en la mente de nuestros clientes, teniendo en cuenta nuestra competencia para alcanzar un buen posicionamiento de mercado se debe escoger una estrategia para llevar nuestra imagen a un nivel superior. Aplicando la estrategia frente a la competencia. Logrando conseguir que los clientes identifiquen sobre otras marcas nuestros atributos como garantía en la hora de la distribución de las mercancías.

MARKETING

El marketing es una herramienta muy importante para alcanzar objetivos, se ha generado un marketing Mix, donde se analiza precio, producto, plaza y promoción, para llegar a objetivos como fidelizar a nuestros clientes. Así como también aumentar el reconocimiento en el posicionamiento en el mercado. Para todo plan se necesita una serie de objetivos sin dejar de

lado las estrategias, también entregarles, se hizo distintas investigaciones de mercados y estudios para identificar la mejor solución para lo que busca el consumidor.

CARTERA DE CLIENTES

Nuestra meta es a la fidelización de nuestra cartera de clientes, atreves de diferentes estrategias queremos conectar para retenerlos asegurando el aumento de ingresos

. Para empatizar con los clientes los llamamos por su nombre, tratarlos con una sonrisa y no dejarlos esperando. Por ello, para mantener una buena cartera de clientes se debe de contar con los datos necesarios para poder compactarlos, y poder brindarles un buen servicio, mantenerlos cerca y darles alguna promoción.

RENTABILIDAD

La rentabilidad la podemos definir como la capacidad con la que cuenta la empresa de aprovechar de forma óptima sus recursos económicos, recursos humanos, recursos financieros, etc., para que pueda generar ganancia.

Una empresa se puede considerar que es rentable siempre en cuando sus ingresos sean mayores a todos sus gastos, es importante resaltar que la empresa será rentable siempre en cuando la diferencia entre ingresos y gastos sea considerable, lo que indicaría que aprovechó adecuadamente sus recursos y genero suficientes utilidades, por ende a más beneficios generados, más rentable es la empresa.

La rentabilidad de una empresa, es muy importante ya que gracias a ello se puede ver la realidad de la organización, si es que la va por buen camino o se está perdiendo ,si es óptimo, si se está dando un margen de ganancia mayor a los costos de inversión, por ello es importante mensualmente hacer un control de gastos .Por lo tanto, en este proyecto lo que se busca en un futuro es realizar la correcta medición de control de nivel gastos para optimizar la rentabilidad de la empresa , se debe realizar un análisis a fin de encontrar aspectos a mejorar, algunos de

ellos que a la larga serán más costosos si no ponemos una mayor énfasis dentro de un tiempo determinado. Para poder conocer a fondo las finanzas de la empresa que es lo importante de este caso, que tengamos información de estados financieros, gracias a la rentabilidad se pueden pagar cambios favorables para la empresa para que tanto el empleado y empleador sean beneficiados mutuamente y no se vean perjudicados económicamente.

Para realizar un correcto cálculo de la rentabilidad de una empresa es necesario emplear ratios que permiten conocer la situación de la empresa a nivel económico y financiero.

Los ratios más importantes a estimar son:

- **Rentabilidad económica:** En este ratio se evalúa la capacidad que tienen los activos de la empresa de producir ganancias brutas. En esta categoría de rentabilidad se encuentran los ratios del ROI (retorno de inversión, éste es calculado dividiendo los beneficios brutos entre los activos totales de la empresa) y ROE (retorno sobre activos propios, éste es el resultado de dividir los beneficios netos entre los activos propios o el patrimonio de la empresa)
- **Rentabilidad financiera:** En esta categoría se evalúa los beneficios, utilidades o rendimiento que genera la inversión. Aquí encontramos al ratio del ROA, el mismo que es calculado dividiendo los beneficios netos entre los activos totales de la empresa.
- **Apalancamiento:** este ratios es usado para analizar si es conveniente endeudarse o hacer uso del dinero ahorrado de la empresa, será calculado dividiendo los activos totales entre el patrimonio neto.

La empresa busca con el tiempo comprar más vehículos para incrementar su margen de ganancia ya que no alquilaría a terceros si no sería sus propios carros, que trabajarían con sus clientes teniendo como consecuencia que ese dinero destinado para pagar por el alquiler de los vehículos ya no se pagaría esos costos , si fueran propios .Una de las estrategias para aumentar el margen de ganancia es recortar personal saturado, para ahorrar gastos

innecesarios, reducir los costos demás que generen la distribución. En la fecha actualmente la empresa tiene personal que pueden hacer tareas destinadas que hacen dos personas en una sola persona, con esto si planteamos esta idea se ahorraría el sueldo del trabajador. También se podría ampliar otras tareas que no sean necesariamente respecto al transporte, si no también abarcar en la logística como brindar servicios de cuadrillas para hacer inventarios, control y orden de las mercancías. Carga y descarga de los productos que transportan como línea blanca, cajas de archivos, neumáticos, rayos.

PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Definamos al planeamiento estratégico como una herramienta de gestión que es de vital importancia porque actúa como apoyo en el proceso de toma de decisiones respecto a lo que debe hacer la empresa para mejorar su situación actual que les permita alcanzar la Visión que se plantearon como organización.

El planeamiento estratégico es considerado también un plan de acción que debe realizar empresa para establecer el objetivo general a futuro de la empresa, es importante destacar que el planeamiento estratégico es personalizado para cada empresa, pues cada empresa tiene objetivos distintos.

No solo involucra decisiones futuras sino la toma de decisiones presentes. La planeación estratégica no elimina riesgos, solo identifica para poder analizarlos y estudiarlos para llegar a un acuerdo, llegar todos a una sola idea en conclusión tener los mismos objetivos. La empresa busca mejorar, su gestión y control para generar una rentabilidad económica.

Existe un modelo estratégico integral que son herramientas útiles para definir objetivos, indicar recursos disponibles a los temas más importantes e identificar los resultados. Permitiendo la facilidad de gestión y toma de decisiones en un tiempo determinado de crisis en la organización.

Además de ello contamos con la herramienta del FODA que ayuda analizar los puntos débiles y fuertes de la organizaron como las: fortalezas, oportunidades, debilidades y posibles amenazas. La fortaleza que resalta en la empresa son que contamos con fidelización contamos con una cartera de clientes por los años trabajando, brindándole un servicio eficiente, puntual y confiable.

Para poder realizar un adecuado planeamiento estratégico es de vital importancia realizar un diagnóstico de la empresa, en este se debe definir a donde se quiere llegar (Visión), puesto esto le brinda una dirección a la empresa; se debe determinar también cual es la situación actual en que se encuentra la empresa (Misión), y para ello se cuenta con una herramienta llamada análisis FODA, en el cual se plasman las virtudes y deficiencias de la empresa, de modo que luego se pueda definir la propuesta de valor de la empresa y las ventajas competitivas con las que cuenta. Por último se debe formular una serie de estrategias que permitan alcanzar los objetivos establecidos para la empresa, las estrategias que se plantean deben ser medibles, específicos y relevantes.

Proceso para la creación del planeamiento estratégico en la empresa.

1. Definir el propósito de la empresa

En esta fase se sienta o define las bases sobre las cuales está la empresa, para ello se debe tener en cuenta el rubro, que quiere conseguir y cuáles son los principios con los que cuenta.

Primero se debe definir la Misión de la empresa, esta se refiere a la razón de ser de una organización, es decir se define quien es la empresa que ofrece y cuál es su aporte en el mercado.

Se debe definir también cual es la Visión de la empresa, esto viene a ser una imagen de lo que la empresa quiere ser en el futuro, para ello se debe proyectar sus objetivos, los mismos que deben ser alcanzables.

Así mismo, la empresa debe delimitar los valores sobre los cuales estará basado su cultura organizacional. Los valores son principios éticos que rigen el actuar y proceder de una empresa o persona natural.

2. Realizar un diagnóstico interno y diagnóstico externo de la empresa

Es esta fase del planeamiento estratégico se realiza una evaluación de la empresa, para ello se puede emplear el análisis FODA:

- Fortalezas, son todos los elementos y aspectos positivos que tiene la empresa que constituyen su ventaja competitiva frente a la competencia.
- Debilidades, son todos los elementos y aspectos que necesitan mejorar para evitar que se constituyan en una fuente de obstáculos.
- Oportunidades, son factores externos que no dependen de la empresa, pero que si influyen de manera positiva en ella de forma directa o indirecta.
- Amenazas, son factores externos a la empresa que afectan a la empresa y pueden llegar a perjudicarla.

3. Establecer los objetivos y las estrategias

En base a los resultados del diagnóstico FODA realizado en la fase anterior, se procede a establecer estrategias que deberá ejecutar la empresa.

Estas estrategias son:

- Estrategia ofensiva o de crecimiento: son el resultado de cruzar los resultados de las oportunidades y las fortalezas, su finalidad es establecer estrategias que permitan emplear las fortalezas con la que cuenta la empresa para aprovechar las oportunidades del entorno.
- Estrategia de supervivencia o retirada, son el resultado de cruzar información sobre las debilidades y amenazas de la empresa. En esta etapa se debe plantear estrategias o acciones orientadas a la optimización de las debilidades

que tiene la empresa para poder hacer frente a las amenazas que encuentra en su entorno.

- Estrategia de reorientación o refuerzo, aquí se hace un cruce entre las oportunidades y las debilidades de la empresa, se proponen estrategias a adoptar para aprovechar las oportunidades que pueden ayudar a superar las debilidades de la organización.
- Estrategia defensiva, en esta etapa se cruza información sobre las fortalezas y amenazas del entorno, se plantean estrategias que debe poner en marcha la empresa para defenderse de las amenazas aprovechando las fortalezas que tiene la organización.

4. Asignación de presupuesto

Aquí se plantea o se estima los costos financieros y económicos que implicaría poner en marcha las estrategias, y se debe designar también recursos humanos para la ejecución de las mismas. Este proceso es importante, ya que en función de los valores designados a cada estrategia se evaluara su viabilidad o no.

5. Diseñar un plan de acción

Es esta etapa se formula un plan con acciones concretas que se deben seguir con la finalidad de poner en marcha las estrategias con éxito.

6. Implementar el plan

En esta fase, luego de haberse evaluado y aprobado la viabilidad de las estrategias y su plan de acción correspondiente, solamente queda poner en marcha lo diseñado, para ello se requerirá mucho compromiso y motivación de cada uno de los integrantes de la empresa.

SALUD OCUPACIONAL

La salud ocupacional es definida como una ciencia multidisciplinaria que busca fomentar y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores dentro de su centro de labores. Para poder asegurar el bienestar de los trabajadores la salud ocupacional debe prevenir la ocurrencia de daños ocasionado por las condiciones laborales en las que se encuentran los empleados.

Accidentes de trabajo

Los accidentes de trabajo son acontecimientos repentinos, violentos, no deseados y que en muchas ocasiones son prevenibles; las causas para estos accidentes pueden ser:

- Condiciones inseguras: estos se refieren a las condiciones o factores del ambiente que predisponen a la ocurrencia de un accidente, por ejemplo: maquinarias defectuosas, instalaciones que no cuentan con medidas de seguridad o que en si mismas sean inseguras, poca iluminación en lugares que necesitan iluminación, lugares con poca ventilación, falta de orden y limpieza, etc.
- Acciones inseguras: son actos que violan o no cumplen con los procedimientos establecidos para realizar las operaciones de la empresa de forma segura, por ejemplo: el manipular las maquinarias sin tener una capacitación previa, uso inadecuado de los equipos y maquinarias, falta de pericia en la ejecución de las operaciones, etc.

Factores de riesgo ocupacional

1. Factores de riesgo físico: se refieren al contacto que tiene el trabajador con diversos factores como el ruido, la vibración, la temperatura, la iluminación, la radiación, los mismos que se encuentran en el ambiente pero en proporciones desmesuradas que los hacen difíciles de soportar y causan daños severos y crónicos.
2. Factores de riesgo químico: son sustancias que generalmente se encuentran en el ambiente de trabajo que ocasionan irritación, asfixia o intoxicaciones; aquí están

comprendidos los polvos, gases y vapores nocivos para la salud del trabajador como el monóxido de carbono, ácidos, etc.

3. Factores de riesgo biológico: estos son riesgos naturales en un ambiente de trabajo, aquí se encuentran a los virus, bacterias, hongos, y parásitos
4. Factores de riesgo ergonómico: son aquellas afecciones que pueda sufrir el trabajador producto de estar constantemente en una postura inadecuada, como estar todo el día sentado frente a una computadora, o al realizar movimientos repetitivos e incesantes, o al realizar la manipulación de carga pesada, etc.
5. Factores de riesgo psicosociales: estos factores están relacionados al contenido de las tareas que realiza el trabajador, que causan estrés laboral, baja autoestima o carga de trabajo mental, etc.

Enfermedades ocupacionales

Las enfermedades ocupacionales son definidas como una alteración o deterioro en la salud del trabajador producido por la exposición a los factores de riesgo antes mencionados, los cuales se encuentran en su centro de labores.

Plan de seguridad laboral

El plan de seguridad ocupacional resulta ser un documento técnico en el cual se deben realizar la planificación, organización y supervisión del correcto funcionamiento de la empresa y la óptima ejecución de las operaciones del día a día de la empresa. Por ende es correcto afirmar que este documento está orientado a establecer lineamientos y estrategias que establezcan una forma segura de hacer las cosas sin afectar la salud de los trabajadores.

Todas las empresas, sin importar el rubro al que se dediquen, deben tener una política de seguridad y salud en el trabajo, puesto que esto afecta directamente en la productividad de los empleados, en la rotación de personal y en el marketing interno de la empresa.

Es de suma importancia en una organización contar con un “Plan de seguridad “ya que sin esto la empresa se vería perjudicada en el aspecto legal y económico en el peor de los casos supongamos que un trabajador sufra algún daño como lección o caída dentro el almacén en horas laborables, es la empresa que asumiría los costos que esto implique, pero planteando un plan de seguridad se sabría qué hacer en el caso sucediera una desgracia no prevista. También se tendría que poner a cargo una persona encargada para que realice un monitoreo de que se estén cumpliendo los lineamientos establecidos en el plan de seguridad para que no pase algún tipo de accidente, o que los trabajadores usen sus respectivos EPP que son equipos de protección para el personal, que usen su arnés de seguridad o su uniforme etc. También es importante hacer una charla informativa acerca de que hacer o no hacer en algún caso de emergencia como (sismos, terremoto, incendio, etc.) brindar capacitación a los colaboradores sobre el uso del extinguidor o como ayudar a un compañero de trabajo en el caso sufriera algún accidente (Primeros auxilios).

Las políticas SGSST

Son normativas plantean del desarrollo de un proceso logístico orientado al reconocimiento, evaluación, control y previsión de todos aquellos riesgos que puedan afectar la salud de los trabajadores dentro de la empresa.

Para empezar a desarrollar esta normativa se debe iniciar con la identificación de las acciones u operaciones que se están realizando de forma errónea o de factores que afectan la salud en el trabajo, luego de localizar estos aspectos es necesario planear o establecer acciones correctivas que ayuden a solucionar estos problemas.

Luego de haber establecido los lineamientos sobre las acciones que deben mejorarse, se debe pasara poner a prueba estas políticas de seguridad para que posteriormente sean evaluadas y verificar si estas políticas resuelven o no el problema identificado.

Si al finalizar la verificación aún se encuentran falencias, se debe establecer nuevas políticas con la finalidad de mejorar constantemente los procesos en la empresa para asegurar el bienestar de los trabajadores.

Al implantar la política de SGSST, ésta debe ser debidamente documentada y debe cumplir con todos los requerimientos legales con relación a la seguridad de los trabajadores, esta política debe ser de conocimiento de todos los empleados de la empresa y debe estar a su disponibilidad.

GESTION DEL TRANSPORTE

La gestión del transporte es el empleo de una estrategia para la selección del medio de transporte que adecuado para realizar el despacho y distribución de mercadería, en este proceso de debe tomar en cuenta y planear bien todos los movimientos que se realizaran desde que sale la mercadería del almacén hasta llegar a los centros de distribución.

La importancia de gestionar el transporte en una empresa radica en establecer rutas más eficientes que ahorren tiempo y costo.

Los beneficios que se obtienen por gestionar adecuadamente el transporte en una empresa son:

- Mejora notablemente la atención al cliente.
- Gestionar el transporte brinda más seguridad a la mercadería en cualquier fase que se encuentre,
- Brinda un ahorro significativo en costos de transporte.

Es de suma importancia designar a una persona encargada de diseñar estrategias de transporte, esta persona debe conocer los riesgos de transporte, la distancia de los destinos finales de cada entrega que se haga, los riesgos para mercadería en el transcurso del recorrido

hacia el punto de entrega, la capacidad de entrega o distribución con la que cuente la empresa (tamaño de la flota), entre otros.

Es decir, la gestión de transporte permite asegurar al cliente, asegurar la confianza de la empresa y garantizar el buen servicio el cual debe ser seguro y puntual ya sea en las redes de distribución, los almacenes o cualquier otro elemento o agente que influya en los procesos de transporte.

MEDIOS DE TRANSPORTE A UTILIZAR

Transporte propio

Se cuenta con 3 camiones furgón los cuales cargan un peso aproximado 2,5 toneladas, 5 toneladas, 10 toneladas.

Transporte de terceros

Se cuenta con dos camiones alquilados los cuales cargan un peso de 10 toneladas y 5 toneladas.

Mercadería para transportar

Se transporta a pedido del cliente neumáticos (llantas) de todas las marcas, así como aros, cajas de archivos y línea blanca.

LA LOGÍSTICA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES

La gestión Logística busca integrar la planificación, organización y el control de todas las operaciones que deben realizarse para garantizar el correcto abastecimiento de la mercadería.

La gestión logística del transporte busca principalmente la disminución de costes para optimizar la productividad de las operaciones de la empresa y ser competitivos en el mercado. Para lograr ello se debe eliminar etapas redundantes del recorrido a fin de evitar demoras y ahorrar

tiempo y dinero; también se debe evitar incurrir en manipulación indebida e innecesaria de los productos.

La logística es fundamental ya que son operaciones que nos lleva a trasladar las mercancías desde un punto de origen hacia un punto de destino respetando un procedimiento que manténgala mercancías en óptimas condiciones dándole al cliente una seguridad, puntualidad y cuidado de su mercadería. Darle un agradable servicio .la empresa busca a corto y largo plazo posicionarse en el mercado como uno de los mejores operadores de servicio logísticos

También se pretende mejorar varios puntos a favor del cliente, nosotros tenemos una logística eficiente, de despacho correspondiente verificando el pedido antes y después de ser entregado al cliente (sin daños, sin devoluciones, sin equivocaciones sin demora)

GESTION DE INVENTARIO

La gestión del inventario es el proceso de dar seguimiento a las mercancías desde que salen de la fábrica con destino al almacén y desde allí hacia los puntos de venta.

El inventario es definido como el conjunto de mercaderías o productos que produce un negocio o empresa con la finalidad de venderlos y obtener ganancia de ello.

La gestión de inventario es un elemento que constituye la cadena de suministro de una empresa; este proceso de gestión de inventario se realiza con el fin de tener el producto en el lugar correcto en el momento indicado y en perfectas condiciones.

Consiste en conocer y ver el estado actual de las mercancías, estudiar y llevar el control acerca de las características del producto. Año de la fabricación, color, daño si hubiera. Esta fase de la organización es de mucha importancia ya que habiendo un buen control de inventarios es la única manera de saber si el personal de servicio nos está hurtando las mercancías, y sobre todo esto permitirá saber el orden y control de los productos, Seleccionar y

saber que productos no sean vendidos por años, que mercancías falte por colocar para tener una amplia variedad de productos.

Tipos de gestión de inventarios

- Gestión realizada periódicamente; es un método de control de inventario que se emplea para realizar un informe financiero cada determinado tiempo. En este método se busca determinar el costo de los bienes o mercadería vendida, el mismo que se halla al restar el inventario final del inventario inicial de un determinado periodo de tiempo,
- Gestión de inventarios mediante código de barras; es un sistema de gestión que permite asignar un número a cada producto o mercadería de la empresa. En este sistema se asocia varios datos como dimensiones de cada producto, peso y cantidad de los mismos, entre otros.
- Gestión de inventario RFID: este es un sistema de identificación por radio frecuencia, su finalidad es la de asignar y transmitir inalámbricamente un número de identificación de cada producto, esto facilita su rastreo y brinda información detallada de los mismos. El mayor beneficio de este sistema es lo práctico y rápido que genera un registro automático que influye directamente en la eficiencia de las entregas.

GESTION DE PERSONAL

La gestión del personal es la administración de las relaciones del empleado con la empresa; el área encargada de velar por la correcta gestión es el de recursos humanos, los mismos que deben proporcionar datos actualizados sobre los empleados a la empresa y viceversa desde su contratación hasta su cese de labores.

La finalidad del departamento de recursos humanos y elaborar estrategias y plasmarlo en acciones que fomenten o generen satisfacción en los empleados, lo que se conoce como marketing interno, esto es de suma importancia porque afecta directamente en la productividad de los trabajadores y la motivación que tienen para desempeñarse diariamente.

Para lograr una gestión óptima del personal es necesario identificar las necesidades de los empleados para que sean evaluados y se planteen a partir de ellos estrategias que satisfagan sus necesidades.

Es un conjunto de tareas que abarca desde lo administrativo hacia lo operativo, teniendo en cuenta los acuerdos dados con anticipación y a último momento, la persona encargada de administrar estos área debe estar preparada para la toma de daciones último momento , que sea un líder que guie al personal paulatinamente ya que esa persona es la encargada principal de trabajar con personal de servicio .por ello siempre hay que tener en cuenta los acuerdos de la empresa y los contratos de los trabajadores.

SEGURO DE CARGA

Es un seguro que tiene cobertura sobre el traslado o transporte de las mercaderías vía terrestre, aéreo o marítimo. Este seguro estará vigente el tiempo que dure el traslado de los bienes.

Existen dos tipos de seguro de transporte de carga:

- Embarque específico, este es empleado siempre en cuando la empresa realice pocos enmarques o envíos de mercadería, se caracteriza por cubrir un solo traslado de mercadería de punto de partida hacia el destino final en un tiempo determinado.
- Declaración de embarque, este tipo de seguro es empleado por las empresas de transporte debido a que realizan muchos embarques al año, se caracteriza por brindar cobertura de todos los embarque que se realice durante todo un año, para ello se debe reportar mensualmente los embarques realizados.

Para las empresas de transporte son de mucha importancia adquirir un seguro para respaldarse ante los riesgos que puedan existir en el traslado de la mercancía, los mismos que

pueden ser: pérdidas o daños provocados por maniobrar de carga y descarga de mercancías, choques, volcaduras, explosión, entre otros.

Es un seguro que se encarga de velar por posibles pérdidas ya sean por hurto accidentes laborales y fenómenos siniestros etc. Si en el caso sucediera un accidente o robo la empresa tendría que asumir los costos al 100% ya que actualmente no cuentan con un seguro de carga esto vendría ser un problema fuerte porque la empresa transporta mercancías de gran valor, entonces si ocurriera un problema de este grado se vería perjudicada económicamente. La empresa busca tener un seguro de carga con el tiempo ya que si no se cuenta con ello serías final.

GESTION DE CALIDAD

La gestión de calidad es un proceso mediante el cual se evalúa todas las operaciones, productos y servicios de una empresa, con la finalidad de identificar áreas, procesos u operaciones que necesiten mejoras de calidad.

Es importante realizar una evaluación de calidad en todas las áreas de la empresa sin importar el rubro o tamaño de esta, ya que este proceso busca generar una cultura de mejora continua en la organización.

Para una empresa lograr instaurar la mejora continua dentro de su cultura organizacional implica el incremento sostenido del valor económico y estándar de calidad de los productos y/o servicios que brinde la empresa.

Beneficios para la empresa que trae la gestión de calidad

La empresa al gestionar adecuadamente la calidad de sus operaciones, productos y servicios logra reducir el desperdicio o merma, por ende esto implica también que se optimiza el control de los procesos dentro de la organización. Al conocer y tener el control de todos los procesos de la empresa facilita a la correcta capacitación del personal nuevo en sus labores, de

modo que reduce las fallas por falta de experiencia o conocimiento y por el contrario incrementan su productividad y desempeño laboral, logrando así abaratar costos y reducir ciclos de producción.

Otro de los beneficios más resaltantes que conlleva la eficiente gestión de calidad es el incremento de participación en el mercado o nicho del mercado. Respecto al tarjet, al gestionar la calidad de los productos y/o servicios brindados por la empresa se llega a satisfacer las expectativas de los clientes. Se reduce o elimina en muchos casos los reclamos y devoluciones, se ha reportado también que influye directamente en la fidelización de los clientes.

Es muy importante este punto ya que apunta al aseguramiento de los niveles de calidad, entre ellos como dar un buen servicio, confiable, puntual y seguro. También tiene como objetivo evitar posibles errores a la hora de dar el servicio al cliente. Nos permite también conocer y saber las necesidades de los clientes, nos ayuda también a reducir la improvisación, nos sirve también a controlar y prever la ocurrencia de posibles inconvenientes en la ejecución de las operaciones de la empresa, es por ello que es muy importante preocuparse por la gestión de calidad con el objetivo e identificar mejoras de calidad. La empresa lo que busca a corto plazo es mejorar su gestión de calidad para posicionarse en el mercado, una de las mejores empresas de transporte y servicios logísticos.

SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCION AL CLIENTE

Es monitorear la experiencia de los clientes al adquirir el producto y/o servicio de una empresa, este proceso está orientado a identificar problemas entorno a la calidad, la funcionalidad y el rendimiento de los productos; o si estos aspectos son los suficientes para satisfacer las expectativas que los clientes tienen acerca de los productos y/o servicios.

La empresa debe idear estrategias y métodos pertinentes que les permitan conocer la percepción del cliente respecto a la empresa y a sus productos y/o servicios, para que puedan ser analizados y se pueda plantear mejoras en cuanto a calidad de procesos, de producto o servicio.

Este proceso tiene como foco el cliente y las expectativas que tiene, y forma parte fundamental en el proceso de gestión de calidad.

Se aplica a los clientes consolidados, con el fin de identificar su nivel de aceptación del servicio, reforzando nuestra cartera de clientes a través de un valor agregado logrando ser competitivos dentro del mercado.

IMPLEMENTACION DE TECNOLOGÍA

En una empresa de transporte es de suma importancia garantizar la seguridad en el traslado de mercadería, puesto esto influyen tanto en la percepción del cliente como en la rentabilidad de la empresa.

Las empresas de transporte deben contar con ayuda de tecnologías que pueden asegurar potencialmente la seguridad de las mercancías, a continuación les describimos algunas de ellas:

Software ERP

Este software permite llevar un control y administración en tiempo real de toda la información de la empresa. En el rubro de transporte de carga, se tendría información acerca de cuantos viajes se generan por día o al mes, de modo que se pueda emplear esta información para conocer cuál es la capacidad de producción de la flota de vehículos que se tiene. Se puede programar reparaciones de los vehículos. También serviría para prever cuando es necesario emplear vehículos de terceros, etc.

Este sistema también permitirá gestionar de forma óptima cuales son los ingresos y los gastos que se realizan por cada entrega.

App

Existen Apps disponibles para teléfonos Android y para iPhone que son bastante prácticos y necesarios para este rubro de negocio. Por citar un ejemplo, están disponibles Apps de SOS, el mismo que se necesita en una situación de emergencia producida por un desperfecto del vehículo o un accidente, de modo que esta App te pone en contacto con un centro de asistencia mecánica.

Sensor de seguridad

Esta es una tecnología que permite tener la información precisa sobre los movimientos que hizo el conductor a la caja o mercancía. En este sistema se emplea un sensor de enganche y desenganche, el mismo que estará adherido a la caja o mercancía.

Localización Satelital

Este es un sistema que permite conocer en tiempo real donde se encuentra ubicado cada unidad de transporte gracias al rastreo satelital, es muy importante en caso de extravió o accidente de las unidades de transporte en lugares que no tienen cobertura de redes móviles o de internet, lo que dificulta la comunicación con el conductor.

Este sistema también puede ser empleado para la administración y gestión del tiempo de entrega, y evidenciar falencias en este proceso.

GPS con panel solar

Esta es una nueva tecnología que funciona como auxiliar al GPS tradicional, la función de este auxiliar es recargarse durante el día mediante el panel solar, para proveer energía al GPS durante la noche para evitar que se apague y deje de reportar y mantenerse siempre comunicado.

Se aplica de acuerdo al grado de ineficiencia de coordinación de rutas, responde a la falta de tecnología dentro de la empresa para facilitar el desarrollo logístico de forma óptima y efectiva. Se pondrá un nuevo software que permitirá monitorear el tiempo, las zonas de alto tráfico y mantener seguridad tanto de los camiones como la mercadería de los clientes.

El uso de GPS será de gran importancia para este caso ya que gracias a ello se podrá monitorear. En donde está ubicado el camión por si sucediera un posible hurto. Trabajar también con vehículos modernos para marcar la diferencia con la competencia .Los procesos de los negocios en nuestra organización y todo ello de acuerdo al plan estratégico, hoy en día las empresas exigen a sus proveedores de transporte, que cuenten con un monitoreo de seguimiento, si en el caso sucediera algún inconveniente con su mercadería debido a la inseguridad, además también es de mucha importancia si hubiera un robo del vehículo o si en el caso si el conductor se extraviara.

CONCLUSIONES

1) La empresa de transporte debe realizar una supervisión y control constante de los procesos que comprenden sus operaciones diarias, estas auditorías se realizarán según sus necesidades y proyecciones que permita tomar acciones ante alguna falla en el proceso de Gestión de transporte, o Gestión de la calidad del servicio que brinda.

2) Se ha identificado la importancia de tener un software de gestión de transporte que ayude a mejorar administrativamente y reducir tiempos de espera; así mismo la optimización del Transporte enfocada al ahorro de costos para una rentabilidad segura.

3) Un producto que no consigue llegar a manos del cliente en el lugar y momento en el que este lo necesita pierde valor y crea insatisfacción, no digamos si nuestro cliente debe reprogramar sus procesos internos por una espera generada por nuestra ineficacia en el transporte y mucho más si ésta es reiterada, una insatisfacción que puede abrir una puerta que nadie desea que un cliente abra: la posibilidad de probar el sabor de la competencia. Poner especial atención en la correcta gestión de este eslabón de la cadena de suministro.

APORTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación determina que la empresa de transporte debe implementar un sistema de gestión de calidad del servicio, un sistema de gestión del transporte, debe conocer y evaluar a fondo la logística de su servicio y debe identificar adecuadamente las expectativas y necesidades de sus clientes.

La empresa de transporte no cuenta actualmente con un planeamiento estratégico, no cuenta con una visión clara de la empresa; esto debido a la poca o nula preparación de los dueños, que en muchos casos se embarcan en este rubro de negocio de forma empírica.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda que la empresa realice un nuevo control administrativo que implique la vinculación de dos archivos, control de gastos y rendiciones, así mismo se recomienda que la empresa defina el concepto ético en el área de transporte. Además, se requiere un seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR) por la seguridad De cada uno de los trabajadores en el caso ocurra un posible accidente el seguro asume el 100% de los gastos que implique un accidente. También se recomienda comprar nuevos vehículos para no estar alquilando a terceros.
- 2) hacer un nuevo control de administrativo de horario de entrada y salida para que los colaboradores se sientan protegidos al hacer trabajos de riesgos. Por otro lado, debido a la insatisfacción de los trabajadores, la empresa deberá tomar en cuenta en la próxima contratación interponer un filtro en las entrevistas para destacar a Profesionales para el puesto requerido y pasar a formar parte de la empresa, disminuyendo la Carga en los trabajadores actuales.
- 3) Se desarrolló un Plan de seguridad y salud en el trabajo porque los estibadores y choferes de la empresa, se encuentran en un lugar (almacén) lleno de riesgos debido que el almacén. Se encuentra llena de llantas en grandes alturas que son un riesgo para el personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Prana. (2020) ¿Qué es la rentabilidad de la empresa y cómo se calcula?
<https://pranagroup.mx/blog/retribucion-para-tu-negocio/que-es-la-rentabilidad-de-una-empresa-y-como-se-calcula-628/>
- CERTUS. (2021) ¿Qué es el planeamiento estratégico?
<https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-planeamiento-estrategico/>
- PLAZA VIDAURRE VICTOR. Blog Escuela de Postgrado Universidad Continental.
¿Cuál es la importancia del planeamiento estratégico?
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/cual-es-la-importancia-del-planeamiento-estrategico>
- NAVARRETE LOZANO KARLA E., (2019) El control dentro del proceso administrativo. Que es, objetivos, proceso, importancia y tipos.
<https://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>
- DIRESA. Salud ocupacional
http://www.digesa.minsa.gob.pe/DSO/SALUD%20OCUPACIONAL%20TRIPTICOS/triptico_que_es_salud_ocupacional.pdf
- Pulso Salud. (2020) Salud Ocupacional: ¿Qué es y para qué sirve?
<https://pulsosalud.com/salud-ocupacional-que-es-y-para-que-sirve/>
- Pulso Salud. (2021) Plan de Seguridad y Salud Ocupacional
<https://pulsosalud.com/importancia-del-plan-de-seguridad-y-salud-ocupacional/>

- Simpliroute. (2021) Gestión de transporte: qué es, importancia y beneficios
<https://simpliroute.com/blog/gestion-de-transporte-que-es-importancia-y-beneficios#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20transporte%20es%20el%20proceso%20de%20seleccionar%2C%20mediante,que%20se%20llevar%C3%A1n%20a%20cabo>
- IBM. ¿Qué es la gestión de inventario?
<https://www.ibm.com/es-es/topics/inventory-management>
- IONOS. (2019) Gestión de personal: tareas, funciones y objetivos
<https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-personal-tareas-funciones-y-objetivos/>
- ConexionEsan. (2018) ¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa>
- Excellence Blog. (2021) Satisfacción de los clientes: ¿cómo realizar un monitoreo?
<https://blog.softexpert.com/es/satisfaccion-clientes/#:~:text=El%20monitoreo%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n,no%20satisfechas%20de%20los%20clientes.>
- REPOSITORIO INSTITUCIONAL (2022-05-04) Plan estratégico de marketing para incrementar las ventas
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1955>

- Repositorio Digital UWIENER (2020-12-22) Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4227>
- REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO (2018) Control de inventarios para optimizar la rentabilidad de la Empresa Locería y Cristalería Calmet SAC, año 2016 – 2017
<https://repositorio.ucv.edu.pe/?locale-attribute=es>
- VELASQUEZ LAURA, CARMEN LISETH (2022-06-06) Propuesta de un plan estratégico para la empresa Grupal S.A.C. para optimizar las rentas y aumentar la presencia en el mercado Lima – 2021
- Economipedia (2022) Rentabilidad económica (ROA)
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-economica.html>