



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**EL PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR
LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA
2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Julon Vasquez, Guiceli Geraldiny

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9926-43X>

Bach. Tequen Chavez, Yulisa

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3210-1247>

Asesor:

Dr. Mego Núñez, Onésimo

ORCID: <https://orcid.org/0000-000-8956-4739>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2023



DICTAMEN DE TESIS EXPEDITA PARA SUSTENTACION

Pimentel, 01 de octubre de 2023

El (la) presidente (a) y los miembros del jurado evaluador de la tesis.

EL PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA 2021

Presentado por:

JULON VASQUEZ GUICELI GERALDINY

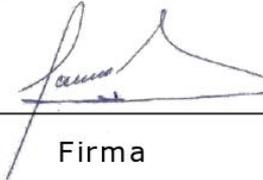
TEQUEN CHAVEZ YULISA

APELLIDOS NOMBRE(S)

DICTAMINAN que la tesis está expedita para sustentación.

Presidente(a): Dr. Mego Núñez Onésimo

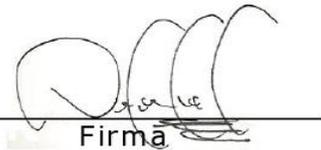
Nombre Completo



Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José

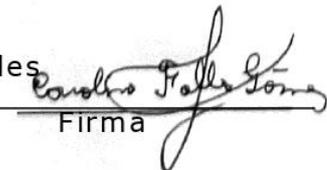
Nombre Completo



Firma

Vocal : Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre Completo



Firma

Versión: 2	F. Implementación: XX/XX/2023	Página 9 de 10
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Investigación	Consejo Universitario	R. D. N° XXX -2023/PD-USS

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

EL PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

JULÓN VÁSQUEZ GUICELI GERALDINY	DNI: 73419300	
TEQUÉN CHÁVEZ YULISA	DNI: 71896439	

Pimentel, 10 de abril de 2023

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a nuestros padres por el apoyo económico y emocional que nos han brindado para el logro uno de nuestros objetivos, a nuestros compañeros, hermanos, amigos, abuelos y otras personas que nos aconsejaron para hacer posible nuestras metas.

Agradecimiento

A Dios Por darnos salud y fortaleza para cumplir con nuestro trabajo de investigación, también agradecemos a nuestros padres y familiares por su apoyo en buenos y malos momentos, a nuestros compañeros y amigos quienes nos brindaron apoyo emocional y académico. También al Doctor: Onésimo Mego Núñez por brindarnos conocimientos.

Y a los colaboradores de la empresa La Pilca por apoyarnos en nuestra investigación.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar cómo el proceso logístico incrementará la rentabilidad en la empresa La Pilca 2021. La metodología que se ha empleado es de tipo descriptiva-propositiva de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo y de método deductivo, partiendo del objetivo general a los específicos. Además, se consideró como población a 12 trabajadores, los mismos que fueron considerados como muestra en su totalidad, a quienes se le aplicó un cuestionario, cuyos resultados muestran que el proceso logístico de la empresa presenta un nivel medio con un 41.70 %, nivel bajo 33.3% y el nivel alto con un 25%, al igual que rentabilidad con un 50% en el nivel bajo, el 33.3% un nivel alto y el 16.70% un nivel medio, esto se debe a que la empresa es nueva en el mercado y aún no estable procesos logísticos adecuados y eficientes. Se llegó a la conclusión de que la implementación de una propuesta que mejore los procesos logísticos incrementará la rentabilidad, la propuesta está enfocada a la mejora de inventario, almacenamiento, transporte y distribución ya que son las dimensiones con menor porcentaje de satisfacción obtenido mediante nuestro instrumento de recolección de datos.

Palabras clave:

Procesos logísticos, rentabilidad, rentabilidad financiera y rentabilidad económica.

Abstract

The present investigation has as a general objective to determine how the logistics process will increase the profitability in the company La Pilca 2021. The methodology that has been used is of a descriptive-propositive type of non-experimental design with a quantitative approach and a deductive method, starting from the general objective to the specific ones. In addition, 12 workers were soon as a population, the same ones that were considered as a sample in their entirety, to whom a questionnaire was applied, they could show results that the logistics process of the company presents a medium level with 41.70%, low level 33.3% and the high level with 25%, as well as profitability with 50% at the low level, 33.3% a high level and 16.70% a medium level, this is because the company is new to the market and it still does not establish adequate and efficient logistics processes. It was concluded that the implementation of a proposal that improves logistics processes will increase profitability, the proposal is focused on improving inventory, storage, transportation and distribution since they are the dimensions with the lowest percentage of satisfaction obtained through our instrument of data collection.

Keywords:

Logistics processes, profitability, financial profitability and economic profitability.

Índice de contenido

Páginas preliminares:

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de contenido	viii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Antecedentes de estudio.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.4. Formulación del problema.....	34
1.5. Justificación e importancia del estudio	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	35
1.7.1. Objetivo general.....	35
1.7.2. Objetivos específicos.....	35
II. MATERIAL Y MÉTODO	36
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	36
2.2. Población y muestra.....	36
2.3. Variables y operacionalización.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 40	
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	44

2.6. Criterios éticos	44
2.7. Criterios de rigor científico.....	45
III. RESULTADOS	47
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	47
3.2. Discusión de resultados	57
3.3. Aporte práctico (propuesta, si el caso lo amerita)	60
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
4.1. Conclusiones.....	78
4.2. Recomendaciones.....	79
REFERENCIAS	80
ANEXOS	86

Índice de Tablas

Tabla 1 Total de la Muestra	37
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Independiente	38
Tabla 3 Operacionalización de la Variable Dependiente	39
Tabla 4 Escala de Likert - Proceso Logístico	41
Tabla 5 Escala de Likert - Rentabilidad	41
Tabla 6 Dimensiones del Cuestionario - Proceso Logístico	42
Tabla 7 Dimensiones del Cuestionario - Rentabilidad	42
Tabla 8 Validación por Expertos	43
Tabla 9 Confiabilidad del Alfa de Cronbach del Proceso Logístico	43
Tabla 10 Confiabilidad del Alfa de Cronbach de Rentabilidad	43
Tabla 11 Datos Generales de los Participantes	47
Tabla 12 Resultado de la Variable Proceso Logístico	48
Tabla 13 Resultado de la Dimensión Compras	49
Tabla 14 Resultado de la Dimensión Transporte	50
Tabla 15 Resultado de la Dimensión Almacén	51
Tabla 16 Resultado de la Dimensión de Inventario	52
Tabla 17 Resultado de la Dimensión Distribución	53
Tabla 18 Resultado de la Variable Rentabilidad	54
Tabla 19 Resultado de la Dimensión Rentabilidad Financiera	55
Tabla 20 Resultado de la Dimensión Rentabilidad Económica	56
Tabla 21 Nuevo Proceso de Compra	61
Tabla 22 Aspectos que se Deben Conocer de los Proveedores	62
Tabla 23 Presupuesto de la Dimensión Compra	63
Tabla 24 Implementación del Sistema ABC	64
Tabla 25 Método ABC	64
Tabla 26 Clasificación del Sistema ABC	67
Tabla 27 Costos Directos del Sistema ABC	67
Tabla 28 Detalles de Almacenaje 01	69
Tabla 29 Resultados Esperados de la Propuesta Almacén	70
Tabla 30 Presupuesto de Dimensión Almacén	70
Tabla 31 Propuesta de la Dimensión Transporte	72
Tabla 32 Presupuesto de la Dimensión Transporte	72

Tabla 33	Formato de Especificación de Pedido.....	73
Tabla 34	Formato de Devolución de Productos	73
Tabla 35	Formato de Productos Agotados	74
Tabla 36	Formato de Devolución de Productos a Proveedores.....	74
Tabla 37	Resultados Esperados de la Propuesta Distribución	75
Tabla 38	Presupuesto de la Propuesta Distribución	75
Tabla 39	Plan de Capacitación de Manera General	76
Tabla 40	Presupuestos según Capacitación.....	77
Tabla 41	Tabla General del Presupuesto	77
Tabla 42	Matriz de Consistencia.....	86
Tabla 43	Instrumento del cuestionario	87
Tabla 44	Validación del instrumento del Experto N° 1	91
Tabla 45	Validación del instrumento del Experto N° 2.....	93
Tabla 46	Validación del instrumento del Experto N° 3.....	95

Índice de Figuras

Figura 1	Género de los Encuestados	47
Figura 2	Proceso Logístico	48
Figura 3	Dimensión Compras	49
Figura 4	Dimensión Transporte	50
Figura 5	Dimensión Almacén.....	51
Figura 6	Dimensión de Inventario.....	52
Figura 7	Dimensión Distribución.....	53
Figura 8	Variable Rentabilidad	54
Figura 9	Dimensión Rentabilidad Financiera	55
Figura 10	Dimensión Rentabilidad Económica	56
Figura 11	Propuesta de Mejora para Almacenamiento	68
Figura 12	Carta de Aceptación	97
Figura 13	Resolución del proyecto de investigación.....	99
Figura 14	Licencia de Uso	102
Figura 15	<i>Reporte de Similitud</i>	105
Figura 16	Acta de Originalidad	106

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Contexto internacional

Según Gaitán (2022) en su artículo titulado el plan de negocios y la rentabilidad mencionó que la rentabilidad es una variable, que dentro de toda organización con fines de lucro es considerada la meta objetiva, por esta razón, se considera que la rentabilidad es el resultado final de todas las actividades económicas.

Este artículo está relacionado con nuestra variable independiente, ya que nuestro proyecto tiene como objetivo integrar los distritos procedimientos logísticos al interior de la compañía La Pilca e implementar un proceso estructurado.

De tal manera Robuste (2021) en su artículo titulado, la logística de cargas en América latina y el caribe: una agenda en su desempeño, mencionó que en América latina la logística necesita de mejoras pues en la mayoría de países no existe una eficiente infraestructura para llevar a cabo los procesos y si logramos mejorar estas debilidades serían grandes exportadores a nivel mundial.

Este artículo se relaciona con nuestra investigación ya que una empresa nueva que recién está introduciéndose en el mercado, por ende, debe conocer el entorno económico que le rodea y cómo se encuentra el mercado en el cual se va a desenvolver; uno de los puntos importantes es analizar con qué tecnología se va a contar para llevar a cabo los procesos logísticos y si esta es accesible para nuestro país.

Así mismo, Fontalvo et al. (2019) en su artículo los procesos logísticos y la administración informó que la mayoría de las empresas promueven las actividades participativas de sus organizaciones con el fin de ejercer un proceso administrativo dinámico. En las empresas, los procesos logísticos juegan un papel importante, pues es necesario comprender y examinar si se encuentran las diferentes actividades realizadas en esta área, para potenciar los productos ofrecidos a los consumidores. Los autores de este artículo también

mencionaron que la implementación de una red logística es necesaria para lograr una eficiente coordinación de los procedimientos logísticos.

Este artículo está vinculado con nuestra variable independiente, puesto que, nuestro proyecto de investigación busca integrar los diversos procesos de abastecimiento dentro de la compañía La Pilca SAC, e implementar un proceso estructurado y dejar de lado las actividades empíricas que se vienen utilizando actualmente.

Según Pinheirom et al. (2017) en su artículo una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma mencionó que, la diferencia es importante en un negocio, por eso quienes dirigen deben procurar brindar los mejores productos para la plaza, servicios de calidad y disponer de un proceso logístico adecuado, entre otros, y así la operación se ejecuta eficientemente dentro de las compañías a medida que progresan en las diferentes áreas, así obtienen una mejor percepción de sus consumidores y por ende su fidelización.

Esta investigación es importante para complementar nuestra investigación porque está vinculada a nuestra primera variable ya que hemos evidenciado diferentes maneras que ayuden a una mejor productividad de la compañía, con el fin de implementar la mejora de los distintos procedimientos logísticos. Además, buscamos información útil y eficaz que nos ayude a desarrollar un método de adquisición estructurado en el que la compañía pueda gestionar el control de todas sus operaciones.

De acuerdo al autor Romero (2017) en su investigación titulada, diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de las empresas Produarroz S.A, mencionó que el problema más común dentro de las empresas, es la toma de decisiones acertadas; debido a que la mayoría de las organizaciones no cuentan con información exacta y precisa de la situación que las empresas se encuentran.

Esta tesis se relaciona con nuestra variable dependiente, pues nuestra finalidad es a través de un proceso logístico ordenado, aumente las utilidades en un periodo establecido dentro de la organización.

Según Contreras y Botero (2017) en su artículo denominado, la rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial afirmaron que la mayoría de las empresas buscan mejorar su economía y aumentar sus activos, a excepción de las organizaciones sin fines de lucro. Es por ello que, los ingresos y la rentabilidad es el pilar que mantiene activa a las empresas.

Este artículo se relaciona con nuestro trabajo de investigación ya que después de analizar información de mejoras y realizar una investigación detallada dentro de la empresa se identificarán las principales problemáticas para tomar medidas y mejorar su economía.

Contexto nacional

Según Aguirre et al. (2020) en su artículo titulado la rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial, dijo que la rentabilidad es un indicador amplio e importante para mantenerse en el mercado a lo largo del tiempo. Por ello, los directivos de empresas deben conocer la evolución de su rentabilidad para que puedan tomar decisiones acertadas.

Este artículo está relacionado con la variable dependiente de nuestra investigación, debido a que la empresa La Pilca se enfoca en aumentar la economía de la empresa y así analizar y las posibles inversiones a futuro para ampliar su negocio y así mismo entender qué indicadores están funcionando y generando rentabilidad para poder innovarlas o mejorarlas y de esta manera conocer específicamente cada proceso, cumpliendo con el objetivo de reducción de costos y gastos y al mismo tiempo la organización se mantendrá en un mercado competitivo y sostenible.

Así mismo, Faichin (2018) en su tesis titulada modelo de gestión logística para disminuir costos logísticos en ferretería Ruiz SAC, mencionó que en la actualidad las empresas buscan rapidez en todas sus acciones empresariales, para minimizar tiempos, y de esta manera atender las necesidades de los clientes en un tiempo récord. Asimismo, reestructurar la logística empresarial también permite ser más flexibles ante los consumidores, quienes están en busca constante de calidad y bajos precios. Las empresas al enfocarse en

estos indicadores de competitividad deben tomar en cuenta la situación de sus estados financieros para no afectar a su rentabilidad.

Esta investigación se relaciona directamente con la variable independiente ya que la ferretería en estudio, busca disminuir sus costos logísticos a través de una optimización de los procesos, como, por ejemplo, ahorrar tiempos en actividades repetitivas que provocan un trabajo extra de los trabajadores.

Según Martínez y Kadi (2018) en su artículo logística integral y calidad total: filosofía de gestión organizacional orientada al cliente, afirmaron que La logística es una herramienta que mejora la estructura de los procesos; donde todas las actividades que lo conforman deben estar implementadas y coordinadas para actuar de manera pertinente; desde la búsqueda de proveedores hasta la distribución.

Este artículo se relaciona con nuestro trabajo de investigación ya que la empresa en estudio requiere de una fuente informativa fiable y suficiente para tener un control del manejo de los procesos como son: adquisitivos, de entrega, y provisión de los diferentes producto o servicio al comprador o consumidor final ya que busca aumentar sus ganancias reduciendo costos en el procedimiento de abastecimiento de los diferentes materiales.

También Humpiri (2018) en su tesis titulada relación entre la cadena de suministro y la rentabilidad de las empresas importadoras de autopartes para vehículos pesados en el distrito de Ate 2017, mencionó que una correcta planificación de un proceso logístico permite la empresa pueda lograr sus objetivos económicos planteados en un plazo más corto, ya que la carencia al momento de planificar y controlar estos procesos causa costos innecesarios como tardanza de llegadas de insumos, exceso de registros de los productos en los almacenes, no se cumplen con los niveles de calidad que el cliente requiere y esto incrementa un aumento en el tiempo de la entrega del producto.

Esta tesis se relaciona con nuestro trabajo ya que al igual que contamos con las mismas variables y se enfocan en empresas de rubros similares, por lo que podemos suponer que en la empresa La Pilca también estén ocurriendo

estas malas gestiones en la logística el cual ha generado una rentabilidad baja en los últimos periodos.

Conforme a Rojas (2017) en su investigación denominada sistema de gestión logístico para la satisfacción de los clientes de la ferretería el Tambo EIRL, acotó que, uno de los pilares dentro de las organizaciones para obtener una ventaja en el mercado es la adecuada estructuración de la logística empresarial, estas estrategias al ser planteadas correctamente generan satisfacción y fidelidad de ellos y también contribuyen a posicionarse en la mente del consumidor; es por ello, que es fundamental en una empresa estar informados sobre las constantes actualizaciones tecnológicas en este rubro económico y así actuar eficazmente en sus procesos de acuerdo a la globalización actual.

Esta tesis está relacionada con la variable independiente de nuestra investigación. La empresa La Pilca es nueva en el mercado de Lambayeque y aún no ha logrado posicionarse en el mercado, por lo que busca replantear sus procesos, especialmente en su campo. Así mismo, un buen proceso logístico permite a la empresa incursionar en nuevos mercados locales e internacionales, por lo que existe una necesidad urgente de mejorar en esta área del negocio, ya que recién empezó a operar en el mercado.

De acuerdo con los autores Montenegro y Martínez (2017) en su artículo relación entre el financiamiento empresarial y la rentabilidad de las empresas en el sector industrial que cotizan en la bolsa de valores en Lima, periodo 2010-2014 indicaron, que las empresas pueden utilizar su rentabilidad para financiarse en ampliar el rubro al que se dedican, por lo tanto, podemos decir que saber el nivel de ganancias que hay en la empresa, permite tomar decisiones más acertadas ya que si la organización está pasando por un mal momento monetario no sería recomendable que realice inversiones elevadas.

Este artículo se relaciona con nuestra tesis, pues el gerente de la empresa La Pilca, busca invertir en nuevos mercados, pero para ello debe lograr posicionarse en el mercado que se encuentra ahora, que es el lambayecano. Por ello esta empresa debe analizar si su rentabilidad es la adecuada para expandirse e invertir en patrimonio.

Contexto local

Los procesos logísticos que se realizan dentro de la empresa La Pilca no se llevan a cabo de manera adecuada la cual no facilita que incremente su rentabilidad. Las causas que generan un mal proceso es que gran parte de los trabajadores de la empresa la Pilca hoy en día no conoce de manera precisa todos los procesos desarrollados, lo cual conlleva a que no haya una coordinación y sincronización de todos sus procesos logísticos. Con respecto a la rentabilidad se ha evidenciado un bajo índice de ganancia en los últimos periodos debido a los efectos que podría estar causando un mal proceso haciendo así que disminuya su rentabilidad y participación en el mercado, por lo tanto, podemos decir que estos indicadores mencionados afectan la organización.

Si la empresa La Pilca sigue utilizando u operando con los mismos procesos logísticos, no mejorará el proceso logístico, así mismo su rentabilidad, desde luego tampoco el servicio que brinda.

Nuestra investigación ayudará a mejorar los procesos logísticos y su rentabilidad ya que propondrá un plan de mejora que permitirá asegurar una mejor coordinación entre los procesos es decir una gestión eficiente la cual genere una optimización mediante medidas logísticas permitiendo así que los trabajadores de la empresa La Pilca tengan un mejor control al momento de su aprovisionamiento y entrega de productos, logrando que aumente su participación y rentabilidad en el mercado.

1.2. Antecedentes de estudio

Nivel internacional

Según Conteras y Botero (2021) Colombia, en su tesis de licenciatura tuvo por objetivo diseñar una herramienta que pueda monitorear la rentabilidad y liquidez de la empresa. El tipo de investigación es cuantitativo no experimental. La población estuvo conformada por 2 empresas del sector comercial. Los resultados mostraron que la empresa debe enfocarse en la mejora de sus estados financieros con la finalidad de tener una idea más clara de su empresa. Como conclusión se determinó que la herramienta plantea

mejora el manejo de los índices rentables en la empresa y da mayor claridad y da más claridad a las situaciones financiera de la organización.

Así mismo, López y Farias (2018) en su tesis titulada análisis de alternativas de financiamiento y relevancia para las Pymes del sector Comercial e Industrial de Guayaquil, tuvo como objetivo, investigar las formas no tradicionales de financiamiento para las Pymes del sector industrial y comercial de Guayaquil. El tipo de investigación que se aplicó fue de carácter explicativo y descriptivo. La conclusión que se planteó fue: el mercado bursátil es una excelente alternativa de financiamiento, pues es una manera de invertir con los mismos activos que la empresa cuenta. Las empresas especialmente las pequeñas tienen cierta desconfianza al involucrarse en la bolsa de valores, debido a una inadecuada información o temor a perder su negocio ante posibles dificultades que se presente. Sin embargo, si las Pymes forman parte de este mercado tienen mayor posibilidad de alcanzar un mercado más amplio e incluso extenderse a otros países ya que a mayor financiamiento mayor producción.

De acuerdo con Quintero y Sotomayor (2018) Ecuador, en su tesis de licenciatura, tuvo por objetivo presentar un planteamiento para mejorar la adquisición de materias primas en la empresa mencionada. La investigación tuvo como diseño descriptivo, totalmente cualitativo y no experimental, se utilizó herramientas como la entrevista estructurada a los clientes y personas que forman parte de la empresa, guías de observación. La población muestral está formada por 4 personas (gerente general, jefe de logística, auxiliar de logística y jefe de atención al cliente). El resultado encontrado es la falta de conocimiento de los empleados sobre las tareas a realizar durante el proceso logístico. La conclusión de la investigación es que la problemática encontrada se debe a que no hay una información eficiente por parte de los dirigentes y no existen indicadores para medir el rendimiento de los empleados.

Según el autor Robles (2017) en su investigación denominada análisis de los problemas que enfrentan las Pymes al acceder a financiamientos privados e impacto en su rentabilidad” planteó el siguiente objetivo de investigación: Analizar los problemas que enfrentan las Pyme al acceder al financiamiento privado y determinar las variables que lo facilitan para contribuir

en su desarrollo. Luego de una investigación de tipo descriptiva a través de la aplicación de entrevistas guiadas, llegó a las siguientes conclusiones: Las empresas de menor tamaño tienen notables limitaciones financieras. Existe un esfuerzo de los bancos por extender sus servicios financieros ya sea créditos bancarios, leasing y factoring a pequeñas empresas, pero por lo visto, el desarrollo de la industria se encuentra en su etapa inicial. Para las microempresas, el escenario es aún peor ya que son consideradas empresas más riesgosas y por ende más costosas de financiar, muchas veces las microempresas se financian con créditos de consumo que involucran un monto alto y menor plazo, generando un alto costo en comparación a un crédito gestionado en una situación bancaria que involucra la evaluación de flujos futuros a un plazo mayor, con una cuota notablemente menor.

Según Illanes (2017) en su investigación financiamiento y rentabilidad de pequeñas y medianas empresas en Chile, tuvo como objetivo investigar la caracterización y revisión de las variables que influyen en los financiamientos y los posibles factores que conllevan al endeudamiento en dichas empresas. Se realizó una investigación cualitativa con carácter descriptivo, donde se profundizó, en definiciones, teorías y otras revisiones bibliográficas de gran aporte a la investigación. Se concluyó que si el gerente de una Pyme es socio conlleva a una relación positiva en el ROE de la compañía, además las empresas pequeñas al obtener un financiamiento tienen que pagar tasas de interés que muchas veces exceden a los ingresos los cuales estas se ven obligadas a aumentar su rentabilidad para hacer frente a las deudas del servicio.

Por otro lado, Yanchaliquín (2017) Ecuador, en su tesis de licenciatura tuvo por objetivo, diseñar un sistema de costo por procesos para lograr una medición de la rentabilidad y apoyar científicamente la economía y actividades de gestión financiera en base a diversas teorías. El tipo de metodología utilizada es descriptiva enfocada netamente en el ámbito cualitativo, no experimental. La población son todos los trabajadores que se encargan de medir la rentabilidad de la empresa y la muestra estuvo conformada por 12 individuos. Los resultados encontrados muestran que el 83% de la población

crea que no existe un control en el registro de proceso y desperdicios y solo el 17% desconocen el tema. La conclusión es que, la empresa no posee ningún control sobre las entradas y salidas de las mercancías, lo cual genera retraso, desorden y pérdida de tiempo.

Nivel nacional

Según Isuiza y Roque (2021) en su tesis titulada morosidad y la influencia en la empresa prestadora de servicio de agua Emapa San Martín S.A, sede Tarapoto-2019, planteó como objetivo determinar la influencia de la variable morosidad en la variable rentabilidad en la empresa mencionada. La metodología utilizada es una investigación explicativa, descriptiva y correlacional con diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por la documentación financiera de la empresa (estados financieros informes y reportes internos de la empresa). Se concluyó que existe una relación entre las variables ya que, de acuerdo con la correlación de Pearson, se estableció una correlación de 0.845, lo cual quiere decir que existe una correlación positiva fuerte, por lo tanto, a mayor morosidad menor rentabilidad.

Además, Flores y Suarez (2020) Chimbote, el problema que abordó en la investigación es cómo el financiamiento influye en la rentabilidad de las MYPES en el sector comercial, ¿rubro Ferreterías distrito de Chacas-2019?, esta investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional. La población y muestra fueron lo conformaron las 5 ferreterías existentes en el distrito mencionado. Luego de la recolección y procesamiento de datos se obtuvieron como resultados que: el 80 por ciento considera que los bancos no dan facilidades de créditos y por ende no se entran satisfechos con este tipo de financiamientos y solo el 20 por ciento consideran que si dan facilidades crediticias. El 80% no está de acuerdo con las tasas de interés y el 20% sí; sin embargo con respecto a la mejora de la rentabilidad después de obtener el financiamiento el 80% opina que sí hubo un aumento y solo el 20% opinó que no; por lo tanto, se llegó a la conclusiones de que los financiamientos si ayudan a las empresas a aumentar su ganancias y expandirse en el mercado sin embargo, existen escasas entidades crediticias que ofrecen tasas de interés de

acuerdo a productividad de los negocios donde se adecuen a sus posibilidades financieras para pagar la deuda.

De acuerdo con el autor Reyes (2019) Lima, en su tesis planteó como objetivo principal describir el proceso de la cadena de suministro en la ferretería Ferrenorte, periodo marzo a octubre, 2019. Su población estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa y la muestra por 8 personas que trabajan directamente en la logística de la empresa. La conclusión obtenida es que la ferretería Ferrenorte realiza una adecuada gestión logística, realizando revisiones constantes para evitar problemáticas al momento de planificar, abastecer, transportar, almacenar y distribuir las mercancías. Como conclusión es que la empresa tiene gran sentido de compromiso con la mejora y actualización de los procesos logísticos por lo que si se aplica los modelos propuestos alcanzará una mayor efectividad en los procesos creando una base más sólida en su cadena de suministro.

Según Saldaña (2018) Trujillo, en su tesis de licenciatura, tuvo por objetivo diseñar una propuesta para mejorar la gestión del área de logística para incrementar la rentabilidad en la empresa AMSEQ S.A, por el cual se enfocan especialmente es diagnosticar los problemas que dificulta el buen funcionamiento de esta área. El tipo de investigación por la orientación es aplicado, y por el diseño pre experimental, se enfocaron a analizar cómo influye una variable sobre la otra. La población muestral son los resultados obtenidos del análisis de los datos numéricos de las ventas por sede para buscar la solución a los problemas relacionados con el abastecimiento. El principal resultado fue que se mejoró la programación de compras y la cantidad de inventario inmovilizado se redujo en un 60%. Se concluyó que la evaluación económica y financiera de la propuesta, logró un beneficio notable dentro de la empresa.

Así mismo, Vicente Altez (2017) Lima, en su tesis de licenciatura tuvo como objetivo estudiar y analizar la cadena de suministro en la empresa antes mencionada para identificar factores relacionados la cual afectan la gestión adecuada de la cadena de suministro en un estudio de caso. El tipo de investigación es descriptivo con un diseño netamente cualitativo, no

experimental. La población muestral es no probabilística, debido a que nuestro objeto de estudio obedece a criterios diferentes, en el cual se prepararon herramientas cualitativas. Como resultados se encontraron hallazgos donde existen diversos factores que dificultan una buena gestión logística y existen imperfecciones que se convierten en factores que dificultan una buena gestión de la cadena y muestran una mínima integración entre los actores en la cadena de suministro. Se concluye que la cadena de suministro de las Pymes que producen ropa Industrial tiene muchos procesos en su cadena que no cumplen con los estándares mínimos propuestos por CSCMP. En ese sentido, se ofrecen oportunidades de mejora en todas las etapas de la cadena con el fin de abordar los factores que influyen en la gestión y la valorización en la fase piloto, de modo que se haga visible una mayor integración de la CS.

Por otro lado, Rojas (2017) Lima, en su tesis de licenciatura, tuvo por objetivo incrementar la rentabilidad para aumentar su participación en el mercado, llevando a cabo una buena gestión de ventas y del personal que labora en esta área. El diseño de investigación responde a no experimental ya que los estudios se realizan sin manipular la variable y solo se observan los fenómenos en su ambiente natural. La población fue de 78 personas que se encontraban vinculadas a la empresa del sector comercial ubicada en el distrito de la Victoria-Lima del cual solo se tomó a 65 personas para la muestra. El resultado más importante es que la gestión de ventas influye significativamente en la rentabilidad de la empresa del sector comercial, por lo que se concluyó que, los indicadores de ventas son esenciales para evaluar y mejorar los procesos de ingresos, lo cual tendrá una incidencia en la rentabilidad.

Nivel local

Según Horna (2020) Chiclayo, en su tesis tuvo como objetivo reducir los costos logísticos del Supermercado el Súper S.A.C con la aplicación de la mejora continua. El tipo de investigación es aplicada y descriptiva con enfoque cuantitativo, la población estuvo enfocada en las actividades realizadas en el área de la logística y la muestra es toda la población del área de logística del supermercado. Los resultados encontrados es que la empresa tiene como principal dificultad los productos vencidos lo cual significa que no existe un buen

almacenamiento, compra y gestión. Además, no existe una constante regulación en la mercadería almacenada, acumulación de inventarios, obsolescencia y vencimiento de productos. Se concluyó que después de aplicar la mejora continua de procesos logísticos la empresa tuvo una reducción de costos de 3.24, lo cual significa que la empresa está obteniendo mayores beneficios económicos.

Así mismo, Suarez (2020) Chiclayo, en su tesis de licenciatura, tuvo como objetivo evaluar y analizar cómo se encuentra la rentabilidad de la empresa frente a la competencia y las alteraciones económicas que podrían generar problemas en su permanencia en el mercado. El tipo de investigación es descriptivo simple. Y la población y muestra se conformó por el contador, administrador y personal encargado de esta área que brindaron la información suficiente para el análisis de datos ya que se trata de un muestreo no probabilístico. El principal hallazgo encontrado fue que la empresa cuenta con una baja rentabilidad debido a que los activos no han sido utilizados adecuadamente, el patrimonio tiene un rendimiento menor de rentabilidad y el margen de utilidades solo viene aumentado en 1% lo cual se considera un porcentaje muy bajo. Por ello, se concluye que, el principal factor para aumentar los activos en una empresa es realizar análisis periódicos para verificar si la rentabilidad está mejorando y así tomar las estrategias adecuadas.

Con respecto al autor Ballena (2019) en su tesis de licenciatura, tuvo por objetivo analizar el grado de rentabilidad en dicha empresa y así poder identificar los principales problemas que generan un impacto negativo en esta misma variable. El tipo de investigación es descriptivo, con estructura no aplicada; además, se empleó el método de análisis documental como guía de investigación. La población muestral estuvo conformada por la documentación del área contable de la empresa y todos los muestrarios de estados financieros de la misma. Los resultados encontrados es que en dicha empresa se encuentra con una rentabilidad deficiente ya que se ha reducido en un porcentaje considerable en el periodo 2018 en relación con el año 2017, descendiendo en un porcentaje del 79.27. La conclusión que se formuló es que los principales factores que generaron esta baja rentabilidad fueron, la

deficiente cobranza, ausencia de estrategias de marketing, clientes insatisfechos, escasez de inventarios y algunas malversaciones de fondos.

Así mismo, Zapata (2018) en su tesis de licenciatura, tuvo por objetivo principal ver si cuenta con un sistema de control logístico que les permita realizar sus operaciones de manera eficiente, para mejorar su desempeño, rentabilidad y satisfacción del cliente y así dar posibles soluciones a la mala gestión y proponer un modelo para un eficiente y ordenado inventario. El método empleado es deductivo, descriptivo, propositivo, cuantitativo y un diseño no experimental. La población y muestra fueron los trabajadores de la corporativa COSEMSELAM, Chiclayo –2018 conformados por 15 personas. El resultado encontrado es el 60% en el rendimiento de los encuestados estableciendo un procedimiento de gestión de inventarios actual de la Cooperativa es mala y un 40% consideran regular debido a que no se encuentran completamente satisfechos por lo mismo; por otro lado, un 86.7% manifiestan que no tienen un buen control logístico dentro de la empresa. Finalmente, se concluye que el diseño propuesto de control logístico que es fundamental aplicar un sistema operativo en las diferentes áreas involucradas (ventas, compras, almacén, finanzas y contabilidad) para llevar a cabo un eficiente control de la mercadería, desde que ingresa al almacén hasta llegar al consumidor final.

Ríos (2016) Chiclayo, en su tesis de licenciatura, tuvo como objetivo dar una propuesta para el correcto procedimiento de gestión logística en la empresa Centro Hogar Chiclayo E.I.R.L. Para incrementar la rentabilidad de la empresa, mejorar la toma de decisiones con un sistema de información en la empresa. El diseño de investigación planteado para esta investigación es descriptivo-analítico ya que se centra en realizar un sistema de información y metodologías de flujogramas de procesos e indicadores logísticos. La población muestral estuvo conformada por las diversas entrevistas y cuestionarios realizados a los encargados de las áreas logísticas para conocer cuál es su opinión sobre la situación que se encuentra esta variable en la empresa y cómo ha contribuido para disminuir las pérdidas de venta. Los hallazgos encontrados es que se ha comprobado como consecuencia de problemas logísticos como

interrupciones en el almacén por falta de sistemas de información en la empresa, por falta de demanda o pérdida de ventas. Por último, la conclusión general de este trabajo es que, con la propuesta de mejora, los indicadores incrementarán la rentabilidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Procesos logísticos

Concepto

Según Mauleón y Prado (2021) definieron a la logística como un conjunto de procedimientos coordinados en referencias al doble flujo de materiales/servicios y de datos, para optimizar la calidad del servicio y de esta manera disminuir los costes, todo ello referido a la gestión de materiales: compras, aprovisionamiento, almacenaje, producción y distribución.

Así mismo, Thompson (2011) afirmó que la logística es una función operativa importante que comprende todas las actividades estratégicas de obtención de materias para distribuirlos en el mercado. También, nos dicen que se refiere a mover los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento adecuado.

También Carreño (2017) dijo que la logística es una actividad que la gente viene realizando desde el inicio de la humanidad, desde que empezó a almacenar y transportar mercancías, es decir, hace mucho tiempo. También se puede observar que la logística de la empresa está vinculada a los clientes que necesitan transportar los productos fabricados y los proveedores que brindan los insumos necesarios para las actividades de la empresa. Por tanto, se puede decir que la logística es el vínculo entre la empresa y los mercados.

Dimensiones

De acuerdo a los autores Mauleón y Prado (2021) se consideró las siguientes fases:

Compras: Este proceso es también llamado como abastecimiento ya que aquí se combinan las funciones de compras, entradas de mercancías, almacenaje y gestión de inventarios, también se incluye todas las actividades de búsqueda, selección, registro y control de proveedores.

Transporte: es fundamental ya que desplaza los insumos ya sea materias primas, productos terminado e incluso personas, el tipo de transporte se adecua de acuerdo al giro del negocio, otro aspecto que determina la calidad de producto entregado al cliente es el tiempo de transporte.

Almacenamiento: es el espacio donde se guardan la mercancía de una empresa, este no debe estar aislado a los otros procesos logísticos ya que debe estar organizado de acuerdo a las políticas que la empresa utiliza para tener un orden, control y gestión del almacén. El tamaño adecuado y buena disposición del almacén evitará que se dañen los productos o sean de difícil accesibilidad para el personal de la empresa.

Gestión de inventarios: es la organización y control de los productos existentes en stock, lo cual a través de inventarios físicos o virtuales van a facilitar la rotación de productos, así como la inspección de las permanencias de los insumos en el almacén. De acuerdo al tipo de inventario utilizado se puede utilizar estrategias que aumenten la productividad de los productos que se tienen en stock.

Distribución: es la última fase del proceso logístico, donde se entrega el producto final al cliente, aquí existes tres principales indicadores que determinan la calidad de entrega del producto: atención al cliente, tiempo de entrega, calidad de producto.

Objetivos

Según Vélez (2014) manifestó que los objetivos de los procesos logísticos dentro de la organización suelen ser administrativos, utilitarios y financieramente mixtos. Los objetivos logísticos se pueden resumir de tres formas, en satisfacer a la cliente y consumidor, mantener la competitividad en el mercado y, por último, pero lo más fundamental es cumplir con la finalidad planteadas en la empresa, que es toda empresa es la rentabilidad.

Satisfacer la demanda del mercado y por ende las necesidades de los consumidores, brindando productos de alta calidad, con condiciones de servicio adecuado y con un coste apropiado.

- Mantener stock mínimo en el almacén y evitar desvíos de los productos.
- Movilizar la materia prima o bienes terminados para que de esta manera se pueda gestionar correctamente los recursos humanos y financieros de la empresa.
- Conseguir materiales de excelente calidad, evitando actividad que generen un tiempo extra.
- Formular estructuras coordinadas que busquen disminuir los costos de los diversos procesos logístico.

La logística como fuente de ventajas competitivas

Según Gómez (2014) sostiene que las organizaciones se distinguen de su competencia en términos de costo y percepción del cliente de sus productos en comparación con sus competidores. Por tanto, cada actividad realizada por la organización colabora a identificar importes y cotizaciones añadidos. Con la finalidad de distinguir entre actividades logísticas esenciales que sirven para estrategias para la correcta comercialización y las no esenciales que sirven de apoyo a las esenciales:

Primaria: Conforman el proceso productivo de la empresa en cuanto a material, así como transferencia y servicio postventa al cliente. Las actividades esenciales en la logística se basan en proveedores, transporte, producción, almacenamiento y distribución. Sin embargo, en nuestra empresa investigada se dedica al rubro de comercialización por lo que no realiza todos los procesos logísticos como es el de producción, ya que principalmente se basa en realizar compras, transportar, almacenar, gestionar inventarios y distribuir.

De apoyo: Sirven para apoyar las operaciones centrales y asegurar el funcionamiento normal de la empresa, estas actividades forman parte de los procesos primarios, por ejemplo, en proveedores, se aseguran de buscar la mejor opción en calidad de precio y tiempo; con respeto al

transporte analizan cual sería el medio más eficiente para transportar y cuál sería el coste, en la producción se encarga de verificar la eficiencia de los trabajadores, el cumplimiento de protocolos de seguridad y sanidad etc. con respecto al almacenamiento se dedica a verificar si los inventarios se encuentran actualizados, si el almacén está en buenas condiciones. Y, por último, en la distribución se encuentran, la atención al cliente, encuesta posventa y entrega en tiempo oportuno.

El servicio logística o abastecimiento opera en constante coordinación de las actividades principales y su correcto funcionamiento da como resultado un ahorro significativo en los recursos empresariales al operar a un valor de costo-beneficio. El proceso de transformación de los recursos, funciones y conocimientos de una empresa (de los que carecen sus competidores) se convierte en una ventaja competitiva y son percibidos por sus clientes.

Podemos resumir la ventaja competitiva que la empresa está desarrollando en dos partes:

- La reducción del coste: El factor de costo es necesario porque limita la capacidad de la empresa para que reduzcan el precio de venta.
- La reducción del tiempo: Es acortar el lead time, debido a que se realiza desde el principio del proceso (entrega, almacenamiento, producción y distribución) hasta el final de la entrega al consumidor.

Los procesos logísticos en la actualidad

Según Hurtado (2018) expresó que en la actualidad la administración de los recursos en una empresa se realiza de manera más eficiente debido al uso de las computadoras y programas que permiten llevar un mejor control de los insumos. Consideramos que estos sistemas hacen posible un control mecanizado que intercambia información dentro de las diversas áreas de la empresa, lo cual facilita a los dirigentes a tomar decisiones adecuadas para el aumento de rentabilidad. La logística no significa solamente en buscar a los mejores proveedores o tener una buena flota de transporte para la distribución, sino que se debe tener en cuenta

varias variables como: costo, tiempo, cantidad, calidad, localización, etc. estas variables pueden variar de acuerdo al tipo de empresa y a las estrategias que este aplique.

Las herramientas tecnológicas de información que se utilizan en la actualidad también permiten a los usuarios finales acceder a los productos sin salir de casa, donde pueden realizar comparaciones de calidad, precios, etc. para ello las empresas crean espacios virtuales para mostrar sus productos.

1.3.2. Rentabilidad

Concepto

De acuerdo al autor Aguiar (1987) manifestó que la rentabilidad del negocio debía hacer referencia a dos cuestiones básicas: La correcta disolución para facilitar el análisis de la naturaleza del alcance incluido en el cálculo y este importante aspecto de la conducta empresarial. Esta línea inició el problema que surgió de la información contable, al tiempo que me hacía pensar en el impacto de la inflación en los estados financieros y los resultados contables.

La rentabilidad son los resultados que desean alcanzar los inversionistas (personas jurídicas o naturales) la rentabilidad es el fin último del procesos productivo y comercial, todas las empresas están enfocados a lograr la rentabilidad, aunque estas sean sin fines de lucro, ya que es un indicador de productividad, la cual asegura la supervivencia de la organización. La rentabilidad se mide comparando los resultados de tiempos económicos operaciones (generalmente en un año) para observar la productivas con el anterior. Cabe señalar que la capacidad de generar mayores utilidades dependerá de los activos con los que cuente la empresa para realizar sus actividades (Sánchez, 2002).

La rentabilidad empieza a operar luego de hacer una cierta inversión que ira dando frutos con cada actividad económica que se realice. Con la rentabilidad la empresa puede prever si esta permanecerá en el tiempo o es necesario aplicar estrategias para mejorar su funcionamiento.

Tipos de rentabilidad

Según Barrios (2015) planteó que, a partir de la perspectiva contable, el análisis de la productividad se hace a 2 niveles, para lograr ambos tipos de rentabilidad depende significativamente de la mera en que la empresa está aplicando los procesos logísticos. Por esta razón, en algunas ocasiones la rentabilidad económica puede ser alta, pero al momento de medir el rendimiento financiera de la empresa no ha tenido un buen desempeño en el mercado.

Productividad económica: La productividad financiera o de la inversión permite realizar una medición de las diferentes utilidades de una organización con libertad financiera, establecido en un terminado lapso. De esta forma, contribuirá como un señalizador principal para analizar la eficiencia de la compañía, puesto que al no tener en cuenta los sucesos de financiamiento posibilita observar qué tan eficaz o posible se ha obtenido en el ámbito del progreso de su dinamismo económica o administración provechosa. Esto es, la productividad económica reflejaba la inversión remunerada, la integridad de los recursos usados en el aprovechamiento de estos.

Productividad financiera: Se trata de una medida del rendimiento del capital privado asociado a un período de tiempo, principalmente con la libertad de distribuir los resultados. Por lo consecuente, la productividad económica puede relacionarse como una medición de la productividad más cercana a los dueños o propietarios de la productividad económica, en teoría, y frente a críticas más amplias, un señalizador de la productividad que los accionistas están buscando maximizar en interés de los propietarios.

Dimensiones

a. Rentabilidad económica

El objetivo de la rentabilidad económica es evaluar la dirección de los activos totales que posee la empresa bajo su administración.

Administrar la organización, sin tener en cuenta el método de financiación utilizado, es decir, sin tener en cuenta a quienes lo tienen contribuya o financie el proyecto con productos básicos en efectivo o una donación de productos básicos. La rentabilidad económica suele ser llamada también como rentabilidad sobre la inversión de los activos (Gude, 2014).

Indicadores:

Rentabilidad neta

La utilidad neta de la empresa al final del año es reconocida y distribuida por los accionistas si es positiva. El beneficio neto es el beneficio que obtiene la empresa después de deducir todos los costos incurridos para lograr este resultado (Antón y Antón, s.f.).

Margen bruto

Por margen bruto entendemos el cálculo de la diferencia entre el producto de la venta de los bienes de una persona y el precio de venta fijado por la entidad en comparación con el precio de compra de los bienes (Casari y Gorzilia, 2014).

Por ello, cuando se trata de la ganancia bruta, se debe tener en cuenta el producto, excluyendo los gastos incurridos por los gastos de venta o las ganancias incurridas durante la ejecución de la operación.

Margen operacional

Se puede decir si un negocio es rentable o no es uno de los indicadores Recomendado como margen operativo por su importancia en la investigación ganancias de la organización. Este indicador indica si la empresa es rentable y financieramente independiente. Otra ventaja que brinda esta medida de rentabilidades la evaluación del desempeño. Utilizando las capacidades de la empresa, el EBITDA también debe ser considerado como un numerador, ya que el objetivo es evitar posibles desviaciones de los costos contables y fiscales (Castro, 2017).

b. Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera de las empresas, es un indicador con el que se puede medir la capacidad que posee la organización para retribuir a sus accionistas, tomando en cuenta el costo de oportunidad de lo invertido dentro de la entidad, además de ello permite su comparación frente a otras inversiones alternativas (Gutiérrez y Tapia, 2016).

Indicadores:

Apalancamiento

El apalancamiento financiero es un financiamiento que sirve como alternativa para lograr concretar una proyecto o inversión, sin embargo, se calcula como un suplemento a la rentabilidad económica después del impuesto, para considerar un apalancamiento positivo deberá ser mayor la rentabilidad obtenida en comparación al costo de la deuda, ya que en este caso se estaría consiguiendo mejorar la rentabilidad financiera de la compañía y así aumentar el valor para cada accionista (Gude, 2014).

Por ello al hablar de Apalancamiento significa buscar una forma de incrementar el capital para una inversión o proyecto a través de un financiamiento por terceros.

Gastos financieros

Para poder entender sobre el endeudamiento del activo debemos saber que el cálculo se realiza entre la división del pasivo total con el activo total, para ello: El gasto financiero es el financiamiento originado por entidades bancarias o por terceros personas naturales o empresas. El gasto financiero es parte de los gastos comprendidos dentro de la lista de los gastos deducibles de la actividad económica de la empresa, dicho de otra manera, un gasto financiero es la consecuencia de incurrir en el financiamiento de capital ajeno.

Nivel de pasivos financieros

Conocer a detalle la lista de pasivos financieros de una empresa es muy importante, porque nos da referencia sobre la rentabilidad futura de la empresa, por ello el nivel de pasivo financiero indica todos los compromisos

o deudas adquiridas por una empresa en un tiempo determinado el cual puede ser a corto, mediano o largo plazo (Gutiérrez y Tapia, 2016).

1.4. Formulación del problema

¿Cómo la propuesta del proceso logístico incrementará la rentabilidad en la empresa La Pilca - 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

1.5.1. Justificación

Teórica

Como justificación teórica, para la variable de logística utilizaremos la teoría de Mauleon y Prado (2021) la cual nos menciona que la logística es una función operativa importante que comprende todas las actividades estratégicas de obtención de materias para distribuirlos en el mercado y esto conlleva a tener un impacto en la rentabilidad y para la variable rentabilidad tendremos la teoría de Aguiar (1987) nos dice que la rentabilidad es la representación de cómo la empresa está desempeñándose en el mercado.

Metodológica

Como justificación metodológica, según Ñaupá (2014) realizar este tipo de investigaciones genera una ventaja para la organización ya que, tiene un método inductivo – deductivo, porque va de lo general a lo específico. Asimismo, incluye un método de estudio como encuestas, entrevistas y observaciones, utilizando como herramientas como cuestionarios, la guía de entrevista y la guía de observación para obtener la información de los participantes. Se utilizará la técnica de la encuesta de la misma forma se utilizará el instrumento el cuestionario.

Social

Como justificación social, la presente investigación contribuirá a mejorar los procesos logísticos y desde luego a incrementar la rentabilidad de la empresa dará un impacto positivo en el ámbito que se desarrolla genera una visión clara a los propietarios y a los empleados contribuye a que mejoren su desempeño gracias al conocimiento detallado que se realizara en cada

proceso logístico; así mismo, los clientes pueden ver cautelosamente los éxitos de los procedimientos logísticos al recibir sus pedidos en un corto plazo y con una excelente calidad, como resultado de un mejor suministro, almacenamiento, producción y distribución del producto, lo que genera una mayor satisfacción en la población y por lo tanto una mejor calidad de vida.

1.5.2. Importancia del estudio

De las empresas consideramos importante esta investigación ya que permite construir sobre los fundamentos teóricos ya desarrollados para las operaciones logísticas y sus efectos en la rentabilidad en la empresa “La Pilca”. Creemos que es importante analizar la gestión logística, ya que mediante este proceso se puede suministrar los productos en el lugar y momento adecuado además de considerar un precio justo y razonable.

1.6. Hipótesis

H1: Los procesos logísticos incrementará la rentabilidad en la empresa La Pilca – 2021

H0: Los procesos logísticos no incrementará en la rentabilidad en la empresa La Pilca - 2021

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer un plan de mejora en el proceso logístico para rentabilidad en la empresa La Pilca – 2021

1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel del proceso logístico de la empresa La Pilca-2021.
- Establecer el nivel de rentabilidad en la empresa La Pilca -2021.
- Diseñar el proceso logístico para incrementar la rentabilidad en la empresa La Pilca 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Se realizó una investigación descriptiva propositiva porque se describió los procesos logísticos que se dan en la empresa y su rentabilidad, así como se planteó una propuesta de mejora de los procesos logístico en la empresa La Pilca. Es con enfoque cuantitativo por que se hará uso de la estadística para describir e interpretar los resultados, mediante tablas y figuras.

Según Reyes y Díaz (2019) sostienen que el tipo se enfoca de acuerdo a los objetivos que se desean lograr en la investigación, por ello existen diversos aspectos que se deben tomar en cuenta como el tiempo, el instrumento de recolección de datos, acceso a la información, manipulación de variables, entre otros.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se llevó a cabo es no experimental transversal, porque las variables desarrolladas se ejecutaron en un mismo lugar, mismo tiempo en su entorno natural y en un único momento.

Así mismo, Reyes y Díaz (2019) también expresaron que el diseño de investigación es la forma que como se llevará a cabo la investigación de acuerdo a las interrogantes y problemas que desean responden con la indagación.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Para Ñaupas (2014) afirmó que población es un grupo de personas, individuos o instituciones que representan un objeto de investigación para el investigador a través de distintas técnicas.

La población está conformada por 12 personas de la empresa La Pilca SAC.

2.2.2. Muestra

Al ser una población reducida, se consideró tomar como muestras a las 12 personas que conforman la empresa en su totalidad.

Ñaupas (2014) manifestó que la muestra representa un subconjunto, o parte del universo o población que tendrán una representación del universo por los métodos que el investigador crea convenientes.

Tabla 1

Total de la Muestra

Población	
Gerente general (Dueño)	01
Contador	01
Asistente	03
Trabajadores	07
Total	12

Nota. Elaborado por los autores

2.3. Variables y operacionalización

2.3.1. Variables

Variable independiente: Procesos logísticos

Según Ballou (2004) sostuvo que la logística se integra dentro de la cadena de suministro lo cual es un proceso que planea, lleva a cabo y controla el movimiento y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes y servicios.

Variable dependiente: Rentabilidad

Según Parada (1998) manifestó que la rentabilidad es una dimensión esencial que mide el nivel de productividad económica de las empresas, la rentabilidad se ha vuelto más importante en el mundo empresarial actual, ya que cada empresa tiene una unidad económica, por lo que debería dar oportunidades para evaluar su gestión.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 2*Operacionalización de la Variable Independiente*

Variable	Dimensiones	Indicador	Técnica e instrumento
Procesos logísticos	Compras	Planificación de compras	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Control de compras	
		Selección de proveedores	
	Transporte	Tipo de transporte	
		Tiempo de transporte	
	Almacenamiento	Accesibilidad	
		Tamaño	
	Gestión de inventario	Rotación de productos	
		Tipo de inventario	
		Atención al cliente	
	Distribución	Tiempo de entrega	
		Calidad de producto	

Nota. Elaborado por los autores

Tabla 3*Operacionalización de la Variable Dependiente*

Variable	Dimensiones	Indicador	Técnica e instrumento
Rentabilidad	Rentabilidad financiera	Patrimonio de la empresa	Técnica: Encuesta
		Ganancias netas	
	Rentabilidad económica	Beneficios operativos	Instrumento: Cuestionario
		Pago de impuestos	

Nota. Elaborado por los autores

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Método de recolección de datos

Se utilizó el método deductivo puesto que partiremos de lo general a lo particular; ya que de la propuesta elaborada daremos solución a cada problema que se desprende de los procesos logísticos y la rentabilidad de la empresa.

Así mismo, De Lama (2022) afirmó que el método de recolección de datos propone criterios para llevar a cabo una investigación de manera formal y verídica, basándose en un modelo específico de investigación.

2.4.2. Técnica de recolección de datos

En la presente investigación se empleó como técnica la encuesta aplicada a los trabajadores del área de la empresa para conocer la situación actual y los problemas que se están suscitando en la empresa.

También el autor De Lama (2022) indicó que las técnicas de recolección de datos son de gran importancia para extraer informaciones relevantes en diversos tipos de investigaciones.

2.4.3. Instrumento de recolección de datos

En la presente investigación como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario, que estuvo conformado por 16 preguntas para la variable Procesos logísticos y 3 preguntas para la variable Rentabilidad.

Instrumento para Procesos Logísticos: Para la variable independiente Procesos Logísticos se utilizará 16 preguntas de tipo escala de Likert, las cuales serán evaluados con los niveles: Bajo, Medio y Alto.

Tabla 4*Escala de Likert - Proceso Logístico*

Escala Likert		Valoración según Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Siempre	1	Alto	3
Casi siempre	2	Medio	2
Pocas veces	3	Bajo	1
Nunca	4		

Nota. Elaborado por los autores

Instrumento para Rentabilidad: Para la variable independiente Procesos Logísticos se utilizará 16 preguntas de tipo escala de Likert, las cuales serán evaluados con los niveles: Bajo, Medio y Alto.

Tabla 5*Escala de Likert - Rentabilidad*

Escala Likert		Valoración según Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Siempre	1	Alto	3
Casi siempre	2	Medio	2
Pocas veces	3	Bajo	1
Nunca	4		

Nota. Elaborado por los autores**2.4.4. Validez**

Según López, Avello, Palmero, Sánchez y Quintana (2019) afirman que la valides de un instrumento es la eficiencia del mismo para medir lo que debe medir. En el caso de nuestra investigación nuestro instrumento de recolección de datos será validado por tres licenciados en administración colegiados. Para ello se debe comparar el instrumento a utilizar con el ideal, patrón de oro o Gold Standard. Reafirmada como proceso, se han postulado para ella cinco fuentes de evidencia: según el contenido, la estructura interna, en relación a otras variables, en las consecuencias del instrumento y en los procesos de respuesta.

Cuestionario

Para la variable independiente “proceso logístico”, se planteó 16 preguntas politómicas.

Tabla 6

Dimensiones del Cuestionario - Proceso Logístico

Proceso logístico	Preguntas
Compras	03
Transporte	03
Almacenamiento	04
Gestión de inventarios	03
Distribución	03
Total	16

Nota. Elaborado por los autores

Para la variable dependiente “Rentabilidad”, se planteó 3 preguntas politómicas.

Tabla 7

Dimensiones del Cuestionario - Rentabilidad

Rentabilidad	Preguntas
Rentabilidad financiera	01
Rentabilidad económica	02
Total	03

Nota. Elaborado por los autores

Los instrumentos de medición utilizados fueron validados por la magister Patty Flores Huamán, la Magister Liset Sugely Silva Gonzales y la Magister Kayla Fernández Calle quienes se encargaron de corregir y perfeccionar las preguntas utilizadas en nuestra encuesta.

Tabla 8*Validación por Expertos*

Experto	Profesión	Especialidad	Grado de estudio
Mg. Liset Sugely	Licenciada en administración	Marketing	Magister
Mg. Patty Flores Huamán	Licenciada en administración	Metodología temática	Magister
Mg. Kayla Fernández Calle	Licenciada en administración	Administración y dirección de empresas	Maestría

Nota. Elaborado por los autores**2.4.5. Confiabilidad**

Según Molina (2015) para la confiabilidad se utiliza el coeficiente alfa de Cronbach, lo que implica que el instrumento está tan bien construido que se puede tener plena confianza en los resultados que proporciona.

Tabla 9*Confiabilidad del Alfa de Cronbach del Proceso Logístico*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	16

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS v27.

El cuestionario de proceso logístico, aplicado a 16 ítems tuvo un grado de confiabilidad de ,930 por lo que el instrumento es confiable.

Tabla 10*Confiabilidad del Alfa de Cronbach de Rentabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	3

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS v27.

El cuestionario de Calidad de Servicio, aplicado a 3 ítems tuvo un grado de confiabilidad de ,865 por lo que el instrumento es confiable.

Validez del cuestionario

Validez de contenido: Se refiere al grado en que el test presenta una muestra adecuada de los contenidos, se utiliza principalmente con test educativos y test referidos al criterio. La validez de contenido descansa generalmente en el juicio de expertos (métodos de juicio).

Validez de criterio: Se refiere al grado en que el test correlaciona con variables ajenas al test (criterios) con lo que se espera por hipótesis que debe correlacionar de determinado modo. Un criterio es una variable distinta del test que se toma como referencia, que se sabe que es un indicador de aquello que el test pretende medir o que se sabe que debe presentar una relación determinada con lo que el test pretende medir.

Validez de constructo: Se refiere al grado en que el instrumento de medida cumple con las hipótesis que cabría esperar para un instrumento de medida diseñado para medir precisamente aquello que deseaba medir. Se puede considerar un concepto general que abarcaría los otros tipos de validez.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para recolectar y luego procesar los datos se requirió una carta de solicitud al dueño de la empresa para poder acceder a su información, con el permiso correspondiente del gerente.

Para la presentación de los datos se utilizó el método cuantitativo, mediante la elaboración y aplicación de los datos descritos en el cuestionario. Se aplicó la técnica de la estadística descriptiva, haciendo uso del sistema SPSS, para poder realizar, gráficos, tablas y así poder realizar una cuantificación ordenada y precisa de las respuestas obtenidas del personal encuestado.

2.6. Criterios éticos

Para poder llevar a cabo la investigación se debe tomar en cuenta diversos principios éticos que se deben cumplir.

Según Gonzales (2002) manifiesta que toda investigación debe ser ejecutada de acuerdo a los principios éticos universales como:

Confidencialidad: los investigadores protegen la información reservada de la empresa y datos adicionales de los trabajadores que aportaron para la realización del estudio.

Selección equitativa de los sujetos: los resultados obtenidos tendrán la finalidad de beneficiar equitativamente a todos los sujetos que conforman a la población para ellos los sujetos aceptarán cualquier riesgo asociado a la investigación.

Evaluación independiente: los investigadores tienen diversos intereses como, proteger a los sujetos investigados, buscar financiamiento, realiza en el menor tiempo posible, estos criterios en algunas ocasiones pueden influir negativamente en el diseño y realización de la investigación.

Respeto a los sujetos inscritos: el buen trato que merecen los sujetos no acaba con la firma de consentimiento, sino que, el respeto debe continuar hasta el final de la indagación.

Consentimiento informado: antes de iniciar con la investigación se debe informar a los trabajadores y dueños de la empresa sobre sobre el estudio que se llevará a cabo en dicha organización. Y al finalizar la investigación se deben dar a conocer los resultados obtenidos, las condiciones en las que se encuentra la empresa y todos los datos relevantes que se hayan encontrados son sus respectivas recomendaciones.

Validez científica: consiste en que la investigación debe utilizar una metodología fiable y apropiada para asegurar que los resultados sean adecuadas y veraces.

2.7. Criterios de rigor científico

Para realizar una buena investigación se deben utilizar criterios de rigor científico que hagan convincente y condicionen su credibilidad de nuestra investigación. En la presente investigación se utilizaron los siguientes criterios de rigor científico.

Valor de verdad: implica mantener la honestidad en todo el proceso de la investigación y actuar en torno a la verdad.

Neutralidad: la investigación debe estar basada en una realidad objetiva.

Credibilidad: Se refiere a que si el investigador ha relacionado de manera adecuada la información recogida de campo y lo ha relacionado con las bases teóricas para tener una base en que sustentar la investigación, aunque surgen imprevistos al momento de realizar esta acción pues existen ideas, emociones, lenguaje erróneo que puede hacer a la investigación sesgada.

Transferencia: se refiere a que los resultados encontrados se pueden transferir como una base de fuente de información confiable para próximas investigaciones, y así los resultados se puedan llevar a otros contextos. Por ello, es necesario que nuestra investigación tenga una descripción completa y detallada de todos los aspectos investigados. Para que en próximos estudios se hagan comparaciones y descubrir similitudes.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

3.1.1. Registro de datos generales

Tabla 11

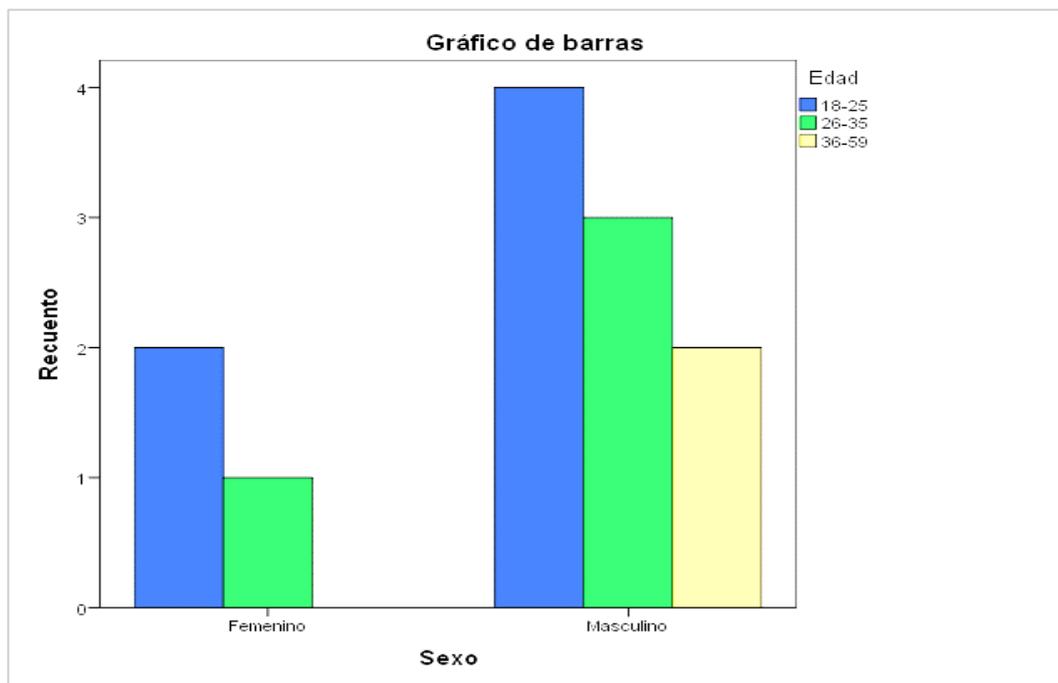
Datos Generales de los Participantes

Sexo	Edad			TOTAL
	18-25	26-35	36-59	
Femenino	2	1	0	3
Masculino	4	3	2	9
Total	6	4	2	12

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS v27.

Figura 1

Género de los Encuestados



Nota. Se puede observar de la figura 1 que la distribución de los encuestados es de 3 mujeres y 9 hombres, encontrándose el 50% de los encuestados entre los 18 a 25 años, y el resto entre el rango de 26 a 35 y mayores a 36.

3.1.2. Resultado de los procesos logísticos

Tabla 12

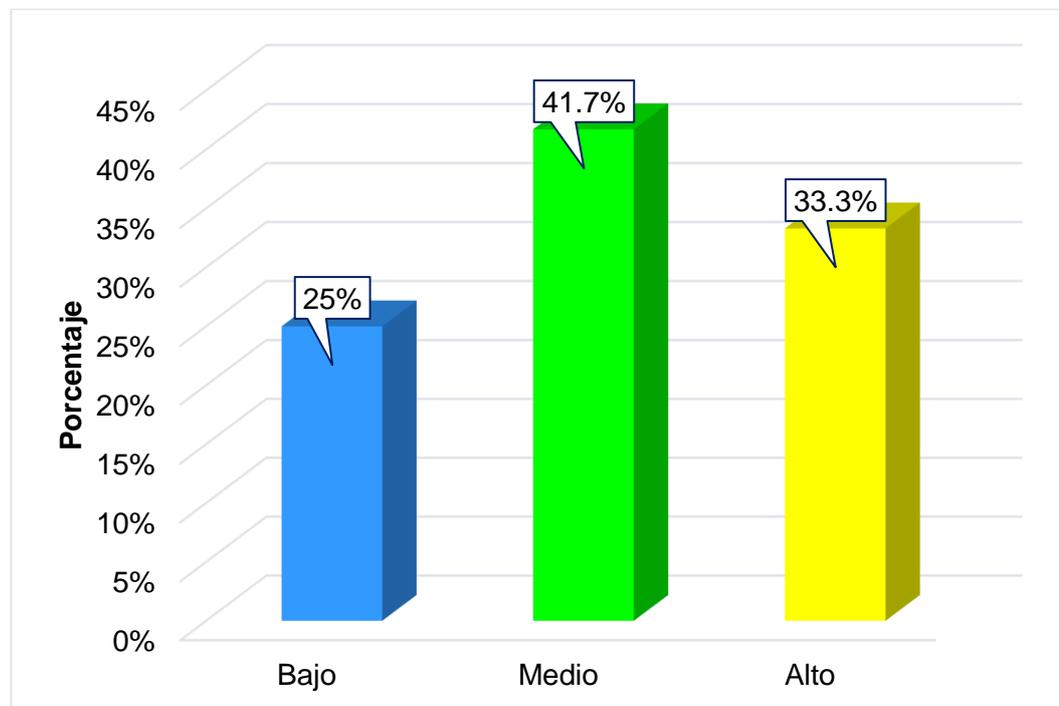
Resultado de la Variable Proceso Logístico

	N°	%
Bajo	3	25
Medio	5	41,7
Alto	4	33,3
Total	12	100

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS v27.

Figura 2

Proceso Logístico



Nota. En la tabla 12 y figura 2, se evidencia que del 100% de los encuestados, el 41.70 % mostraron un nivel medio, el 33.30 % un nivel alto y un 25% un nivel bajo.

Tabla 13

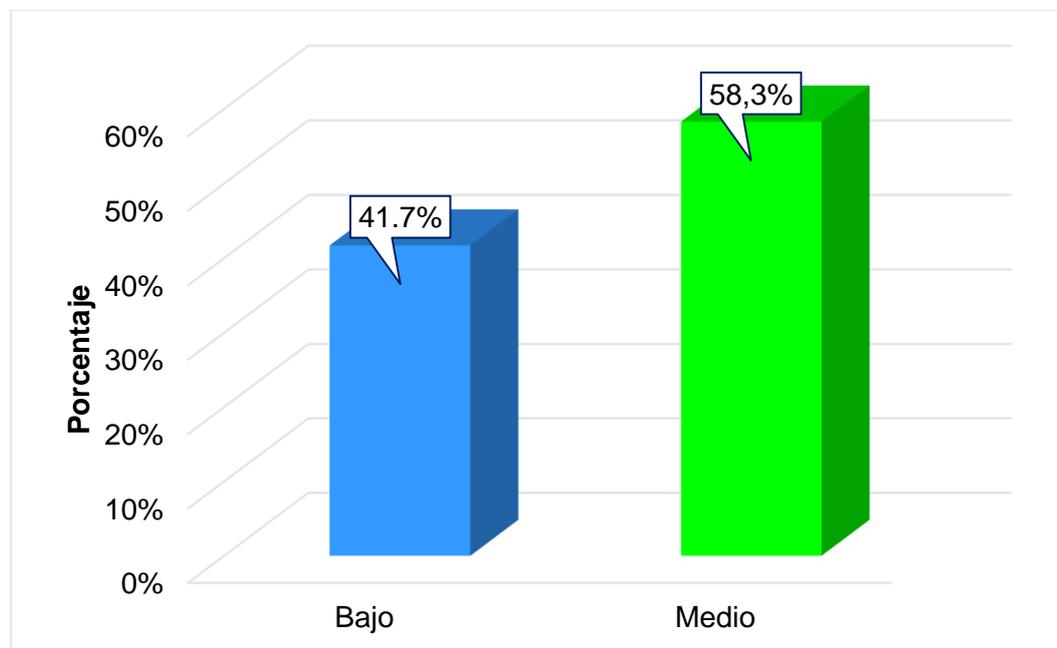
Resultado de la Dimensión Compras

	N°	%
Bajo	5	41,7
Medio	7	58,3
Total	12	100

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS v27.

Figura 3

Dimensión Compras



Nota. En la tabla 13 y figura 3, se evidencia que del 100% de los encuestados, el 58.3 % mostraron un nivel medio y el 41.7 % un nivel bajo.

Tabla 14

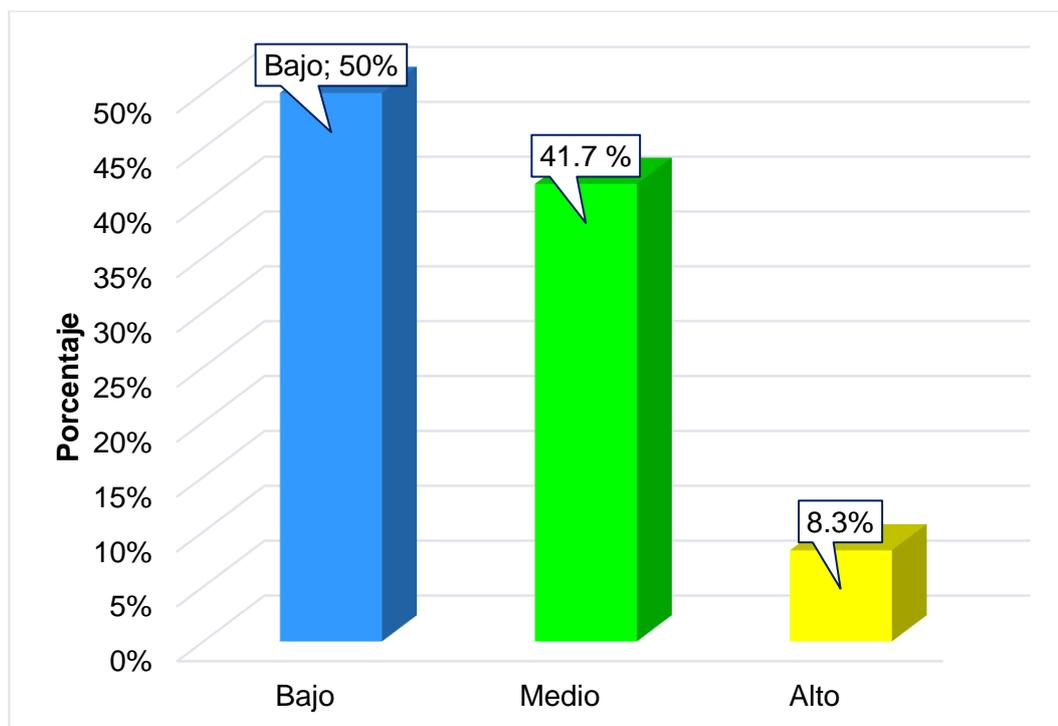
Resultado de la Dimensión Transporte

	N°	%
Bajo	6	50
Medio	5	41,7
Alto	1	8,3
Total	12	100

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS v27.

Figura 4

Dimensión Transporte



Nota. En la tabla 14 y figura 4, se evidencia que del 100% de los encuestados, el 50 % mostraron un nivel bajo, el 41.7 % un nivel medio y un 8.30% mostraron un nivel alto.

Tabla 15

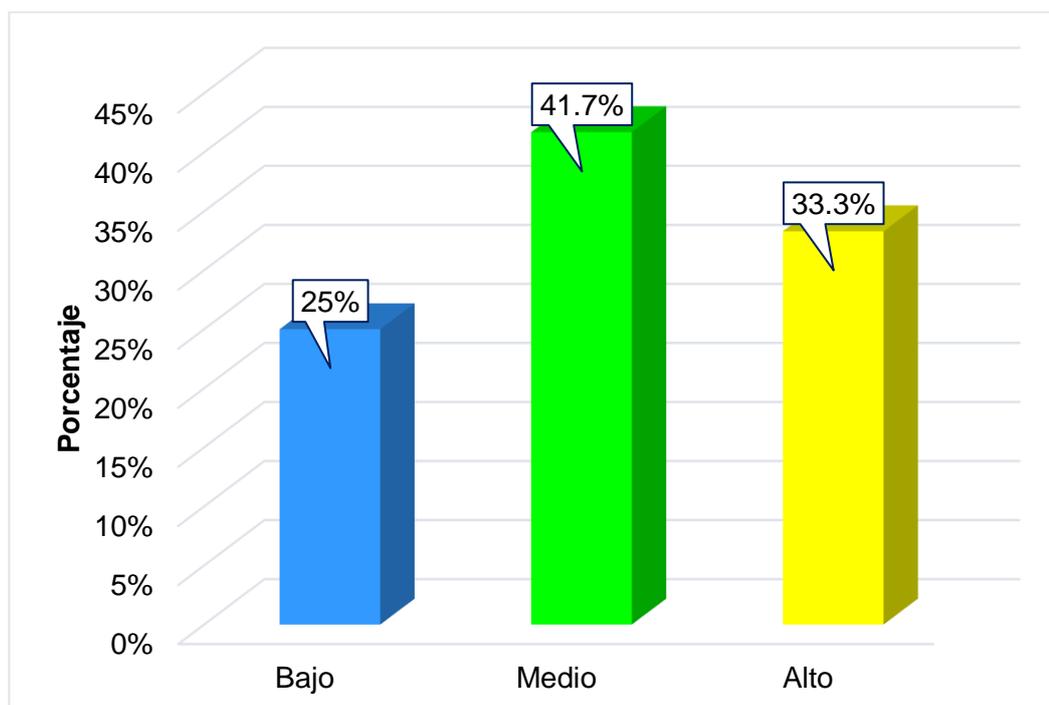
Resultado de la Dimensión Almacén

	N°	%
Bajo	3	25
Medio	5	41,7
Alto	4	33,3
Total	12	100

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS v27.

Figura 5

Dimensión Almacén



Nota. En la tabla 15 y figura 5, se evidencia que del 100% de los encuestados, el 41.7 % un nivel medio, 33.30% mostraron un nivel alto y el 25% un nivel bajo.

Tabla 16

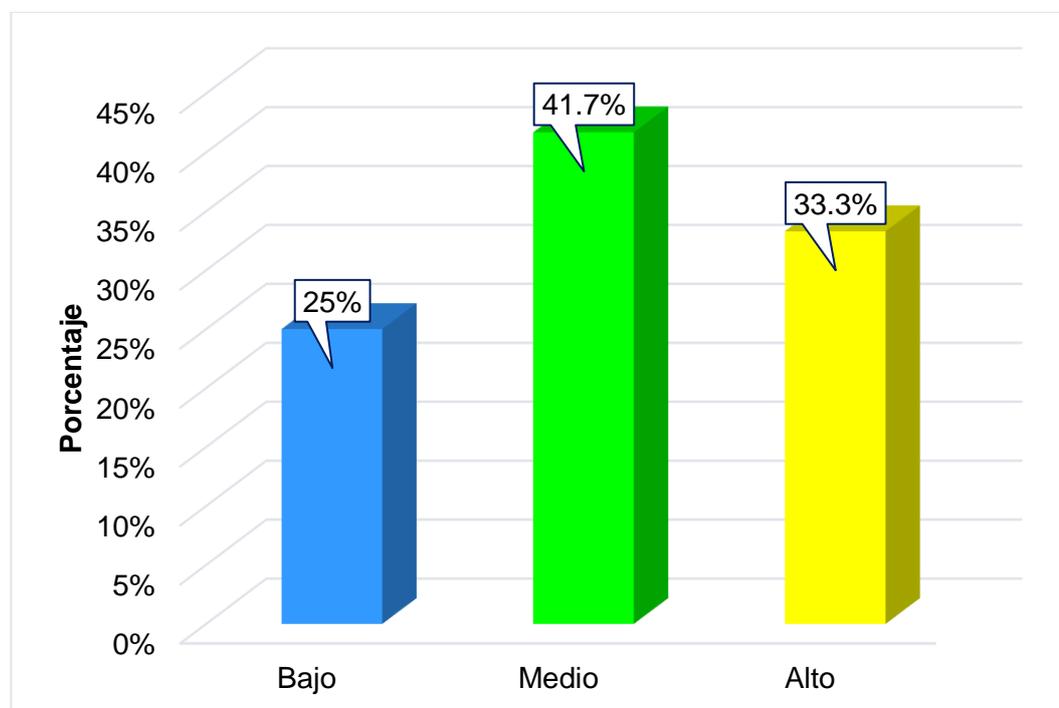
Resultado de la Dimensión de Inventario

	N°	%
Bajo	3	25
Medio	5	41,7
Alto	4	33,3
Total	12	100

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS v27.

Figura 6

Dimensión de Inventario



Nota. En la tabla 16 y figura 6, se evidencia que del 100% de los encuestados, el 41.7 % un nivel medio, 33.3 % mostraron un nivel medio y el 25% un nivel alto.

Tabla 17

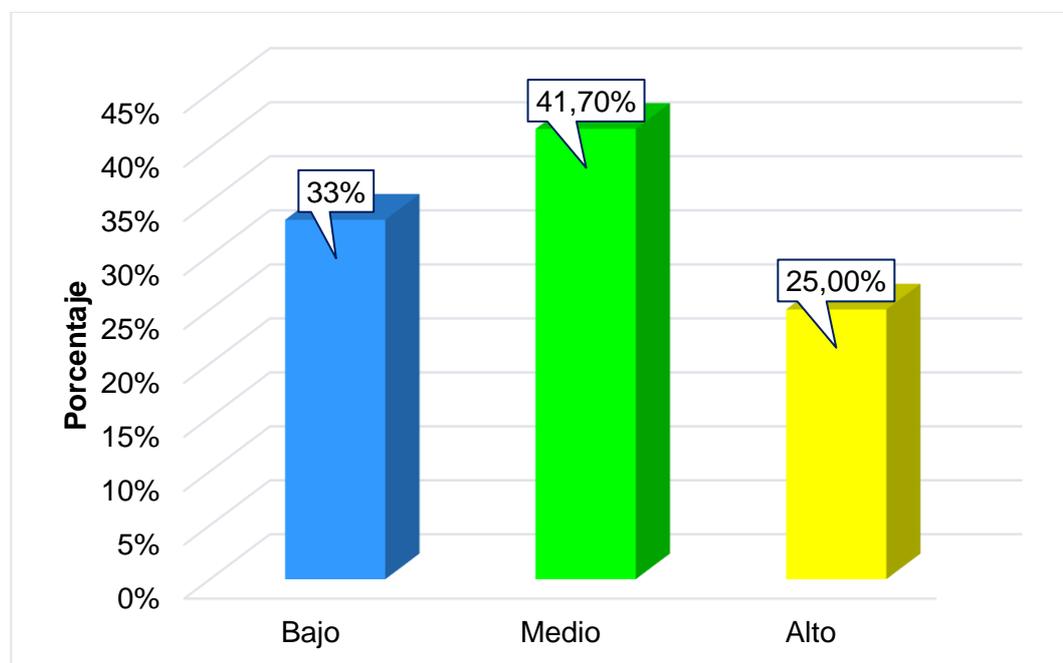
Resultado de la Dimensión Distribución

	N°	%
Bajo	4	33,3
Medio	5	41,7
Alto	3	25
Total	12	100

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS v27.

Figura 7

Dimensión Distribución



Nota. En la tabla 17 y figura 7, se evidencia que del 100% de los encuestados, el 41.7 % un nivel medio, el 33.30 % mostraron un nivel bajo y un 25% mostraron un nivel alto.

3.1.3. Resultados de rentabilidad

Tabla 18

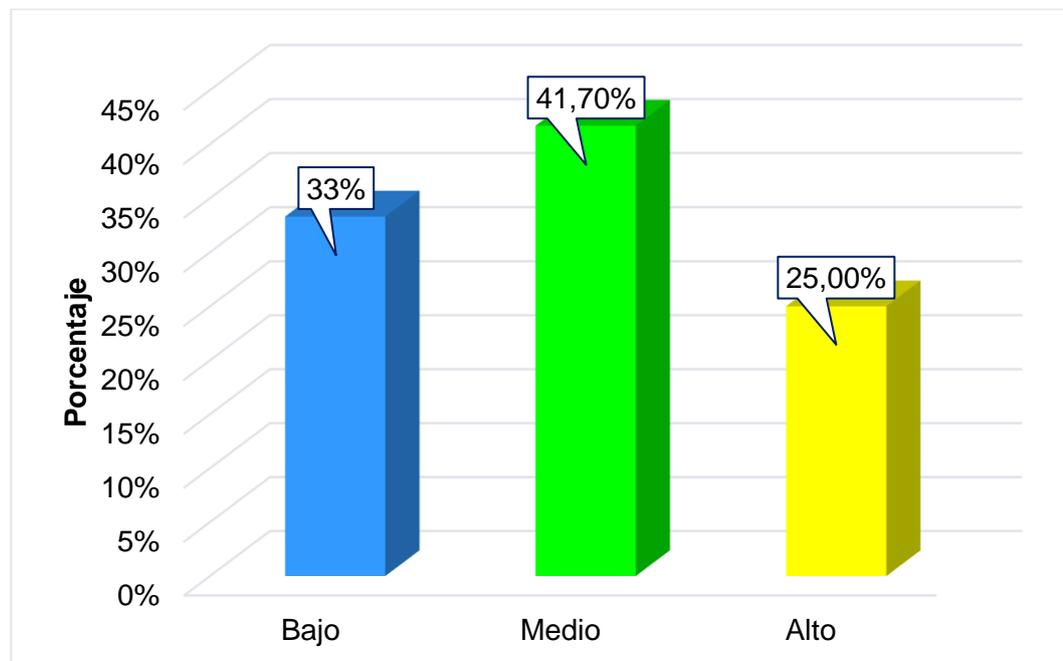
Resultado de la Variable Rentabilidad

	N°	%
Bajo	4	33,3
Medio	5	41,7
Alto	3	25
Total	12	100

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS v27.

Figura 8

Variable Rentabilidad



Nota. En la tabla 18 y figura 8, se evidencia que del 100% de los encuestados, el 33.30% un nivel bajo, el 41.70 % mostraron un nivel medio y un 25.00% mostraron un nivel alto.

Tabla 19

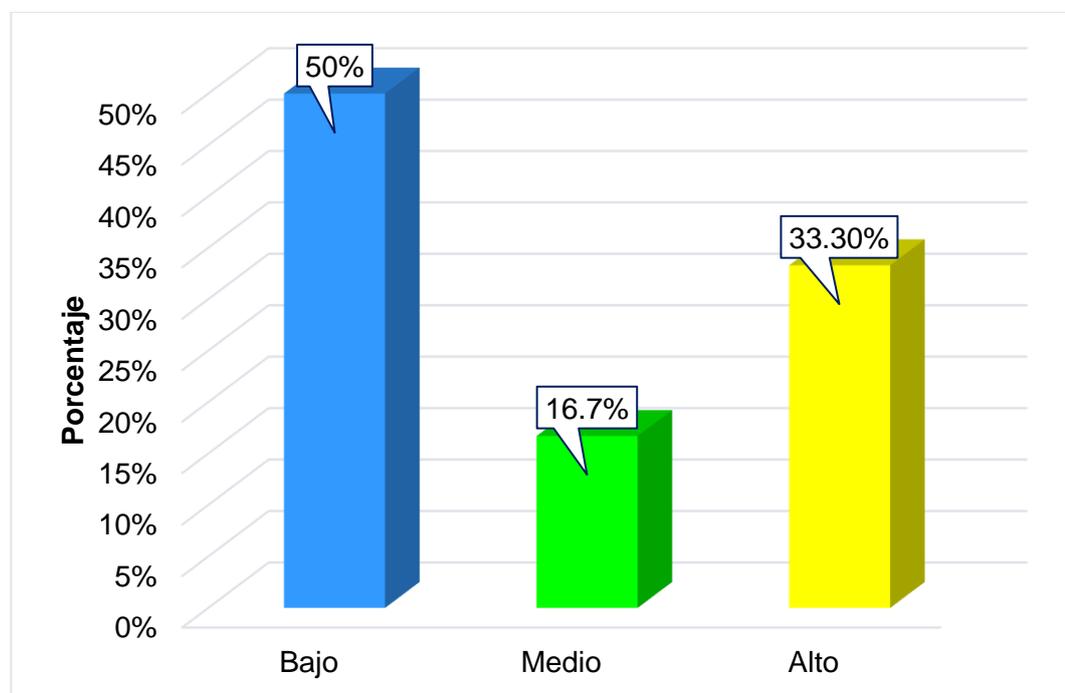
Resultado de la Dimensión Rentabilidad Financiera

	N°	%
Bajo	6	50
Medio	2	16,7
Alto	4	33,3
Total	12	100

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS v27.

Figura 9

Dimensión Rentabilidad Financiera



Nota. En la tabla 19 y figura 9, se evidencia que del 100% de los encuestados, el 50% un nivel bajo, el 33.30 % mostraron un nivel alto y un 16.70% mostraron un nivel medio.

Tabla 20

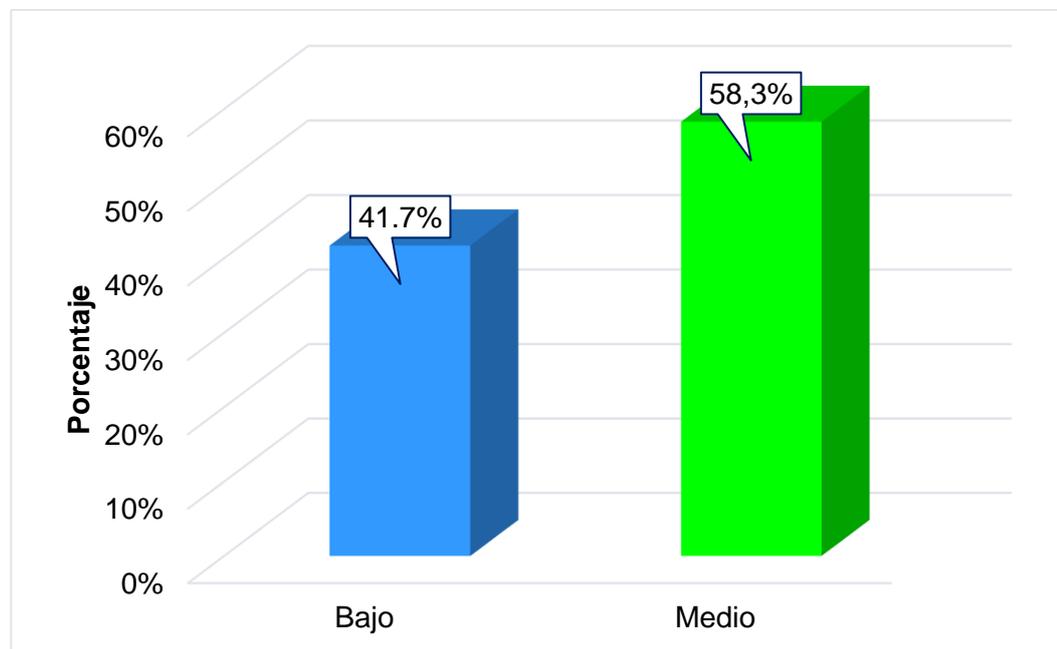
Resultado de la Dimensión Rentabilidad Económica

	N°	%
Bajo	5	41,7
Medio	7	58,3
Total	12	100

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS v27.

Figura 10

Dimensión Rentabilidad Económica



Nota. En la tabla 20 y figura 10, se evidencia que del 100% de los encuestados, el 58.30% un nivel medio y un 41.70% mostraron un nivel bajo.

3.2. Discusión de resultados

En la presente investigación se pretende determinar cómo el proceso logístico incrementará la rentabilidad en la empresa La Pilca, mediante los resultados obtenidos se diseñó una propuesta de proceso logístico con la finalidad de aumentar la rentabilidad en la empresa.

Con respecto al objetivo general de la investigación que es proponer un plan de mejora en el proceso logístico para rentabilidad en la empresa La Pilca – 2021, se logró el objetivo general estableciéndose una propuesta de mejora en el proceso logístico de la empresa. Así mismo, la investigación de Saldaña (2018) se asemeja a nuestra investigación ya que diseñó una propuesta para mejorar la gestión logística y así incrementar la rentabilidad en la empresa AMSEQ S.A, obteniendo un beneficio notable para la empresa mediante una evaluación económica y financiera.

A nivel del objetivo específico n°01 que es identificar el nivel del proceso logístico de la empresa La Pilca 2021. Se obtuvo como resultados que del 100% de los encuestados, el 41.70 % mostraron un nivel medio, lo que significa que la empresa La Pilca no cuenta con un adecuado proceso logístico. Un resultado similar se observa en el antecedente de Zapata (2018) donde se mostró que el 86.7% de los encuestados consideraron que es necesario la mejora del proceso logístico para tener un mejor sistema operativo dentro de las áreas.

En la dimensión compras, se evidencia que del 100% de los encuestados, el 58.3 % mostraron un nivel medio. En la dimensión transporte del 100% de los encuestados, el 50 % mostraron un nivel bajo. En la dimensión almacenamiento se mostró que del 100% de los encuestados el 41.7 %. En la dimensión inventario se evidencia que del 100% de los encuestados, el 41.7 % un nivel medio. En la dimensión distribución, se evidenció que del 100% de los encuestados, el 41.7 % un nivel medio, estos resultados obtenidos discrepan con el autor Reyes (2019), pues en su investigación encontró que tienen un gran compromiso con la mejora y actualización de los procesos logísticos, debido a que si se aplica los modelos propuestos se alcanzará una mayor efectividad, creando así una base sólida.

En cuanto a la variable 2 que trata sobre el análisis del nivel de rentabilidad en la empresa La Pilca -2021 se obtuvieron los siguientes resultados vinculados al objetivo 2, donde se muestra que del 100% de los encuestados, el 41.7% mostraron un nivel medio. En la dimensión Rentabilidad económica el 58.30 % muestra un nivel medio a comparación de la rentabilidad financiera que del 100% de los encuestados, el 50% un nivel bajo. Por lo que se necesita tomar medidas para la mejora de la rentabilidad en la empresa la Pilca. A nivel teórico, el autor Gude (2014) indica que existen dos factores que influyen fuertemente sobre la rentabilidad de la empresa, éstos son la rentabilidad económica que lleva por objetivo evaluar el rendimiento de los activos totales con los que cuenta la empresa, las cuales son manejadas por la dirección de la organización, sin tener en cuenta el método del financiamiento al que se haya recurrido, es decir sin tomar en cuenta quienes fueron los que aportaron o financiaron el proyecto con bienes dinerarios o aporte de bienes. La rentabilidad económica suele ser llamada también como rentabilidad sobre la inversión de los activos y la rentabilidad financiera de las empresas, es un indicador con el que se puede medir la capacidad que posee la organización para retribuir a sus accionistas, tomando en cuenta el costo de oportunidad de lo invertido dentro de la entidad, además de ello permite su comparación frente a otras inversiones alternativas. Así mismo, Rojas (2017), en su investigación indicó que la gestión de ventas influye significativamente en la rentabilidad de una empresa, por ello los indicadores de ventas son esenciales para evaluar y mejorar la rentabilidad.

En esta investigación también se consideró como objetivo específico tres, proponer el proceso logístico para incrementar la rentabilidad en la empresa La Pilca 2021. Según la encuesta se evidenció que las 5 dimensiones del proceso logístico se encuentran con deficiencias ya que se obtuvieron niveles medios y bajos de satisfacción. Para ellos se ha diseñado una propuesta para el mejoramiento del proceso logístico, donde se plantea un plan de mejora por cada dimensión. En la dimensión compra se planteará un proceso de compra de productos y se evaluará las características que deben tomar en cuenta de los proveedores. En la dimensión transporte se planteó la instalación de dispositivos GPS a cada camión de transporte para monitorear la

mercadería proveedor-empresa y la conversión a GNV de los camiones. En la dimensión inventario se propuso la utilización de la metodología ABC. En la dimensión almacenamiento se propuso la reorganización del almacén. En la dimensión distribución se propuso el diseño de formatos que registren la satisfacción en la entrega de productos. Así mismo se plantea la elaboración de una capacitación que abarque temas como: parámetros de calidad, atención al cliente, control de inventarios y almacenes. Un resultado similar se observa en el antecedente de Saldaña (2018), donde se tuvo por objetivo diseñar una propuesta para mejorar la gestión del área de logística para incrementar la rentabilidad en la empresa AMSEQ S.A, por el cual se enfocan especialmente es diagnosticar los problemas que dificulta el buen funcionamiento de esta área. El principal resultado fue que se mejoró la programación de compras y la cantidad de inventario inmovilizado se redujo en un 60%. Esta tesis se relaciona con nuestra investigación ya que ambas se ha diagnosticado e identificado que para obtener mejor rentabilidad es necesario la mejora del proceso logístico.

3.3. Aporte práctico (propuesta, si el caso lo amerita)

PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO LOGÍSTICO EN LA EMPRESA LA PILCA 2021

Fundamentación

La fundamentación de esta propuesta de mejora se basa en los resultados obtenidos del análisis e interpretación de los datos recolectados, donde se evidencia la necesidad de implementar mejoras en el proceso logístico de la ferretería la Pilca, ya que se obtuvieron como resultados que las dimensiones de Inventario, almacenamiento, transporte y distribución presentan porcentaje bajos de satisfacción. Por ello, la presente investigación aborda la problemática de los procesos logísticos para aumentar la rentabilidad en la empresa la Pilca ya que actualmente las empresas del rubro ferretero necesitan contar con una adecuada logística para definir correctamente sus procesos y brindar los mejores productos a sus clientes, esto conlleva a que la empresa obtenga mayores rentabilidades.

Objetivo general y específicos

Objetivo general

Realizar una propuesta de mejoramiento en el proceso logístico para aumentar la rentabilidad en la empresa La Pilca

Objetivos específicos

- Plantear mejoras para la dimensión compras.
- Mejorar la organización del almacén a través del método de inventario ABC en la empresa.
- Reorganizar las áreas de almacenamiento en la empresa La Pilca.
- Plantear un sistema de rastreo por GPS a los vehículos de la empresa La Pilca.
- Diseñar formatos de control de distribución de productos en la empresa La Pilca.
- Proponer un plan de capacitación para los trabajadores de la empresa La Pilca.

Propuesta para la mejora de las compras

Fundamentación

Según nuestro instrumento de recolección de datos se detectó que la dimensión compras se encuentra en un nivel bajo de satisfacción, por ello se plantea la propuesta de elaboración de un nuevo proceso de compra donde se detalla la actividad con el tiempo previsto de realización y el encargado de la actividad. Además, se propone los aspectos que la empresa debe tomar en cuenta para elegir a sus proveedores. Actualmente la empresa tiene dos proveedores el grupo Ferretero Koller y la empresa Mayorista Favinsa.

Tabla 21

Nuevo Proceso de Compra

Actividad	Encargado	Descripción	Tiempo previsto
Solicitud de compra	Gerente	Realizar la solicitud de compras	Medio día
Verificación de orden de compra	Gerente y administrador	Revisar los productos solicitados y sus existencias en el almacén	Medio día
Cotizaciones	Administrador	Realizar como mínimo 3 cotizaciones	1 día
Si los proveedores cumplen con la expectativa de la empresa se elige una opción sino se continua con el proceso de búsqueda de proveedores.			
Evaluación y selección de proveedores	Gerente y administrador	Evaluar que opción es la más beneficiosa para la empresa	1 día
Autorización de compra	Gerente	Se determina los productos y la cantidad que se va a comprar	Medio día
Pago de factura	Contador	Pago al proveedor	Max 8 días
Coordinación para la entrega del producto	Administración	Se pacta el día de salida y llegada del producto, además se realiza las indicaciones del transporte que se va a utilizar.	2 a 3 días
Recepción de productos	Administrador y almacenero	Revisión del buen estado de los productos	1 día
Si los productos se encuentran en buenas condiciones se almacena en la empresa, sino se realiza la devolución al proveedor.			

Nota. Elaborado por los autores

El tiempo aproximado que se estima para para el proceso de compra es de 6 días, 3 días desde la solicitud de compra realizado en la empresa La Pilca, hasta la elección del proveedor y la autorización de compra. Los otros 3 días serán utilizados en el despacho de productos de la empresa proveedora y el tiempo estimado de transporte. También cabe aclarar que el pago a proveedores debe realizarse en dos partes, cuando se solicita la mercancía y cuando llega el producto a la ferretería. El tiempo aproximado para cerrar con el pago es de 8 días.

Tabla 22

Aspectos que se Deben Conocer de los Proveedores

Condiciones sobre calidad	Condiciones económicas	Otras condiciones
Calidad de productos	Precios unitarios y por mayor	Tiempos de oferta
Características de los productos	Descuentos	Condiciones de contratos
Garantía del producto	Descuentos por volumen de compra	Plazos de entrega
Servicio postventa	Plazo de los pagos	Seguros
Atención al cliente	Precio de empaques	
Otro tipo de información adicional		

Nota. Elaborado por los autores

La empresa La Pilca anteriormente no ha evaluado con minuciosidad los beneficios que puede traerle a la empresa un buen proveedor. Es importante que fije sus compras de manera eficiente ya de ello depende la entrega de productos a sus clientes.

Tabla 23*Presupuesto de la Dimensión Compra*

Detalle	Dirigido	Ponente:	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Fecha
Capacitación	Administrador	Especialistas en	1	S/. 300	S/. 300	15 de
	Contador y Gerente	compras y proveedores.				
Total					S/. 300	

Nota. Elaborado por los autores**Propuesta para la mejora del inventario****Implementación del sistema ABC****Fundamentación**

El inventario de la ferretería no se encuentra en las condiciones óptimas, no tiene una clasificación previa de los productos lo cual hace que sea difícil de llevar un control del mismo. Para ellos, se propone una clasificación de los productos mediante un análisis ABC, tomando en cuenta el precio y rotación de los productos. La clasificación ABC se realizará con base a las ventas realizadas en un determinado tiempo por el precio unitario, lo cual nos dará como resultado el valor de utilización de cada producto. Se asignará un porcentaje a cada zona, donde A será con un mayor valor de consumo y C será la zona donde se encuentran los productos de menor valor de consumos. Asignaremos para la zona A el 20 % de total de productos, para la zona B el 30% del total de productos y para la zona C el 50% del total de productos.

Tabla 24*Implementación del Sistema ABC*

Actividad	Acciones	Resultados esperados	Cuando se hará	Responsable
Mejora del inventariado o en la ferretería La Pilca	Contratar a un especialista.	Obtener un inventario que brinde información importante para la toma de decisiones	30 de septiembre	Propietario y Gerente
	Identificar los precios y rotación de todos los productos.			
	Identificar a que zona pertenece cada producto.			

Nota. Elaborado por los autores

Tabla 25*Método ABC*

N°	Descripción	Unid. vendidas	Costo unitario	Valor del consumo	%	Clasificación
1	Codo Desagüe 3"x90°	7238	S/ 12.30	S/ 89,027.40	5.50815	A
2	Tubo PVC 1/2" SP Agua Fría	6325	S/ 13.40	S/ 84,755.00	5.24382	A
3	Ye Desagüe 4"	4353	S/ 18.50	S/ 80,530.50	4.98244	A
4	Tubo PVC 2" C/R Agua Fría	640	S/ 89.00	S/ 56,960.00	3.52413	A
5	Unión Universal PVC 1" CR	5400	S/ 10.00	S/ 54,000.00	3.34099	A
6	Tubo Pesado PVC 2" SP Desagüe	2400	S/ 22.50	S/ 54,000.00	3.34099	A
7	Tubo PVC 2" SP Desagüe	3500	S/ 13.40	S/ 46,900.00	2.90172	A
8	Siliconas	4132	S/ 11.00	S/ 45,452.00	2.81213	A
9	Caño jardinero mango rojo	3134	S/ 14.00	S/ 43,876.00	2.71462	A
10	Foco led de 9 watts económicos	7200	S/ 6.00	S/ 43,200.00	2.71462	A
11	Martillo m/madera 27mm	2635	S/ 16.00	S/ 42,160.00	2.60845	A
12	Cerraduras para puertas	8230	S/ 5.00	S/ 41,150.00	2.54596	A

13	Tubo PVC 1/2" C/R Agua Fría	2100	S/ 18.90	S/ 39,690.00	2.45563	A
14	Unión universal 1/2" con rosca económica	7300	S/ 5.00	S/ 36,500.00	2.25827	A
15	Trampa Lavatorio baño 1 1/4"	2456	S/ 14.00	S/ 34,384.00	2.12735	A
16	Tornillos para plástico y PVC	7360	S/ 4.50	S/ 33,120.00	2.04914	B
17	Codo Desagüe 4"x 90°	3421	S/ 9.50	S/ 32,499.50	2.01075	B
18	Tornillo para madera	6450	S/ 4.80	S/ 30,960.00	1.91550	B
19	Tornillo para metal	5460	S/ 4.50	S/ 24,570.00	1.52015	B
20	Trampa PVC 2"	2321	S/ 10.50	S/ 24,370.50	1.50781	B
21	Unión Universal PVC 1/2"	9503	S/ 2.40	S/ 22,807.20	1.41109	B
22	Tubo CPVC 1/2" SP Agua Caliente	765	S/ 29.00	S/ 22,185.00	1.37259	B
23	Interruptor simple	4398	S/ 5.00	S/ 21,990.00	1.36053	B
24	Bisagras para puertas y ventanas	7320	S/ 3.00	S/ 21,960.00	1.35867	B
25	Reducción PVC 4x2" Desagüe	3423	S/ 6.40	S/ 21,907.20	1.35540	B
26	Enchufe tipo visión reforzado	5432	S/ 4.00	S/ 21,728.00	1.34432	B
27	Unión CPVC 1/2"	12764	S/ 1.60	S/ 20,422.40	1.26354	B
28	Toma corriente doble	3400	S/ 6.00	S/ 20,400.00	1.26215	B
29	Niveles	1200	S/ 16.00	S/ 19,200.00	1.18791	B
30	Sumidero bronce registro	3100	S/ 6.00	S/ 18,600.00	1.15079	B
31	Niple PVC 2" CR	2987	S/ 6.00	S/ 17,922.00	1.10884	B
32	Codo PVC 1/2"x 90°	9300	S/ 1.90	S/ 17,670.00	1.09325	B
33	Codo PVC 45°x2" SP	7540	S/ 2.30	S/ 17,342.00	1.07295	B
34	Atornilladores	2400	S/ 7.00	S/ 16,800.00	1.03942	B
35	Niple PVC 1/2" CR	9230	S/ 1.80	S/ 16,614.00	1.02791	B
36	Interruptor simple para sobreponer	5425	S/ 3.00	S/ 16,275.00	1.00694	B
37	Te Desagüe 4"	1200	S/ 13.00	S/ 15,600.00	0.96518	B
38	Codo PVC 1/2"x 45°	7400	S/ 2.10	S/ 15,540.00	0.96146	C
39	Desarmador mixto 6 x 75mm (grueso)	4300	S/ 3.50	S/ 15,050.00	0.93115	C
40	Tubo PVC 1" SP Agua Fría	600	S/ 25.00	S/ 15,000.00	0.92805	C
41	Sumidero bronce ducha comercial	2500	S/ 6.00	S/ 15,000.00	0.92805	C
42	Tapón Hembra CPVC 3/4"	7890	S/ 1.80	S/ 14,202.00	0.87868	C
43	Reducción Desagüe 4"x 2" por Sodimac	2363	S/ 6.00	S/ 14,178.00	0.87720	C
44	Wincha 5 metros	2300	S/ 6.00	S/ 13,800.00	0.85381	C
45	Pegamento PVC "Oatey"	890	S/ 15.00	S/ 13,350.00	0.82597	C
46	Trampa Lavadero PVC 2" blanco	1300	S/ 10.00	S/ 13,000.00	0.80431	C

47	Codo Desagüe 3"x 45°	1428	S/ 8.40	S/ 11,995.20	0.74215	C
48	Unión PVC Mixta 1/2" SP/CR	4500	S/ 2.60	S/ 11,700.00	0.72388	C
49	Unión CPVC 3/4"	7300	S/ 1.60	S/ 11,680.00	0.72264	C
50	Ye Desagüe 4"x 2"	1032	S/ 11.20	S/ 11,558.40	0.71512	C
51	Codo PVC 3/4"x 90° CR	2434	S/ 4.50	S/ 10,953.00	0.67767	C
52	Lacas	650	S/ 16.00	S/ 10,400.00	0.64345	C
53	Unión PVC 1/2" CR	3600	S/ 2.80	S/ 10,080.00	0.62365	C
54	Alicate universal 8" semi pesado	540	S/ 18.00	S/ 9,720.00	0.60138	C
55	Te PVC 1/2" SP	3423	S/ 2.80	S/ 9,584.40	0.59299	C
56	Caja eléctrica octagonal básico	9500	S/ 1.00	S/ 9,500.00	0.58777	C
57	Adaptador CPVC 1/2"	6324	S/ 1.50	S/ 9,486.00	0.58690	C
58	Llave paso PVC 1/2" económico	1500	S/ 6.00	S/ 9,000.00	0.55683	C
59	Codo Desagüe 2"x 45°	3425	S/ 2.50	S/ 8,562.50	0.52976	C
60	Codo Desagüe 2"x 90°	3400	S/ 2.50	S/ 8,500.00	0.52590	C
61	Te Desagüe Sanitaria 4"	430	S/ 18.30	S/ 7,869.00	0.48686	C
62	Codo 90° PVC 1/2" SP Agua Fría	4530	S/ 1.70	S/ 7,701.00	0.47646	C
63	Tubo PVC 4" SP Desagüe	234	S/ 31.90	S/ 7,464.60	0.46184	C
64	Teflón comercial empaque rojo	7300	S/ 1.00	S/ 7,300.00	0.45165	C
65	Desarmador mixto 5 x 70 (mediano)	2900	S/ 2.50	S/ 7,250.00	0.44856	C
66	Caja eléctrica rectangular básico	6523	S/ 1.00	S/ 6,523.00	0.40358	C
67	Cinta aislante 8 yardas	4323	S/ 1.50	S/ 6,484.50	0.40358	C
68	Ye Doble 2" Desagüe	1423	S/ 4.50	S/ 6,403.50	0.39619	C
69	Desarmador mixto 4 x 50 (parrillero)	3400	S/ 1.50	S/ 5,100.00	0.31554	C
70	Pernos	5740	S/ 0.80	S/ 4,592.00	0.28411	C
71	Ye Desagüe 2"	723	S/ 5.00	S/ 3,615.00	0.22366	C
72	Enchufe negro espiga plana	3452	S/ 1.00	S/ 3,452.00	0.21358	C
73	Adaptador PVC 3/4" SP	1352	S/ 1.60	S/ 2,163.20	0.13384	C
74	Llave paso Bronce semi pesado	40	S/ 25.00	S/ 1,000.00	0.06187	C

Nota. Elaborado por los autores

Se obtendrá el número de productos de referencia por cada zona al multiplicar los porcentajes de cada zona por el promedio total de los productos. Con esta clasificación nuestro inventario se clasificará de la siguiente manera.

Tabla 26

Clasificación del Sistema ABC

Zona	Operación	N° de productos	Total
Zona A	74 unid. *20%	14.8	15 productos
Zona B	74 unid. *30%	22.2	22 productos
Zona C	74 unid. *50%	37	37 productos

Nota. Elaborado por los autores

Después de la clasificación del almacén es importante mantener el control de los inventarios, por lo cual a través de la capacitación detallada posteriormente se incluirán temas de control de inventarios y almacenes para que de esta manera el encargado de almacén no pierda tiempo buscando productos y evite las pérdidas de materiales.

Presupuesto

Los costos directos para la implementación de la propuesta planteada son los siguientes: para el diseño de un sistema ABC se contratará un especialista en gestión de inventarios para diseñar la base de datos de los productos, se utilizará de sus servicios en dos ocasiones porque se requiere un control del sistema de datos, sugerimos que se realice en el programa Excel ya que es muy eficiente en tema de cálculos y porcentajes. Además, se hará un único pago por el diseño de la base de datos con los productos y sus respectivas clasificaciones. Y, por último, las sesiones de capacitación al encargado de almacén para que conozca a profundidad el sistema implementado.

Tabla 27

Costos Directos del Sistema ABC

Detalle	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Total
Contratación de personal especialista	1	Persona	S/. 200	S/. 200

Diseño de programa de capacitación	1	Programa	S/. 200	S/. 200
Sesiones de capacitaciones periódicas al encargado de almacén	3	Sesiones	S/. 200	S/. 600
Total				S/. 1000

Nota. Elaborado por los autores

Propuesta para la mejora del almacenamiento

Fundamentación

según los resultados obtenidos se determinó que no existe un buen almacenamiento en la ferretería la Pilca por el cual se plantea una nueva organización de acuerdo a la metodología ABC.

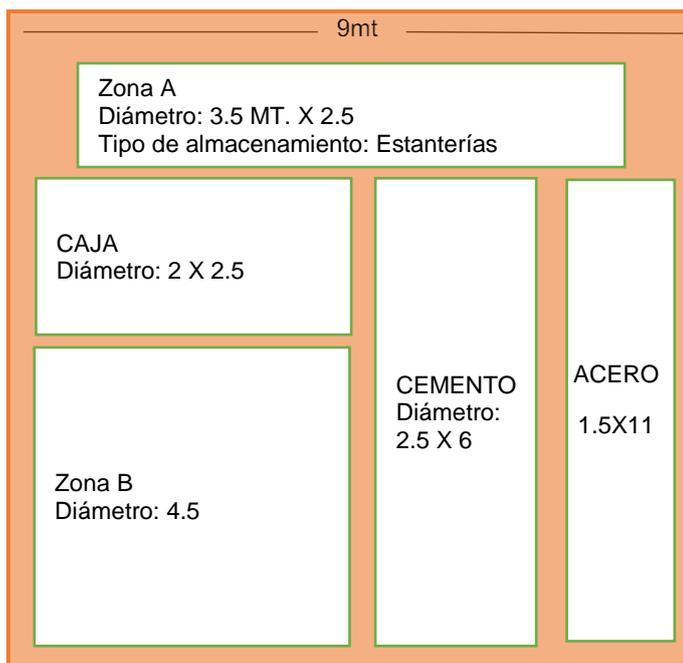
El ambiente actual de la empresa es de 160 metros cuadrados para el cual se debe distribuir de manera eficiente todos los productos para obtener un adecuado almacenamiento y hacer una eficiente entrega de productos al cliente.

Con esta propuesta se desea reordenar el almacén de la empresa con relación a los productos que actualmente cuenta, también permitirá controlar las unidades dañadas, y así evitar gastos adicionales al negocio.

Existirá más orden dentro del local, espacio para desplazarse con facilidad y evitar accidentes en el personal. Los productos serán más accesibles para el despacho y serán ubicados con mayor facilidad para el personal; además, se sugiere la compra de algunos modelos de estanterías para cada sección ya que actualmente cuenta la empresa solo con 2 estantes de metal.

Figura 11

Propuesta de Mejora para Almacenamiento



Nota. Elaborado por los autores

Tabla 28

Detalles de Almacenaje 01

Detalle 1: estantes de metal	Detalle 2: apilamiento en estibas	Detalle: estantería con brazo metálico
Se sugiere utilizar para la zona A y B estantes de 2 mt. de largo por 0,80 de ancho y 1,5 de alto, ya que estos productos son manipulables de manera constante. Para la zona C se sugiere estantes de metal de 2 mt. de largo por 0,80 mt. de ancho por 2.5 de alto con 4 niveles resistente a 45 kg por entrepaño.	Se sugiere utilizar estibas para la zona de cemento ya que dejarlo al producto en contacto directo con el suelo sufrirá deterioro. Largo: 1.2 mt., ancho: 1 mt., altura: 15 cm. Deben ser alejadas por zonas de humedad y deben ser recubiertas con plásticos para evitar endurecimientos.	Se sugiere para materiales pesados de difícil movilización para las personas. Tienen una capacidad de carga de 500 Kg., los cuales deben ser asegurados con soldadura eléctrica para cada punto de unión.



Nota. Elaborado por los autores

Tabla 29

Resultados Esperados de la Propuesta Almacén

Actividad	Acciones	Resultados esperados	Cuando se hará	Responsable
Mejora del almacén en la ferretería La Pilca	Reorganizar los espacios del almacén.	Obtener un almacén óptimo, donde los productos sean ubicados en el menor tiempo posible.	Después de haber realizado el inventario ABC (2 de octubre)	Propietario y Gerente
	Sugerir los tipos de estantería a utilizar según el almacenamiento.			
	Comprar los estantes.			
	Contratar una persona para la instalación.			

Nota. Elaborado por los autores

Tabla 30

Presupuesto de Dimensión Almacén

Detalle	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Total
Estantes de metal	2	Unidad	S/. 150	S/. 300
Estibas	12	Unidad	S/. 20	S/. 240
Estante con brazo metálico	2	Unidad	S/. 1200	S/. 2400
Soportes de hierro en L o ménsula	12	Unidad	S/. 5	S/. 60
Mano de obra para instalación (incluye soldadura)	1	Unidad	S/. 300	S/. 300
Total				S/. 3200

Nota. Elaborado por los autores

Propuesta para la mejora de transporte

Dispositivos GPS (Global Positioning System)

Fundamentación:

La implementación de un sistema de seguimiento al transporte de la empresa La Pilca, ayudará a mejorar la eficiencia y la rapidez en la gestión de pedidos y entregas. Esto permite una mayor visibilidad del estado de los pedidos y el seguimiento de los plazos de entrega, lo que puede mejorar la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa.

Se instalará un pequeño dispositivo de emisión señales GPS que emite una señal de difusión amplia, trasmite la geolocalización de un punto concreto con mucha precisión.

Este dispositivo permitirá a la empresa La Pilca localizar sus productos que se encuentran en camino para poder dar una fecha exacta de entrega de pedidos a los clientes. Además, se podrá estar pendiente de posibles inconvenientes que los vehículos presenten en el trayecto para poder brindar una solución rápida y no fallar con los pedidos de los clientes.

Existen aseguradora (La Positiva, RIMAC, Qualitas, etc.) que brindan este servicio de rastreo, además de otras ventajas que brindan. Por ejemplo, algunas aseguradoras ofrecen descuentos según los hábitos de conducción. Otro de los beneficios que si necesita asistencia vial la misma aseguradora resolverá las complicaciones.

Tabla 31*Propuesta de la Dimensión Transporte*

Actividad	Características del dispositivo	Resultados esperados	Cuando se hará	Responsable
Implementar un rastreo y monitoreo de los vehículos de transporte de carga de la ferretería La Pilca.	El GPS o Global Positioning System es un dispositivo que se instala en los vehículos. Se puede conectar a smartphones. Muestra en la pantalla la ubicación, la ruta recorrida en tiempo real y la velocidad con la que se mueve el auto.	Dar seguimiento óptimo a la ubicación de la mercadería para dar fechas exactas de entrega a los clientes.	1 de noviembre del 2023	Propietario y Gerente de la empresa La Pilca

Nota. Elaborado por los autores

Tabla 32*Presupuesto de la Dimensión Transporte*

Detalle	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Total
Sistema GPS	4	Vehículos	S/. 120	S/. 480
Dispositivo celular	1	Smartphones	S/. 600	S/. 600
Especialista en instalación y seguimiento de rastreo	1	Persona	S/. 500	S/. 500
Total				S/. 1580

Nota. Elaborado por los autores

Propuesta para la mejora de la distribución**Fundamentación:**

La distribución es un indicador el cual se debe mejorar en la empresa La Pilca, ya que se desea disminuir las demoras en los despachos de los productos

y ofrecer una mejor atención a los clientes. Por ello se diseñarán formatos que registren la satisfacción en la entrega de productos, de esta manera, el sistema de distribución que maneja la empresa no se va modificar ya que ellos realizan una distribución directa desde su punto de venta. Por ello, desde el mismo establecimiento del negocio se realizará el registro de las unidades vendidas a través de los formatos que se diseñarán en esta propuesta, la información deberá ser exportada a un Excel para la visualización y análisis más óptimo de la información recolectada.

Tabla 33

Formato de Especificación de Pedido

Cliente	Especificaciones de pedido	Fecha de pedido	Fecha de entrega	Fecha de entrega real	Retraso si/no	Causa
01						
02						
03						

Nota. Elaborado por los autores

La razón de incumplimiento en la entrega de se podrían clasificar en:

- Retrasos de entrega de parte de la empresa La Pilca.
- Retraso en el transporte.
- Inconformidad en el producto terminado.

Esta información se registra para cada uno de los pedidos que los clientes hacen de manera presencial. Es importante esta información porque permite entrar a analizar los causales de retrasos de los pedidos y a partir de allí establecer acciones de mejora.

Tabla 34

Formato de Devolución de Productos

Fecha	Especificaciones del producto	Motivo de la devolución
XX - XX - XX		
XX - XX - XX		
XX - XX - XX		

Nota. Elaborado por los autores

Debido a que no se cuenta con un registro específico de características de devolución, se creará un archivo que contenga la fecha de devolución, especificaciones del producto y los motivos de devolución. Los motivos de devolución se pueden clasificar de la siguiente manera.

- Defectos de fábrica
- Daños por transporte
- Gustos
- Cambios por tamaño o marca
- Otros

Tabla 35

Formato de Productos Agotados

Fecha	Referencia	Unidades compradas a terceros
XX - XX - XX		
XX - XX - XX		
XX - XX - XX		

Nota. Elaborado por los autores

En este formato se indicarán todos los productos que se encuentran agotados lo cual permite conocer el inventario real de la empresa.

Tabla 36

Formato de Devolución de Productos a Proveedores

Proveedor	Referencia de producto	Orden de productos	Fecha recepción	Cantidad devuelta	Fecha devolución	Causa devolución
01						
02						
03						

Nota. Elaborado por los autores

Esto nos permite conocer el cumplimiento de la entrega de proveedores ya que muchas veces no llegan en los días pactados, lo cual hace que la empresa la Pilca incumpla con la entrega de pedidos a sus clientes.

Permite tener un registro de todos los productos que no llegaron en buenas condiciones o no fueron los productos solicitados. Las causas de devolución se pueden clasificar en:

- Marca
- Tamaño
- Calidad

Tabla 37

Resultados Esperados de la Propuesta Distribución

Actividad	Acciones	Resultados esperados	Cuando se hará	Responsable
Mejoramiento de la distribución en la empresa La Pilca	Elabora formatos para especificación de pedidos.	Distribuir los productos a los clientes en el tiempo oportuno sin retrasos en la entrega de pedidos.	11 de noviembre del 2023	Propietario y Gerente
	Elaborar formatos de devolución.			
	Elaborar formatos de productos agotados.			

Nota. Elaborado por los autores

Presupuesto

Para la elaboración de la propuesta de distribución se imprimirá los formatos planteados.

Tabla 38

Presupuesto de la Propuesta Distribución

Detalle	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Total
Impresión de formatos	2	Millar	S/. 120.00	S/. 240.00
Lapiceros	1	Docena	S/. 17.00	S/. 17.00
Total				S/. 258.00

Nota. Elaborado por los autores

Propuesta para la mejora del proceso logístico de manera general

Plan de capacitación

Para dar solución a los problemas logísticos identificados también se planteó un plan de capacitación que ayudará a los trabajadores a conocer y realizar las funciones en su trabajo correctamente. Esta capacitación se desarrollará de manera presencial en las instalaciones de la Ferretería La Pilca.

Las capacitaciones estarán a cargo de especialistas en los temas que serán contratados por la empresa, el horario será los sábados de 4:30 pm a 5:30 pm.

Al terminar la presente capacitación el trabajador tendrá sólidos conocimientos en parámetros de calidad, atención al cliente, control de inventarios y almacenes. Mejorando las siguientes competencias como:

Tabla 39

Plan de Capacitación de Manera General

Temas generales	Temas por sesión	Responsables	Fecha	Beneficios
Parámetros de calidad	Tiempo de recepción.	Gerente y Propietario	Semana 1	Reducir los tiempos de espera de clientes y dar una rotación ágil a los productos.
	Requisitos para la verificación de productos.			
Atención al cliente	Manejo de indicadores logísticos.	Gerente y Propietario	Semana 2	Lograr una distribución de productos más eficiente.
	¿Cómo evitar sobre pedidos? Relaciones empáticas entre colaboradores y clientes.			

Control de inventario y almacenes	Función del almacenaje. Disposición de los almacenes. Procedimiento básico del almacenamiento. Gestión de inventarios.	Gerente y Propietario	Semana 3	Evitar los accidentes laborales.
-----------------------------------	---	-----------------------	----------	----------------------------------

Nota. Elaborado por los autores

Presupuesto

El presupuesto de la propuesta se diseñó de acuerdo con cada herramienta de mejora donde se logró una inversión total de 1733 soles.

Tabla 40

Presupuestos según Capacitación

Detalle	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Sub total
Contratación de especialista	3	Persona	S/. 400.00	S/. 1200.00
Alquiler de proyector	3	Unidad	S/. 80.00	S/. 240.00
Lapiceros	42	Unidad	S/. 1.50	S/. 63.00
Cuaderno para apuntes	42	Unidad	S/. 3.00	S/. 126.00
Refrigerio	42	Unidad	S/. 5.00	S/. 210.00
Total				S/. 1773.00

Nota. Elaborado por los autores

Tabla 41

Tabla General del Presupuesto

Actividad	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Mejora en el proceso de compras y selección de proveedores.	Capacitación virtual sobre proceso de compra y proveedores.	Unidad	1	S/. 300	S/. 300
Mejora del inventario a través de la	Contratación de personal especialista.	Persona	1	S/. 200	S/. 200
	Diseño de programa de capacitación.	Unidad	1	S/. 200	S/. 200

metodología ABC.	Sesiones de capacitaciones periódicas al encargado de almacén.	Unidad	3	S/. 200	S/. 600
	Estantes de metal	Unidad	2	S/. 150	S/. 300
	Estibas	Unidad	12	S/. 20	S/. 240
Mejora de la organización del almacenamiento.	Estante con brazo metálico	Unidad	2	S/. 1200	S/. 2,400
	Soportes de hierro en L o ménsula.	Unidad	12	S/. 5	S/. 60
	Mano de obra para instalación (incluye soldadura)	Persona	1	S/. 300	S/. 300
Mejora en el transporte de mercaderías Proveedor-Almacén.	Sistema GPS	Unidad	4	S/. 120	S/. 480
	Dispositivo celular	Unidad	1	S/. 600	S/. 600
	Especialista en instalación y seguimiento de rastreo.	Persona	1	S/. 500	S/. 500
	Impresión de formatos	Millar	2	S/. 120	S/. 240
	Lapiceros	Docena	1	S/. 17	S/. 17
Mejora en la distribución de productos.	Contratación de especialista	Persona	3	S/. 400	S/. 1,200
	Alquiler de proyector	Unidad	3	S/. 80	S/. 240
	Lapiceros	Unidad	4	S/. 17	S/. 68
	Cuadernos para apuntes	Unidad	4	S/. 30	S/. 120
	Refrigerio	Unidad	42	S/. 5	S/. 210
Total					S/. 8,275

Nota. Elaborado por los autores

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Primero, se concluye que a través de la propuesta de mejora en el proceso logístico se incrementará la rentabilidad en la empresa La Pilca 2021, esto significa que la propuesta planteada mejorará las dimensiones de compra, transporte, inventario, almacenamiento y distribución para aumentar la rentabilidad en la empresa.

Segundo, respecto al objetivo específico 1, el nivel del proceso logístico de la empresa La Pilca 2021 es medio, pues se evidenció que del 100% de los

encuestados, el 41.70 % mostraron un nivel medio. Lo que deja en claro que presenta deficiencias en su logística, principalmente en las dimensiones compras y transporte, ya que se obtuvo 41.7 % y 50% en el nivel bajo respectivamente.

Tercero, respecto al objetivo específico 2, el nivel de rentabilidad en la empresa “La Pilca S.A.C.”, es baja ya que del total de encuestados el 50% un nivel bajo. Así mismo, se observa que la rentabilidad financiera es más deficiente que la rentabilidad económica, lo cual indica que la empresa no tiene un beneficio económico sostenible.

Cuarto, con respecto al objetivo específico 3, que es proponer un plan de mejora en el proceso logístico para incrementar la rentabilidad en la empresa La Pilca 2021. Según la propuesta planteada se mejorará la compra, el transporte, el inventariado, el almacenamiento y la distribución en la ferretería La Pilca a través del diseño de inventario, formatos de compra, reorganización de almacén, capacitación al personal, entre otros.

4.2. Recomendaciones

Primero, se recomienda que se lleve a cabo una capacitación al personal sobre diversos temas como atención al cliente, parámetros de calidad, control de inventarios y almacén, de esta manera los trabajadores tendrán conocimientos sólidos que le permita desempeñarse eficientemente en sus funciones, para ello se contratará a un especialista en temas logísticos para llevar a cabo dicha capacitación.

Segundo, mejorar el proceso logístico, ya que se obtuvieron porcentajes bajos en esta variable, el cual se recomienda plantear el modelo de orden de

compra que permitirá filtrar a los mejores proveedores de productos ferreteros; además, instalar un sistema de geolocalización para rastrear la llegada de productos a la empresa para evitar los retrasos de pedidos o pérdida de clientes, además, diseñar fichas de control que serán utilizadas por el encargado de las órdenes de compra.

Tercero, mejorar el índice actual de rentabilidad, el cual se recomienda hacer un seguimiento continuo de todas las actividades económicas que la empresa realice, para alcanzar este planteamiento el propietario, gerente, administrador y contador se deben reunir mensualmente para hacer un análisis de la rentabilidad, tomando en cuenta los estados financieros de la empresa para que de esta manera tomen decisiones acertadas; además, para lograrlo es indispensable que las partes interesadas estén en constante actualización sobre las nuevas innovaciones del rubro ferretero en el mercado actual.

Cuarto, realizar un inventariado de acuerdo a la metodología ABC, el cual permitirá llevar un mejor control de los productos en almacén; además, la reorganización del ambiente se debe realizar de acuerdo a la metodología utilizada en el inventario para evitar pérdida de productos o pérdida de tiempo en la búsqueda de productos y finalmente para la distribución se sugiere seguir los formatos propuestos para medir la satisfacción de los clientes con los productos entregados; asimismo, se sugiere diseñar un cardex en Excel u otro programa de preferencia de la empresa donde registrarán las entradas, salidas y ubicación de productos.

REFERENCIAS

- Aguiar, I. (1987). Rentabilidad y riesgo en el comportamiento financiero de la empresa. *Centró de Investigación Económica y social de Canarias de la Caja Insular de Ahorros de Canarias*.
<https://mdc.ulpgc.es/utills/getfile/collection/MDC/id/1513/filename/1519.pdf>
- Aguirre, C.; Barona, C., y Davila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industria. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 50-64.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396

- Altez, C. (2017). La gestión de la cadena de suministro: el modelo scor en el análisis de la cadena de suministro de una pyme de confección de ropa industrial en Lima en este caso de estudio: rials E.I.R.L. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Perú. <https://n9.cl/u1amzu>
- Ballena, I. (2019). Rentabilidad en la empresa Bustimi Inversiones EIRL, Lambayeque. (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. <https://n9.cl/xiiboh>
- Ballou, R. (2004). Logística, administración de la cadena de suministro (Quinta edición ed.). Pearson Educación. <https://n9.cl/qe16v>
- Barrios, J. (2015). Área de finanzas y mercado de capitales. Informe financiero. <https://pdfcoffee.com/analisis-rentabilidadpdf-5-pdf-free.html>
- Cantero, H. y Leyva, E. (2016). La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial. Revista Ciencias Holguin, 22(4), 1-17. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf>
- Carreño, A. (2017). Cadena de Suministro y logística. Pontifica Universidad Católica del Perú. <https://n9.cl/t0bzh>
- Casari, M., y Gorziglia, G. (2014). Margen Bruto: ¿Concepto precario para la toma de decisiones agropecuarias, Instituto de Investigaciones Teóricas y aplicadas? <https://n9.cl/nryy8>
- Castro, J. (2014). Relación de los niveles de utilidad neta y el margen operacional neto en el Banco de Crédito del Perú en el periodo 1999-2012. Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/944>
- Clavijo, L. y Yepes, D. (2021). Rentabilidad empresarial por el Covid 19. Fundación Universitaria del Arendina, Colombia. <https://n9.cl/qwanf>
- Contreras, J. y Botero D. (2017). Análisis de la relación rentabilidad-riesgo en el mercado. Ensayos de Economía. 51(2), 109-164. <http://www.scielo.org.co/pdf/enec/v27n51/2619-6573-enec-27-51-109.pdf>
- Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. Revista de contaduría y administración, 61(2), 265-282. <https://www.redalyc.org/pdf/395/39544252004.pdf>
- De Lama, P. (2022). Instrumentos de investigación científica. Horizonte de la ciencia, 12(22), pp. 189-202. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/570969250014.pdf>

- Faichin, E. (2018). Modelo de gestión Logística para disminuir costos logísticos en ferretería Ruiz SAC. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca. <https://n9.cl/21ma9>
- Flores, H. y Suarez, J. (2020). El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las Mypes del sector comercio en el rubro de las ferreteras del distrito de Chacas, durante el periodo 2019. (Tesis de pregrado). Universidad de Católica los Ángeles Chimbote. <https://n9.cl/rnbam>
- Fontalvo, T.; De la hoz, E., y Mendoza, A. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. Saber, ciencia y Libertad, 14(2), 102-112. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/5880>
- Gaitán, J. (2022). El plan de negocios y la rentabilidad. Revista Mercados y Negocios. Núm. 42, pp. 131-140. <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864273008/571864273008.pdf>
- Galindo, J. (1988). Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. México: Pearson Editorial. <https://n9.cl/7ut1>
- Gómez, J. (2014) Gestión logística y comercial. Mc Graw Hill Education. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>
- González, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. Revista Iberoamericana de Educación (29), 85-103. <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>
- Gude, A. (2014). Determinantes del endeudamiento. Hifer Editor. <https://n9.cl/8wbhy>
- Gutiérrez, J. y Tapia, J. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. https://doi.org/https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1229
- Horna, R. (2020). Aplicación de la mejora continua para reducir los costos. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. <https://n9.cl/xy1zu>
- Humpiri, M. (2018). Relación entre la cadena de suministro y la rentabilidad de las empresas importadoras de autopartes para vehículos pesados en el distrito de Ate, 2017 (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://n9.cl/nyvs0a>
- Hurtado, F. (2018). Gestión Logística. Repositorio Inca Garcilaso de la Vega, vol. 12, pp. 1-26. <https://n9.cl/fip7k>

- Illanes, L. (2017). Caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile. (Tesis de posgrado). Universidad de Chile. <https://n9.cl/vi49j>
- Isuiza, J. y Roque, C. (2021). Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la empresa prestadora de servicios de agua Emapa San Martín S.A-Sede Central Tarapoto. Periodo 2019. Obtenido de (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de San Martín. <https://n9.cl/7lzec>
- López, J. y Farías, E. (2018). Análisis de alternativas de financiamiento para las Pymes del sector. Obtenido de (Tesis de Pregrado), Universidad de Guayaquil. <https://n9.cl/05tuf>
- López, R.; Avello, R.; Palmero, D., Sánchez, S., y Quintana, S. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las. Revista Cubana de Medicina Militar, 48(2), 441-450. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedmil/cmm-2019/cmms191k.pdf>
- Martínez, L. y Kadi, o. (2018). Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(7), 1-17. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590012/html/index.html>
- Maulen, M. y Prado, M. (2021). Logística para el siglo XXI. Díaz de los Santos. <https://www.youtube.com/watch?v=X2zOLg4S6Fo>
- Medina, M., y Sánchez, C. (2016). Plan de mejoramiento logístico para los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa construvarios S.A.C. (Tesis de pregrado). <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2016/161223.pdf>
- Montenegro, R., & Martínez, S. (2017). Relación entre el financiamiento empresarial y la rentabilidad en las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodo 2010-2014. Revista De Investigación Valor Contable, 4(1), 29-41. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1238/1726
- Ñaupas, H. (2014). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://n9.cl/0rgb3>

- Parada, R. (1998). Rentabilidad empresarial, un enfoque de gestión (Primera Edición ed.). Editorial Universidad de concepción. <https://n9.cl/aahqv>
- Pinheiro, O.; Breval, S.; Rodríguez, C. y Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. Chilena de la ingeniería, 25(2), 264-276. <https://n9.cl/508g>
- Quintero, A. y Quintero, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa tramacoexpress cia.ltda Canton Duran. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. <https://n9.cl/qt6ra>
- Reyes, F. y Díaz, V. (2019). Acerca de los sistemas de clasificación de diseños de investigación en psicología. Interciencia, 44(5), pp. 303-309. <https://www.redalyc.org/journal/339/33959375009/33959375009.pdf>
- Reyes, R. (2019). Cadena de suministro del área logística de la ferretería Ferronorte, periodo de marzo a octubre del 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del norte. <https://n9.cl/ct80y>
- Ríos, W. (2016). Propuesta de procedimientos de gestión logística en la empresa centro hogar Chiclayo E.I.R.L para disminuir perdidas de venta por roturas de stock. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://n9.cl/di858>
- Robles, S. (2017). Análisis de los problemas que enfrentan las Pymes al acceder a financiamiento privado y los factores que lo facilitan. Obtenido de (Tesis Pregrado). Universidad Técnica Federico Santa María. <https://n9.cl/h4pi>
- Robuste, A. (2021). Logística del transporte. Materials Docents Enxarxa. <https://n9.cl/1446e>
- Rojas, Z. (2017). La gestión de ventas y la rentabilidad. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la vega, Lima, Perú. <https://n9.cl/jje9z>
- Romero, N. (2017). Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz S.A. Ecuador – Guayaquil. <https://n9.cl/clw8i>
- Saldaña, R. (2018). Propuesta de mejora en la gestión logística para incrementar la rentabilidad en la sede Chiclayo de la empresa AMSEQ S.A. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. <https://n9.cl/sazdf>
- Sánchez, J. (2002). Obtenido de Análisis de Rentabilidad de la empresa. Análisis contable. <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>

- Suarez, N. (2020). Rentabilidad en la empresa Mecatel Perú S.R.L, Chiclayo 2019. (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. <https://n9.cl/lwfn0>
- Thompson, I. (2011). Definición de la Logística. <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- Vélez, T. (2014). Logística empresarial. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://n9.cl/xp70n>
- Vicente, S. (2018). Factores que determinan la rentabilidad del cultivo de cacao en el distrito de Irazola. Obtenido de (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Ucayali. <https://n9.cl/480zxy>
- Yanchaliquin, E. (2017). Sistema de costos por procesos para medir la rentabilidad de la empresa Todo en Fibra del Canton Tisaleo. Repositorio Institucional UNIANDES. <https://n9.cl/87drf>
- Zapata, N. (2018). Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para mejorar la productividad en la cooperativa COSEMSELAM, Chiclayo – 2018. (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. <https://n9.cl/l5s3a>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 42

Matriz de Consistencia

Título de investigación	Problema de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Tipo de investigación	Población y muestra
El proceso logístico para incrementar la rentabilidad en la empresa La Pilca - 2021	¿Cómo la propuesta del proceso logístico incrementará la rentabilidad en la empresa La Pilca - 2021?	Objetivo General			
		Proponer un plan de mejora en el proceso logístico para rentabilidad en la empresa La Pilca – 2021	H₁: Los procesos logísticos incrementará la rentabilidad en la empresa La Pilca – 2021.	Descriptiva - Propositiva	Población: 12 colaboradores del área logística de la empresa La Pilca. Muestra: Los 12 seleccionados para este estudio, se obtuvo del muestreo por conveniencia.
		Objetivos Específicos			
		Identificar el nivel del proceso logístico de la empresa La Pilca-2021.	H₀: Los procesos logísticos no incrementará la rentabilidad en la empresa La Pilca – 2021.		
Establecer el nivel de rentabilidad en la empresa La Pilca -2021.					
		Diseñar el proceso logístico para incrementar la rentabilidad en la empresa La Pilca 2021.			

Nota: Elaborado por los autores

Anexo 2: Formato del cuestionario

Tabla 43

Instrumento del cuestionario

CUESTIONARIO

La herramienta forma parte de esta investigación para medir el proceso logístico y la rentabilidad de la empresa La Pilca

Responda las preguntas con sinceridad y de acuerdo a su criterio y percepción.

Fecha: _____ **Hora:** _____ **Sexo:** _____ **Edad:** _____

N°	Ítems
1.	¿Considera que todos los trabajadores de esta área conocen a profundidad el proceso logístico? General a) Siempre b) Casi siempre c) Pocas veces d) Nunca
2.	¿Por lo general cuántas veces a la semana se compra las mercancías? Compras a) Una b) Dos c) Tres d) Mas de tres
3.	¿Cuáles son los productos que más se venden? Compras a) Materiales de construcción b) Suministros eléctricos c) Suministros de plomería d) Otros
4.	¿Cuáles son los productos que generan mayor ganancia? Compras a) Materiales de construcción b) Suministros eléctricos c) Suministros de plomería d) Otros

5.	<p>¿Los proveedores entregan a tiempo el pedido establecido? Transporte y proveedores</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) Pocas veces d) Nunca</p>
6.	<p>¿Cuál es el tiempo promedio que conlleva el transporte de la mercancía? Transporte</p> <p>a) Un día b) Dos días c) Tres Días d) Más de tres días</p>
7.	<p>¿El número de vehículos cubre todas las solicitudes de envío?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) Pocas veces d) Nunca</p>
8.	<p>¿Considera que se cumple con todos los pedidos que realizan los clientes? General</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) Pocas veces d) Nunca</p>
9.	<p>¿Los productos son entregados en buenas condiciones? Almacenamiento</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) Pocas veces d) Nunca</p>
10.	<p>¿Existe un ambiente adecuado para almacenar los materiales? Almacenamiento</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre</p>

	<p>c) Pocas veces</p> <p>d) Nunca</p>
11.	<p>¿Se verifica el estado de los paquetes antes de llevarlo al almacén?</p> <p>Almacenamiento</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) Pocas veces</p> <p>d) Nunca</p>
12.	<p>¿Se codifican instantáneamente los paquetes recibidos? Inventariado</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) Pocas veces</p> <p>d) Nunca</p>
13.	<p>¿Cómo califica la ubicación que se da a los productos en el almacén?</p> <p>Inventariado</p> <p>a) Muy buena</p> <p>b) Buena</p> <p>c) Mala</p> <p>d) Muy mala</p>
14.	<p>¿Existe coordinación entre el área de logística y el personal de atención al cliente? Distribución</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) Pocas veces</p> <p>d) Nunca</p>
15.	<p>¿Considera suficiente la cantidad de personal que labora en esta área?</p> <p>Distribución</p> <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) Pocas veces</p> <p>d) Nunca</p>

16.	<p>¿Cuál es el nivel de reclamos por inconformidad de entrega de productos? Distribución</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) Pocas veces d) Nunca</p>
17.	<p>¿Considera que existe presupuesto para las capacitaciones sobre procesos logísticos en la empresa? Rentabilidad</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) Pocas veces d) Nunca</p>
18.	<p>¿Considera que en este año las ventas (ingresos) han mejorado?</p> <p>a) Si b) No</p>
19.	<p>¿Considera que la empresa utiliza eficientemente sus recursos? Rentabilidad</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) Pocas veces d) Nunca</p>

Anexo 03: Validación del cuestionario

Tabla 44

Validación del instrumento del Experto N° 1

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTO.

1. NOMBRE DEL JUEZ		Liset Sugerly Silva Gonzalez
2.	PROFESIÓN	Licenciada
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Maestra
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	7 años
	CARGO	Docente Tiempo Completo
Título de la Investigación: EL PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA SAC-2021.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Julón Vásquez Guiceli Geraldiny. Tequén Chávez Yufisa
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los trabajadores del área logística de la empresa La Pilca.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre los procesos logísticos y el aumento de rentabilidad en la empresa La Pilca 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Analizar los procesos logísticos en la empresa la Pilca 2021. Identificar el nivel de rentabilidad en la empresa la Pilca. Demostrar la relación entre los procesos logísticos y la rentabilidad en la empresa la pilca 2021. 	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
PROCESOS LOGÍSTICOS		
PROCESO LOGÍSTICOS.		
01	¿considera que todos los trabajadores de esta área conocen a profundidad el proceso logístico?	A (X) D () SUGERENCIAS:

02	¿por lo general cuántas veces a la semana se compra las mercancías?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
03	¿Cuáles son los productos que más se venden?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
04	¿Cuáles son los productos que generan mayor ganancia?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
05	¿los proveedores entregan a tiempo el pedido establecido?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
06	¿Cuál es el tiempo promedio que conlleva el transporte de la mercancía?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
07	¿El número de vehículos cubre todas las solicitudes de envió?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
08	¿Considera que se cumple con todos los pedidos que realizan los clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	¿los productos son entregados en buenas condiciones?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
10	¿existe un ambiente adecuado para almacenar los materiales?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	¿Se verifica el estado de los paquetes antes de llevarlo al almacén?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	¿se codifican instantáneamente los paquetes recibidos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
13	¿Cómo califica la ubicación que se da a los productos en el almacén?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
14	¿existe coordinación entre el área de logística y el personal de atención al cliente?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
15	¿considera suficiente la cantidad de personal que labora en esta área?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
16	¿Cuál es el nivel de reclamos por inconformidad de entrega de productos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
RENTABILIDAD		
17	¿considera que existe presupuesto para las capacitaciones sobre procesos logísticos en la empresa?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
18	¿considera que en este año las ventas (ingresos) han mejorado?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
		SUGERENCIAS:
19	¿considera que la empresa utiliza eficientemente sus recursos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:


Mg. Luis Siquiera Gualán
 Lic. en Administración
 Reg. Único de Colep. N° 22945

Colegiatura N°

DNI 41395272

Juez Experto

Tabla 45

Validación del instrumento del Experto N° 2

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTO

1. NOMBRE DEL JUEZ		Patty J. Flores Huaman
2.	PROFESIÓN	Lic. Negocios Internacionales, Mg. Administración
	ESPECIALIDAD	Metodología / Temática
	GRADO ACADÉMICO	Magister.
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 años.
	CARGO	Jefa de Logística - Municipalidad de Casapalca
Título de la Investigación: EL PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA SAC-2021.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Julón Vásquez, Guiceli Geraldiny Tequén Chávez, Yulisa
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los trabajadores del área logística de la empresa La Pilca.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL Determinar la relación entre los procesos logísticos y el aumento de rentabilidad en la empresa La Pilca 2021.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los procesos logísticos en la empresa la Pilca 2021. • Identificar el nivel de rentabilidad en la empresa la Pilca. • Demostrar la relación entre los procesos logísticos y la rentabilidad en la empresa la pilca 2021. 	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
PROCESOS LOGÍSTICOS		
	PROCESO LOGÍSTICOS.	
01	¿Considera que todos los trabajadores de esta área conocen a profundidad el proceso	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

	logístico?	
02	¿Por lo general cuántas veces a la semana se compra las mercancías?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
03	¿Cuáles son los productos que más se venden?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
04	¿Cuáles son los productos que generan mayor ganancia?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
05	¿Los proveedores entregan a tiempo el pedido establecido?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
06	¿Cuál es el tiempo promedio que conlleva el transporte de la mercancía?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
07	¿El número de vehículos cubre todas las solicitudes de envío?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
08	¿Considera que se cumple con todos los pedidos que realizan los clientes?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
09	¿Los productos son entregados en buenas condiciones?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
10	¿Existe un ambiente adecuado para almacenar los materiales?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
11	¿Se verifica el estado de los paquetes antes de llevarlo al almacén?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
12	¿Se codifican instantáneamente los paquetes recibidos?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
13	¿Cómo califica la ubicación que se da a los productos en el almacén?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
14	¿Existe coordinación entre el área de logística y el personal de atención al cliente?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
15	¿Considera suficiente la cantidad de personal que labora en esta área?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
16	¿Cuál es el nivel de reclamos por inconformidad de entrega de productos?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
RENTABILIDAD		

17	¿Considera que existe presupuesto para las capacitaciones sobre procesos logísticos en la empresa?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
18	¿Considera que en este año las ventas (ingresos) han mejorado?	A (✓) D () SUGERENCIAS:
19	¿Considera que la empresa utiliza eficientemente sus recursos?	A (✓) D () SUGERENCIAS:


 MBA. Patty J. Flores Huaman
 DNI: 45329255

Colegiatura N° _____ Juez Experto
 DNI: 45329255

Tabla 46

Validación del instrumento del Experto N° 3

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		KANLA MIUSKA FERNANDEZ CALLE
2.	PROFESIÓN	ADMINISTRADORA
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
	GRADO ACADÉMICO	HBA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	6 AÑOS
	CARGO	ADMINISTRADORA
Título de la Investigación: EL PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA SAC-2021.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Julón Vásquez Guiceli Geraldiny. Tequén Chávez Yulisa
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los trabajadores del área logística de la empresa La Pilca.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre los procesos logísticos y el aumento de rentabilidad en la empresa La Pilca 2021.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los procesos logísticos en la empresa la Pilca 2021. • Identificar el nivel de rentabilidad en la empresa la Pilca. • Demostrar la relación entre los procesos logísticos y la rentabilidad en la empresa la pilca 2021.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
PROCESOS LOGÍSTICOS		
PROCESO LOGÍSTICOS.		
01	¿considera que todos los trabajadores de esta área conocen a profundidad el proceso logístico?	A () D (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: Todos los trabajadores del área logística conocen su proceso

02	¿por lo general cuántas veces a la semana se compra las mercancías?	A (X) D ()	SUGERENCIAS:
03	¿Cuáles son los productos que más se venden?	A () D (X)	SUGERENCIAS: ¿cuáles son los productos con mayor rotación?
04	¿Cuáles son los productos que generan mayor ganancia?	A (X) D ()	SUGERENCIAS:
05	¿los proveedores entregan a tiempo el pedido establecido?	A () D (X)	SUGERENCIAS: establecido x redactado
06	¿Cuál es el tiempo promedio que <u>conlleva</u> el transporte de la mercancía?	A () D (X)	SUGERENCIAS: x se utiliza para el
07	¿El número de vehículos cubre todas las solicitudes de envío?	A (X) D ()	SUGERENCIAS:
08	¿Considera que se cumple con todos los pedidos que realizan los clientes?	A () D (X)	SUGERENCIAS: considera x que
09	¿los productos son entregados en buenas condiciones?	A (X) D ()	SUGERENCIAS:
10	¿existe un ambiente adecuado para almacenar los materiales?	A (X) D ()	SUGERENCIAS:
11	¿Se verifica el estado de los paquetes antes de llevarlo al almacén?	A (X) D ()	SUGERENCIAS:
12	¿se codifican instantáneamente los paquetes recibidos?	A (X) D ()	SUGERENCIAS:
13	¿Cómo califica la ubicación que se da a los productos en el almacén?	A () D (X)	SUGERENCIAS: está de acuerdo con*
14	¿existe coordinación entre el área de logística y el personal de atención al cliente	A (X) D ()	SUGERENCIAS:
15	¿considera suficiente la cantidad de personal que labora en esta área?	A (X) D ()	SUGERENCIAS:
16	¿Cuál es el nivel de reclamos por inconformidad de entrega de productos?	A () D (X)	SUGERENCIAS: no va / agregar: alto
RENTABILIDAD			
17	¿considera que existe presupuesto para las capacitaciones sobre procesos logísticos en la empresa?	A () D (X)	SUGERENCIAS: eliminar "x"
18	¿considera que en este año las ventas (ingresos) han mejorado?	A () D (X)	SUGERENCIAS: eliminar "x"
19	¿considera que la empresa utiliza eficientemente sus recursos?	A () D (X)	SUGERENCIAS: eliminar "x"


 Juez Experto
 Colegiatura N° 33984 - CUAD
 DNI 77350140

Anexo 04: Carta de aceptación de la institución para la recolección de datos

Figura 12

Carta de Aceptación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ciudad Universitaria, 21 de noviembre del 2021

Sra:

Mg. Carla Angelica Reyes Reyes

Directora:

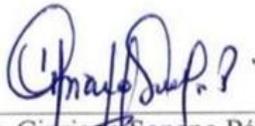
De EAP de Administración.

Asunto: Aceptación para realización de investigación.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacerle de conocimiento que las alumnas Julón Vásquez Guiceli Geraldiny y Tequén Chávez Yulisa de la escuela de Administración de la Institución que usted representa, se concede el permiso para realizar su investigación, siendo su tema de estudio "El Proceso Logístico para incrementar la rentabilidad en la empresa la Pilca 2021" por lo tanto nuestro compromiso será brindarles las facilidades necesarias con fines de obtener información que les permite continuar con su desarrollo de estudio. Sin mas por el momento, quedo de usted para cualquier aclaración o duda.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,



Sr. Cipriano Sonapo Pérez.
Gerente de ferrajería La Pilca SAC

Ciudad Universitaria, 14 de noviembre del 2021

Sr:
Cipriano Sonapo Pérez

Gerente:
De la empresa Comercial Ferretera La Pilca.

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestros estudiantes del 9no Ciclo, puedan realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su empresa, en horarios coordinados con su despacho.



Detalle datos de los estudiantes:

- Julon Vásquez, Guiceli Geraldiny DNI: 73419300
- Tequén Chávez, Yulisa DNI: 71896439

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestros alumnos no tenga inconvenientes y logren desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Directora de EAP DE Administración
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU
T. 074-481610 Anexo 6239
rreyesca@crece.uss.edu.pe

Anexo 05: Resolución de aprobación del proyecto de investigación

Figura 13

Resolución del proyecto de investigación



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021**

Chiclayo, 09 de noviembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0284-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 09 de noviembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – Sec. B, período académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, Sec. B, período 2021-II, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	ALTAMIRANO GUIPLOC CARLOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA RED DE SALUD BAGUA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	ASENJO QUISPE ANDER MANUEL		
2	ALVAREZ SARANGO CRISTOPHER ANTHONY	LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SOLIDEZ EMPRESARIAL SA-CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PISCOYA GUEVARA ERIKA JULIANA		
3	BECERRA ROJAS ALEX JOEL	"MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CONFECCIONES BRISANI- SPORT LAMBAYEQUE.2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	DAVILA RAMIREZ GABY YAKELINE		
4	CIEZA ODAR PERLA BRUNELLA	DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RAMOS LORENZO FLOR MARIA DEL CARMEN		
5	CORNEJO SANCHEZ WALTER JULIAN	SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE RR.HH. EMPRESA POLISA, CHICLAYO - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	CORONEL PEREZ MARCO YERSON		
6	COTRINA CORRALES YERLY YONELY	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CIA MORRO SOLAR SAC CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	LOPEZ SAAVEDRA SILVANA DEL ROSARIO		
7	DE LA CRUZ COYCO PEDRO	PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CAJA TRUJILLO- CHOTA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	IRIGOIN SEMPETEGUI JHON ANDERSON		
8	DIAZ FLORES WILSON JAVIER	EL PROCESO LOGISTICO Y LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LAMBAYEQUE 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	ESQUEN SECLÉN ALEJANDRO ANDERSON	"EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SISA SAC- 2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SALAZAR ARCE LEONOR DE JESUS		
10	GAITAN VILCHEZ JHOSELIN DE LOS ANGELES	EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN 2021-II	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MUÑOZ LEON MARIA ELENA		
11	GOMEZ OLANO WENDY	ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AGRÍCOLA, PIURA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Piment
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
12	GUERRERO RUIDIAS CINDY JUDITH	ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESUS CHULUCANAS 1 – 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MARIN MENDOZA YESENIA ALEXANDRA		
13	INFANTE VALDIVIA MIRIAM LIZETH	MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INCELL SAC, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	JULON VASQUEZ GUICELI GERALDINY	EL PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	TEQUEN CHAVEZ YULISA		
15	LOPEZ NEIRA ANGELICA DEL PILAR	EL PROCESO DE SELECCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DINAMICA IMPLEMENTOS & PECAS – CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VELA BALDERA LESLIE NOEMI		
16	MONTENEGRO EFFIO YANIRA ESMERALDA	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ- 2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	TENORIO UGAZ KATTY JHOSELIN		
17	MORENO CARRASCO LADY CAROLINE	CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL HOTEL REY DE ORO - CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SERRATO VALLADOLID ANA PAULA		
18	NEIRA GUEVARA LEONARDO DANNER	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE SAC- CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	RIMARACHIN RAMIREZ NILVIA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CACIDEP S.A.C., CHOTA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SALDAÑA ROMERO MAURICIO GABRIEL		
20	RIOJAS SUCLUPE RUBEN SMITH	"GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	TENORIO SUAREZ KAREN ROSSELY	CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA ENVASES SAN NICOLAS SAC, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VARGAS CHAVEZ FLAVIA THAIS		
22	USHIÑAHUA BRIONES SHOJI YASUKO	EL MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN EL POSICIONAMIENTO EN CANKUNAPA RESTAURANTE SAC-2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VILLEGAS OLIVO ZELIDETH DANIELA		

Anexo 07: T1 (Licencia de uso)

Figura 14

Licencia de Uso

FORMATO T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 08 de abril del 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

Guiceli Geraldiny Julón Vásquez con DNI 73419300 y Yulisa Tequén Chávez con DNI 71896439
En nuestra calidad de autores exclusivos de la investigación titulada: El proceso logístico para incrementar la rentabilidad en la empresa La Pilca S.A.C- 2021.
presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Julón Vásquez Guiceli Geraldiny	73419300	
Tequén Chávez Yulisa	71896439	

Anexo 08: Fotos de aplicación de la encuesta



Nota. Foto del Interior de la Ferretería La Pilca



Nota. Foto encuestando a un colaborador de la ferretería la Pilca en la ciudad de Chiclayo.



Nota. Foto encuestando a una colaboradora en la ferretería la Pilca en la ciudad de Chiclayo

Anexo 09: Reporte de Similitud

Figura 15

Reporte de Similitud

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
EL PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA 2021	Julón Vásquez, Guiceli Geraldí Tequén Chávez, Yulisa
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
15704 Words	82672 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
67 Pages	409.5KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Oct 3, 2023 8:36 AM GMT-5	Oct 3, 2023 8:37 AM GMT-5
● 18% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none">• 17% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 10% Base de datos de trabajos entregados	<ul style="list-style-type: none">• 1% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)	<ul style="list-style-type: none">• Material citado

Anexo 10: Acta de originalidad

Figura 16

Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°1001-FACEM-USS-2021, presentado por la Bachiller Julon Vásquez Guiceli Geraldiny y el bachiller Tequen Chavez Yulisa, con su tesis Titulada EL PROCESO LOGISTICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA 2021.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **18%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 04 de octubre del 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.