

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**LA GESTION LOGISTICA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD
DE LA DISTRIBUIDORA ATACHAGUA DEL DISTRITO DE AMARILIS –
PROVINCIA DE HUÁNUCO - 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN
ADMINISTRACIÓN**

TESISTAS : Bach. José Demetrio, DELGADO ESPINOZA
Bach. Keiko Sofía, FLORES MALPARTIDA
Bach. Leticia Genoveva, HERRERA SALGADO

ASESOR : Mg. Juan Carlos ROJAS MATOS

HUÁNUCO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi esposa que desde el cielo me cuida y a mis hijos por ser mi fortaleza y las ganas de seguir luchando por mis sueños.

DELGADO ESPINOZA, José Demetrio

A mis padres que me brindaron su apoyo en el camino como estudiante y que aún lo siguen haciendo en cada etapa de mi vida impulsándome a seguir adelante; a mis hermanos por motivarme a que todo se puede lograr en este mundo con mucha dedicación y esfuerzo.

*Flores Malpartida, Keiko
Sofia*

A Dios, por ser mi guía, por darme confianza y fortaleza para alcanzar mis objetivos, a mi familia por su cariño y compañía por siempre motivarme y apoyarme.

HERRERA SALGADO, Leticia Genoveva

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios quien nos dio salud y fuerzas en estos tiempos difíciles que vivimos y que enfrentamos cada peruano. Para así poder continuar con nuestros proyectos y objetivos trazados.

Al mismo tiempo agradecer a nuestros Padres por su apoyo incondicional y la confianza que nos brindaron en cada uno de nuestras decisiones. A la vez por ser nuestro motor y motivo quienes nos impulsaron a seguir logrando cada uno de nuestros objetivos trazados

Agradecer a la universidad Nacional Hermilo Valdizan – Escuela Profesional Ciencias Administrativas, y a nuestros docentes que nos apoyaron, brindaron y compartieron sus enseñanzas, experiencias; que nos fortalecieron en nuestro desarrollo estudiantil y a la vez para el desarrollo de este proyecto.

Y como no agradecerles a las personas que influyeron y ayudaron directamente en este proyecto.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la gestión logística en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco.

En la metodología, básicamente se ha empleado la investigación científica, la misma que ha servido para el desarrollo de los aspectos más importantes del presente trabajo, desde el planteamiento del problema hasta la contrastación de la hipótesis.

Esta investigación está en la búsqueda de la eficiencia para encontrar soluciones técnicamente óptimas, en un tiempo prudente, el cual constituye todo un proceso de organización, procedimientos y sobre todo cambio de actitud, que parte del cumplimiento de las funciones en todas las instancias relacionadas con el proceso de adquisición.

Se concluye la presente investigación, indicando que las distintas unidades del proceso logístico tales como: compras, almacén, transporte y atención al cliente incide de manera favorable en la optimización de la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco, alcanzado así el logro de los objetivos planteados en la investigación.

Palabras clave: Administración, Gestión Logística, Rentabilidad

SUMMARY

The objective of this research work is to determine the impact of logistics management on the profitability of the Atachagua distributor of the Amarilis District - Huánuco Province.

In the methodology, basically scientific research has been used, the same that has served for the development of the most important aspects of this work, from the statement of the problem to the testing of the hypothesis.

This research is in search of efficiency to find technically optimal solutions, in a prudent time, which constitutes a whole process of organization, procedures and above all change of attitude, which starts from the fulfillment of functions in all instances related to the acquisition process.

The present investigation is concluded, indicating that the different units of the logistics process such as: purchases, warehouse, transportation and customer service have a favorable impact on the optimization of the profitability of the Atachagua distributor of the Amarilis District - Huánuco Province, reached thus the achievement of the objectives set out in the research.

Keywords: Administration, Logistics Management, Profitability

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Summary	v
Indice	vi
Introducción	8
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 Fundamentación del Problema de Investigación	12
1.2 Formulación del problema.....	21
1.2.1 General	21
1.2.2 Específico	22
1.3 Objetivos de la investigación	22
1.3.1 General	22
1.3.2 Específico	22
1.4 Justificación de la investigación.....	23
1.5 Limitaciones	24
1.6 Formulación de Hipótesis	24
1.6.1 Hipótesis General	24
1.6.2 Hipótesis Específico.....	24
1.7 Variables	25
1.8 Definición Teórica y Operacionalización de Variables	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	28
2.1 Antecedentes de la investigación.....	28
2.2 Bases teóricas.....	33
2.2.1 Gestión logística.....	33
2.2.2 Rentabilidad.....	45
2.3 Bases Conceptuales	53

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	59
3.1 Ámbito	59
3.2 Población	59
3.3 Muestra	59
3.4 Nivel y tipo de estudio	60
3.5 Diseño de la Investigación	61
3.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos	62
3.7 Validación y Confiabilidad del Instrumento	63
3.8 Procedimiento.....	63
3.9 Tabulación y Análisis de Datos	63
3.10 Consideraciones éticas	64
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	65
CAPITULO V: DISCUSION	113
CONCLUSIONES	115
SUGERENCIAS	116
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
ANEXOS	119
Matriz de Consistencia	
Instrumentos	
Validación del Instrumentos por jueces	

INTRODUCCIÓN

Cuando se pregunta acerca de cómo medir la competitividad en una empresa, la respuesta más simple es la de medir su participación en el mercado. Uno de los medios para mejorar continuamente la competitividad de una empresa es la de producir a bajos costos y con alta calidad. Esta afirmación implica que la administración de compras debe contemplar el abastecimiento de materias primas, insumos y/o productos terminados que cumplan con los requerimientos de los productos/servicios de los que formarán parte en las condiciones lo más ventajosas posibles.

Tradicionalmente las empresas han basado sus ventajas competitivas en factores como la calidad, el diseño, el precio, entre otros. Hoy en día se evidencia que para satisfacer las necesidades de los clientes se requiere de algo más, y es aquí donde toma gran importancia la gestión de la logística como el arma estratégica competitiva que están obligadas a desarrollar las empresas, con el fin de hacerle frente a las nuevas reglas de competitividad, donde los consumidores cada vez hacen mayores exigencias en los productos, cantidades y tiempos de entrega.

La planificación ayuda a fijar los objetivos de la empresa, ayuda a administrar su tiempo, no existen malas empresas, pero si malos gestores de negocios.

Recordemos que un proceso habitual de compra se inicia con la identificación de la necesidad de abastecimiento y finaliza con el registro de los bienes y/o servicios recibidos y adquiridos.

Conforme evoluciona el fenómeno logístico, el concepto de almacén ha ido variando y ampliando su ámbito de responsabilidad. El almacén es una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

Hoy por hoy lo que antes se caracterizaba como un espacio dentro de la organización que tenía el piso de hormigón, es una estructura clave que provee elementos físicos y funcionales capaces de incluso generar valor agregado. Todo manejo y almacenamiento de materiales y productos es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle valor, en teoría es un mal necesario, razón por la cual se debe conservar el mínimo de existencias con el mínimo de riesgo de faltantes y al menor costo posible de operación.

Los constantes cambios empresariales llevan consigo a que las empresas sean cada vez más competitivas. Esto implica que cada una de las áreas se encuentre a la vanguardia de las nuevas tecnologías, y sobre todo, tengan rapidez de acción en la ejecución de los planes empresariales a los cuales están inmersas nuestras empresas.

La Gestión logística tiene un carácter multifuncional, de manera de alcanzar el objetivo final de la forma más eficiente posible, no depende sólo de una función o área, sino que es el resultado de aunar los esfuerzos de toda la organización. De ahí la necesidad de contemplar todo el proceso logístico desde la perspectiva estratégica propia de la alta dirección de la empresa.

A nivel estratégico, la gestión logística envuelve a todas las áreas de la empresa, desde las etapas de identificación de la necesidad y concepción de los productos y/o servicios, un proceso que incluya todos los medios necesarios para obtener los mejores resultados, en términos económicos y de satisfacción del consumidor, el transporte es por excelencia uno de los procesos fundamentales de la estrategia del abastecimiento de una organización, convirtiéndose en un área estratégica para el desarrollo óptimo de las actividades empresariales.

El profesional a cargo de las decisiones estratégicas respecto a la

gestión del transporte en cada compañía debe conocer claramente todos los factores que influyen en el transporte, así como los medios existentes, los costos asociados y la metodología idónea para su elección.

La optimización del sistema de transporte de una organización genera una reducción significativa de los costos.

Sin lugar a dudas, el éxito de una empresa dependerá fundamentalmente que aquellas demandas de sus clientes sean satisfechas satisfactoriamente, porque estos son los protagonistas fundamentales, el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Los comportamientos de los clientes incluyen una amplia gama de factores que incluyen la eficiencia, la velocidad de respuesta, atención al detalle, la escucha, la confianza, el suministro de información y el seguimiento. La actitud es importante en términos de variables tales como la amabilidad, el respeto, la preocupación y la autenticidad. El tipo y nivel de servicio prestado dependerá de la forma que los clientes interactúen con la organización y sus empleados.

La gestión logística es clave en el servicio, desarrollo, competitividad y trabajarla como filosofía en cada área de la organización redundará en reales beneficios individuales y en su sumatoria a la de la organización.

Si buscamos rentabilidad en la gestión logística debemos tener en cuenta que, la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla. La rentabilidad mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones.

Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y

gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

El presente trabajo de investigación tratará sobre la gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la Distribuidora Atachagua del distrito de Amarilis Provincia de Huánuco, el trabajo está dividido en cinco capítulos:

En el Capítulo I: Problema de Investigación, se realiza la descripción de la realidad problemática, fundamentación del problema, formulación del problema general y específico, definición de objetivos generales y específicos, justificación, limitaciones, formulación de la hipótesis general y específica, variables y definición teórica y operacionalización de variables.

En el Capítulo II: Marco Teórico, abarca los antecedentes de la investigación, bases teóricas sobre gestión logística y rentabilidad en la Distribuidora Atachagua del distrito de Amarilis Provincia de Huánuco, las bases conceptuales.

En el Capítulo III: Metodología, comprende el ámbito espacial, la población, la muestra, el nivel y tipo de estudio, diseño de la investigación, métodos, técnicas e instrumentos, los procedimientos, la tabulación, análisis de datos y las consideraciones éticas.

En el Capítulo IV: Discusión, las mismas que se realizaran en relación a las hipótesis y a los objetivos de la investigación.

En el Capítulo V: Resultados, se hace referencia a los resultados de la entrevista, en la que de enfatiza los aspectos centrales de la investigación, se trabaja con la técnica de cuestionario, con las mismas se realizó la parte estadística y luego la parte gráfica, posteriormente se interpretó cada una de las preguntas facilitando una mayor comprensión para luego llevar a cabo la contrastación de las hipótesis.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del Problema de Investigación

1.1.1 Revisión de la literatura:

La autora Carolina E. (2007) en el artículo denominado “La Competitividad en el desarrollo empresarial”; ofrece una serie de elementos conceptuales y teóricos que determinan la importancia de la competitividad en el mundo empresarial; señalando que la empresa para ser competitiva, necesita establecer, desarrollar y perfeccionar sistemas propios de Planeación, Organización, Dirección y Control dirigidos a lograr altos niveles de satisfacción entre los individuos que en ella confluyen, cimentados en un eficaz sistema de información interna y externa que le permita anticipar y profundizar en los cambios que se vienen dando en su medio ambiente. En las empresas los directivos se deben de hacer preguntas como: ¿Qué demandan nuestros usuarios?, ¿Cómo estamos respondiendo nosotros y nuestra competencia a las nuevas necesidades? El objetivo principal de la competitividad es crear ventajas comparativas que permitan sostener y mejorar la posición que tenga la empresa en el entorno socioeconómico al que pertenezca y enfatizar en ellas en el momento de crear y ejecutar iniciativas de negocios. La competitividad es parte importante en la toma de decisiones gerenciales en la medida en que se relaciona con la eficiencia y eficacia internas de la organización. La autora sostiene que en la empresa deben de reconocer a tiempo las

ventajas comparativas mediante el análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), lo que permite obtener mejores rendimientos en aquellos aspectos en que la empresa sea más fuerte en comparación con sus competidores y corregir falencias que puedan afectar su estabilidad en el corto o largo plazo dentro del mercado.

Echeverri complementa que la competencia es el principal estimulante de la competitividad, es la rivalidad entre las empresas la que lleva a éstas a modificar sus estrategias, redefinir sus procesos e innovar. El diseño adecuado de planificación estratégica en una organización, constituye la base para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos. Sin embargo, algunas empresas con frecuencia confunden posicionamiento con permanencia en el mercado, generándose un estancamiento, debido a que sus esfuerzos no se enfocan en el aumento de la productividad o la búsqueda de alianzas estratégicas, sino en reestructuraciones laborales con el fin de reducir los costos, manteniendo constante la tecnología. Una empresa es competitiva en el mercado global cuando sus productos han sido hechos pensando en el cliente, con la confiabilidad y duración especificadas garantizadas, y con un eficiente servicio de mantenimiento posventa; son aquellos productos cuyos precios corresponden a la franja de mercado estimada, los que tienen calidad certificada, los que entregan oportunamente, los que influyen innovaciones fruto del conocimiento y la tecnología y que son vendibles en el mercado. El aumento de la productividad, es el camino que deben seguir las empresas para lograr un crecimiento sostenible que les permita el

fortalecimiento y la expansión hacia nuevos mercados. Éste puede darse gracias a mejoras tecnológicas y técnicas, a la introducción de cambios incorporados y desincorporados en la producción y al mejor aprovechamiento de los recursos, que permitan generar la mayor cantidad de bienes en el menor tiempo posible y con un mínimo de errores; y además tener una función de costos inferior o suficientemente competitiva en comparación con las demás empresas competidoras, con el fin de maximizar beneficios.

El planteamiento de los autores Kyung y Srinagesh (2015) en el artículo "Impacto del error de la información sobre la performance de la cadena de suministro" Como bien se mencionó previamente, es posible medir la demanda a lo largo de la cadena de suministro; Sin embargo, para que los resultados sean óptimos otro estudio menciona la importancia de evitar el error de información ya que afecta el desenvolvimiento de los miembros de la cadena (Desde el minorista hasta el distribuidor). En el mercado actualmente, se usan los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) que sirven para compartir información en toda la cadena, pero en la práctica la información compartida está errónea. Por tal motivo, este estudio cuantifica el impacto del error en la información en dos escenarios: compara los costos del distribuidor con y sin errores de información.

En la investigación obtuvieron los siguientes resultados: menor variación en los errores de la información, menor impacto en reducir los

beneficios que pueda traer compartir información, por lo tanto, con una pequeña magnitud de error, no perjudicaría significativamente el rendimiento de toda la cadena de suministro.

Por otro lado, los autores Caro, Montoya y Palacio (2009); en su investigación denominada: “Diseño de un modelo de abastecimiento para la mercadología CAFAM SHAIO” aplicada en Colombia, diseñaron un modelo de administración de inventario manejado por el vendedor (VMI) para el canal minorista con lo cual unificaron la cantidad óptima de pedido y la cadena de suministros (almacén central – puntos de venta). Para ello toma en cuenta variables tales como: el tamaño del almacén, rotación de inventarios, capacidad en el lineal, almacenamiento y tipo de producto. Se logró optimizar los niveles de inventario sin mantener almacenamiento en sus tiendas, basada en la continuidad de pedidos basada en la capacidad y ventas, de esta manera se evitan excesos y / o variables en el stock. Con este modelo VMI la información del detallista es compartida con el proveedor, por lo que, este último es responsable de administrar los inventarios y las entregas en fecha.

Robusté, (2000) en el artículo titulado: “La logística del transporte y los centros integrados de mercancía”, menciona la importancia de la logística en los últimos años. Existen muchos estudios que mencionan las verdaderas estrategias empresariales de mejora continuada y global que buscan, la eliminación paulatina de los stocks, los plazos de entrega, los defectos, las averías y el papel en la gestión. Estos cinco objetivos de la

logística están relacionados con diversas estrategias, técnicas e información, como son: Just in time (JIT), Total Quality Control (TQC), Electronic Data Interchange (EDI) y e-Logistics. El autor también se refiere a la distribución de las mercancías tanto a nivel local e internacional, con el uso de tecnologías de información ante un contexto de crecimiento del comercio internacional por internet, donde los operadores logísticos creen centros integrados de mercancía lo que permitirá un mejor manejo de los inventarios y a menores costos.

Clemente, Gonzáles y Sanso - Navarro (2013) en el artículo “La formación en la empresa como factor de competitividad en tiempo de crisis” concluyen que la formación es el elemento fundamental en el diseño de la política estratégica de las empresas, porque contribuye a la productividad de manera directa. La base de datos utilizada en este trabajo es la Encuesta sobre Estrategias Empresariales (ESEE) elaborada y coordinada por la fundación SEPI, y recoge información de un panel de empresas representativo de la industria española desde 2001 hasta 2010, con lo que la información se organiza como panel no balanceado con un total de 18,159 observaciones empresa-año.

Sach y Vial (2002) “Competitividad y crecimiento económico en los países andinos y en América Latina”: llegando a la conclusión que para los países logren ser exitosos deben avanzar en las dimensiones al mismo tiempo, incentivando las inversiones extranjeras, una población bien educada y un clima institucional otorga la credibilidad a los compromisos del gobierno.

Wong Chang (2015) “Ecuador perspectivas sobre el gran salto en competitividad” donde se efectúa el estudio comparativo entre países de América del Sur y Asia; y que el crecimiento de otros países respecto a los de la región es porque las políticas de desarrollo con apertura comercial; y que el concepto de competitividad esta de la mano con el aumento de la calidad de vida de sus habitantes.

Cabrera, López y Ramírez (2011) en su artículo “La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio”; concluyen en que la competitividad en un país lo hacen empresas competitivas, pero hay un elemento adicional para ser competitivos que es la mejora de la calidad de vida de la población en general. La competitividad es una condición que se da a partir de la combinación de factores que operan en el contexto con el que se mueve la entidad competidora.

Díaz Sánchez (2010) “Conceptualización y antecedentes teóricos de la competitividad internacional y regional: un asunto territorial” concluye que la competitividad ha conformado una nueva geografía centra la atención en los productos y los Estados buscan posicionarse global y localmente, teniendo en cuenta que la geografía económica se instala como referente en la perspectiva de futuro de manera multidimensional. La competitividad ha conformado una nueva geografía, centra la atención en los productos y los Estados se confrontan buscando posicionarlos en lo local y lo global. La geografía económica se instala como referente en las perspectivas de futuro de manera multidimensional, multiperspectiva y

multívoca. Los actores de la competitividad públicos y privados garantizan las intervenciones a los mercados, no sólo para su funcionamiento sino para estimular el crecimiento y desarrollo económico en condiciones de igualdad y justicia.

Mitxero, Idigoras y Vicente (2003), plantean en su artículo “Los clusters como forma de competitividad: el caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco”: concluyen que los clusters mejoran la ventaja competitiva de las empresas que lo componen y también la competitividad de la región en que se sitúan e impulsa la Administración Pública a la creación de clúster. La cooperación es la base de la actividad de los clusters y aunque se reconocen dificultades, también se observa una cooperación creciente entre las empresas. La valoración de los clusters es positiva, tanto como instrumento de la política industrial como para la mejora de la competitividad empresarial a través de la cooperación, aspecto estudiado en el trabajo.

1.1.2 Situación Problemática:

Las empresas distribuidoras de materiales de construcción y acabados contribuyen al desarrollo económico del país, porque están directamente relacionadas con el sector construcción que es uno de los sectores de la economía que contribuye al PBI; por lo tanto, estas empresas deben de mejorar su gestión logística para ser competitivas, y que les permita dar una solidez al sector construcción. Estas empresas requieren de gestión logística para que sus operaciones; y por los

grandes volúmenes de materiales que venden tanto a personas naturales como a personas jurídicas, tengan una satisfacción con los clientes y permita ser competitivas; lo que permitirá contar con empresas nacionales competentes al mercado internacional, Es la gestión logística que juega un rol importante para la distribuidora de materiales de construcción Atachagua en el distrito de Amarilis Provincia de Huánuco.

1.2.3 Definición del problema:

La correcta gestión logística colabora sustancialmente a los objetivos estratégicos de una empresa. Para soportar las necesidades de distribución de estos nuevos canales de venta, es imperativo modificar la mentalidad con la que se opera la cadena de suministro. Esto requiere alcanzar un nivel de atención y servicio a clientes sobresalientes como un pilar clave en la oferta de valor de cualquier empresa, no importando el tamaño de la misma. La cadena de suministro debe estar alineada para cumplir su parte dentro de este objetivo.

Un elemento constantemente mencionado en las empresas es la satisfacción de los clientes como eje del negocio, aunque esto no siempre se traslada a la realidad ya que existen limitaciones internas en las empresas, ya sean de recursos o de mentalidad. Las auto restricciones mentales que nos imponemos son las más difíciles de vencer.

Existen un sin número de paradigmas que no nos atrevemos a romper.

Asimismo, los transportes que entregarán los productos deberán contar con un sistema GPS que provea información en tiempo real, lo cual

también conlleva a mejorar el nivel de los proveedores de transporte o las características de la flotilla propia.

Esta inversión en sistemas no va con el objetivo del mínimo costo, pero si maximiza la atención a los clientes, será una decisión interna en la empresa si estas inversiones se trasladan en precios más altos para los consumidores. Las innovaciones tecnológicas que mejoran la capacidad de la empresa para cubrir las necesidades del mercado no deben impactar los precios finales de los artículos o servicios ofrecidos, ya que el potencial de mantener clientes leales a la marca y satisfechos asegura la sustentabilidad y éxito de la empresa en el largo plazo.

Un componente que siempre está presente en la cadena de suministro es la parte de costo, no hay una sola organización que no tenga como objetivo principal o secundario la reducción de gastos, ciertamente que la cadena de suministro lleva un porcentaje importante del total de egresos de una empresa.

Sin embargo, siempre hay que tener presente que cualquier disminución de gastos no debe impactar el nivel de servicio ofrecido a los clientes. Las eficiencias que se obtengan en la operación deben enfocarse en poder dar una ventaja competitiva a la empresa, por ejemplo, cuando se invierte en nuevas tecnologías para la administración de un centro de distribución debe ser con el objetivo de dar una mayor capacidad de procesamiento de órdenes, una reducción en los tiempos invertidos o una mayor capacidad de almacenamiento.

Ciertamente que las inversiones se deben justificar a través de una mayor productividad, lo cual trae implícito una reducción de los costos actuales en un futuro cercano, sin embargo, el enfoque no debe ser la reducción de gastos sino como puede ser más eficiente la cadena de suministro en su conjunto.

Parece que no hay diferencia pero cuando se reduce por reducir sin buscar una ventaja competitiva los resultados no suelen ser los esperados, por ejemplo no es ideal disminuir costos a través de la utilización de proveedores de menor calidad o a través de posponer gastos como el mantenimiento de instalaciones, maquinaria o vehículos de transporte, estas reducciones no dan una ventaja competitiva sino que al revés son las semillas que brotarán el día de mañana como una fuente interminable de problemas y dolores de cabeza.

La gestión logística es importante para las empresas, porque no importa únicamente el tener un gran portafolio de productos o una fuerza de ventas exitosa, si no se pone la atención y los recursos suficientes, por el contrario, si se pone en primer término la administración de la cadena de suministro como soporte de la estrategia del negocio, se obtienen ventajas competitivas donde los clientes serán los principales beneficiados.

1.2 Formulación del problema:

1.2.1 Problema General:

¿Cómo incide la gestión logística en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019?

1.2.2 Problemas específicos:

- ¿De qué manera incide la gestión de compras y abastecimiento en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019?
- ¿Cómo incide la gestión logística de los centros de distribución y almacenes en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019?
- ¿Cómo incide el aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de carga en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019?
- ¿De qué manera incide la prestación de servicio al cliente sobre el riesgo económico en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019?

1.3. Objetivos de la investigación:

1.3.1 Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión logística en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019

1.3.2 Objetivos específicos

Objetivo Especifico 1:

Determinar la incidencia directa de la gestión de compras y abastecimiento en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis –

Provincia de Huánuco – 2019.

Objetivo Especifico 2:

Determinar la incidencia de la gestión logística de los centros de distribución y almacenes en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019.

Objetivo Especifico 3:

Determinar la incidencia del aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de carga en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del distrito de Amarilis – provincia de Huánuco – 2019.

Objetivo Especifico 4:

Determinar la incidencia de la prestación de servicio al cliente sobre el riesgo económico en la rentabilidad de la distribuidora

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación servirá como una fuente de consulta para la comunidad estudiosa ya que se realizará de manera práctica, con un lenguaje claro y sencillo teniendo como finalidad de que todos los empresarios, estudiantes, investigadores y público en general, puedan comprender sobre la gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del distrito de Amarilis – provincia de Huánuco – 2019.

1.4.2 Justificación práctica:

De acuerdo con los objetivos de este estudio, el resultado se documentará y servirá como una guía para otros trabajos que estén relacionados. Esta información puede ser útil para estudiantes, empresarios y público en general interesados en realizar investigación o negocios en el Perú.

1.4.3 Importancia

La tesis es importante porque aportará elementos teóricos vigentes sobre la rentabilidad, mediante un lenguaje sencillo, pero de significado relevante por lo que representa su aplicación en la distribuidora Atachagua del distrito de Amarilis – provincia de Huánuco – 2019

1.5 Limitación de la investigación:

La carencia de material bibliográfico específico, bancos de referencia, directorios, motores de búsqueda o bases de datos, factores de suma importancia en la investigación, en relación a la variable “Gestión Logística” – “Rentabilidad”, limitarán la recopilación de información relevante.

1.6 Formulación de la hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La gestión logística incide en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- La gestión de compras y abastecimiento incide en la rentabilidad

económica de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis –
Provincia de Huánuco – 2019

- La gestión logística de los centros de distribución y almacenes incide en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis –Provincia de Huánuco – 2019
- El aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de la carga Incide en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019
- La prestación de servicio al cliente incide positivamente sobre el riesgo económico en las en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019

1.7. Variables

1.7.1 Variable Independiente

Gestión Logística

1.7.2 Variable Dependiente

Rentabilidad

1.8 Operacionalización de las variables.

Gestión Logística

<p>Definición conceptual</p>	<p>Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a las políticas prescritas por la dirección.</p>		
<p>Definición operacional</p>	<p>DIMENSIONES</p>	<p>ÍNDICADORES</p>	<p>Escala valorativa</p>
	<p>Gestión de compras y abastecimiento</p>	<p>1.1 Se planifican, se pronostican las necesidades. 1.2 Se satisfacen los requerimientos de adquisición de la Empresa. 1.3 Selección, evaluación y certificación de proveedores. 1.4 Se negocian ampliamente con los proveedores. 1.5 Se conservan los óptimos niveles de inventarios. 1.6 Garantiza el mejor precio de compra del mercado. 1.7 Un buen costo respalda la posición competitiva de la Empresa. 1.8 Garantizan la compra de productos de alta calidad.</p>	<p>Sí. No. No sabe. No opina.</p>
	<p>Gestión logística en centros de distribución y almacenes</p>	<p>2.1 Minimizar el costo total de la operación 2.2 Suministro de los niveles adecuados del servicio. 2.3 Complemento de procesos de servicio</p>	
	<p>Gestión del transporte y distribución de la carga</p>	<p>1.1 Rapidez y puntualidad en la entrega. 1.2 Gestión de tarifas y fletes de carga. 1.3 Planificación y optimización de rutas de transporte. 1.4 Seguros de carga.</p>	
	<p>Servicio al cliente</p>	<p>5.1 Devoluciones de clientes 5.2 Quejas de clientes 5.3 Tiempo de entrega a clientes 5.4 Porcentaje de clientes satisfechos 5.5 Reclamaciones de clientes 5.6 Cifra de ventas a clientes</p>	

Variable dependiente

Rentabilidad

Definición conceptual	Díaz J. (n.d.) define a la rentabilidad como la relación entre beneficio y capital, que en su forma más sencilla es la relación entre el beneficio, deducido de impuestos, pero antes de pagar los dividendos y el activo total, expresada dicha relación como porcentaje. También se usa como forma figurada para cualquier actividad cuando la producción obtenida es mayor que el total de los recursos utilizados.		
Definición operacional	DIMENSIONES	ÍNDICADORES	Escala valorativa
	Rentabilidad Económica	<ul style="list-style-type: none"> - Competitividad - Capital - Costo de capital - Costo del servicio - Tasa impositiva 	
	Rentabilidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Pago de dividendos - Capacidad para financiar el crecimiento de la compañía - Satisface las expectativas de los accionistas. 	Sí.
	Riesgo Financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Apalancamiento financiero - Cumplimiento de obligaciones - Riesgo de mercado - Riesgo de crédito - Riesgo de liquidez - Riesgo operacional 	No. No sabe.
	Riesgo Económico	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilidad de la demanda de los productos o servicios de la empresa respecto de las condiciones generales de la economía. - Actividad y nivel de la competencia - Diversificación de la producción - Apalancamiento operativo - Perspectivas del crecimiento empresarial - Tamaño de la empresa - Aparición de nuevos competidores 	No opina.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Al realizar una extensa exploración y revisión en los libros especializados, revistas, periódicos y tesis de investigación que tengan o guarden estrecha relación con el título de investigación **“La gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco - 2019”**, se pueden mencionar a continuación algunos trabajos encontrados, que han servido de marco referencial para la elaboración de las bases teóricas y prácticas del presente trabajo, en virtud que presentan ciertos criterios que se consideran de utilidad para alcanzar los objetivos planteados, estos son:

Internacional.

Bohorquez E. & Puello R. (2013) realizaron la investigación **“Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa CORALINAS & PISOS S.A. en el municipio de Turbaco, Bolivar-2013”**, en la Universidad de Cartagena. La investigación llego a la siguiente conclusión:

La recopilación de datos referentes a la empresa Coralinas & Pisos S.A y la metamorfosis de los mismos en averiguación permitió diseñar el rumbo por el cual la sociedad debería enfocarse de hoy en adelante; la cual consiste en mejorar su gestión logística y su cadena de abastecimiento mediante la innovación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, para alcanzar la eficiencia organizacional y por ende avalar un sostenimiento y permanencia en el negocio actual. El progreso del actual proyecto permitió colocaren dirección todos aquellos conocimientos adquiridos a los extenso de la carrera profesional cursada, incentivando el uso de herramientas

alternativas de problemas empresariales; también apporto el intelecto de cómo funciona la gestión logística de las empresas en el ambiente real.

Nacionales

Virginia A. (2016) realizó la investigación: **“influencia de la gestión de compras en la rentabilidad de la empresa transportes Caipo S.R.L. de la ciudad de Huamachuco”**, en la Universidad de Trujillo. La investigación llegó a la siguiente conclusión: Nos da a conocer que la gestión de compras sí influye de manera significativa en la rentabilidad de la empresa de transportes Caipo, ya que en dicho departamento se detectó que tienen varias falencias en sus procesos, como por ejemplo no contar con soporte de datos de proveedores, no hay evaluación de proveedores casi en ningún tiempo se realizan órdenes de compras a realizar, no hay control de stock en los inventarios. Se encontró asimismo que las compras tienen un alto grado de rentabilidad en la empresa, que fluctúan un 33% relativo a las ventas del año. Dentro de la gestión de compras uno de estos procesos a mejorar es de negociar con los proveedores en precio, tiempo de entrega, devoluciones, etc. Se logró programar un ahorro para las compras del año 2016 en base a la acción de progreso y convención los proveedores por un monto de S/. 27,000.00 lo que significó disminución del 53% en las compras con relación al año 2015, con esta la rentabilidad subirá. Si se ejecuta la oferta de acciones, mi solo mejoraría la gestión de compras por ende la rentabilidad de la empresa, asimismo consolidara alianzas estratégicas con proveedores y la empresa Caipo.

Fuentes, G. (2008), desarrollo la tesis; **“La gestión logística y la rentabilidad de las empresas de construcción metálica de Lima Metropolitana: 2008”**. El estudio tiene como objetivo principal: “Determinar la forma como la gestión logística incide en la rentabilidad de las empresas de construcción metálica de Lima Metropolitana”. La hipótesis que pretende probar es: “El desarrollo de una adecuada gestión

logística incidirá positivamente en la rentabilidad de las empresas de construcción metálica de Lima Metropolitana”. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es; aplicada, y su nivel descriptivo – explicativo. La conclusión a la que arribó se centra en: “Una eficiente gestión logística incide de manera positiva en la rentabilidad de las empresas de construcción metálica de Lima Metropolitana, pues se cumplen los contratos establecidos en los plazos estipulados y no se incurren en sanciones económicas para la empresa, se minimizan las pérdidas de horas hombre ociosas”.

Alvarado, R. (2015), desarrolló la tesis; **“Análisis de la gestión financiera – logística y su incidencia en la rentabilidad en las empresas constructoras con cobertura local y nacional”**. El estudio tiene como objetivo principal: “Determinar la manera cómo una eficiente gestión logística financiera influye en los niveles de rentabilidad de las empresas constructoras con cobertura local y nacional”. La hipótesis que pretende probar es: “La adopción de una eficiente y eficaz gestión financiera logística influirá en mejorar los niveles de rentabilidad de las empresas constructoras con cobertura local y nacional”. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es; aplicada, y su nivel descriptivo. La conclusión a la que arribó se centra en: “Que si existen problemas en la gestión logística financiera en cuanto al manejo y asignación de recursos financieros logísticos entonces esta situación influye en los niveles de rentabilidad en las empresas constructoras con cobertura local y nacional”.

Vizcardo, R. (2015), sección de post grado, desarrolló la tesis; **“Impacto de la minería en el desarrollo nacional 1970 - 2000”**. El estudio tiene como objetivo principal: “Determinar el real impacto socio - económico de la minería en el desarrollo del Perú en los últimos 30 años”. Dado que, un hecho indiscutible es que el Perú es un país privilegiado por la naturaleza al albergar en su territorio una inconmensurable riqueza

mineral, explotada ancestralmente durante siglos y aun así, solo en un pequeño porcentaje. Es también una realidad que nuestro país viene sosteniendo su economía en gran parte al aporte de la minería. La llegada de grandes empresas transnacionales mineras a una determinada región del territorio nacional, hace suponer un “boom económico” el cual se presenta como una realidad y genera grandes expectativas de progreso y desarrollo. Sin embargo, por la interacción de otros factores esa sensación de desarrollo se distorsiona y se crea la desilusión lo que puede generar animadversión en la empresa transnacional. En nuestra sierra a partir de los 3500 m.s.n.m., la única actividad económica rentable es la minería, la gran inversión que significa poner en marcha un proyecto minero se traduce en obras de infraestructura y construcciones mineras, carreteras, plantas de energía, sistemas de suministro de agua y desagüe y una importante movilización de personas que ocasiona un impacto positivo en las comunidades aledañas. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es; aplicativo, y su nivel descriptivo – explicativo. Las conclusiones a la que se llegó es “Es necesario promover el desarrollo de la industria de valor agregado asociado a la minería de manera de cerrar el ciclo, fortalecer el sector y propender hacia el desarrollo de una importante industria metalúrgica, el Perú debe apostar no solo al aprovechamiento de sus ventajas comparativas que posee con relación a otros países sino que debe implementar una estrategia de manera de crear condiciones para generar ventajas competitivas que permitan el desarrollo del sector minero”.

Salizar, B. (2016), desarrolló la tesis; **“Influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores de minería e industrias en general Empresa de Servicios SA MIGEMPSA”**. El estudio tiene como objetivo principal: “Demostrar que el clima laboral influye en el compromiso de los colaboradores MIGEMPSA”. La hipótesis que pretende probar es: “Si el clima laboral es adecuado el compromiso se afianzará y el desempeño se incrementará”. Dado que, actualmente los entornos altamente competitivos están obligando las organizaciones a prestarle

cada vez más importancia a todo lo que tenga que ver con la calidad y el servicio. Cada vez se hace más necesario tratar de conseguir ventajas competitivas con respecto a otras organizaciones no solo para conseguir la lealtad del cliente sino sobre todo para lograr un posicionamiento estratégico en el mercado y garantizar de esa manera la sobrevivencia de la organización. Un clima laboral positivo propicia una mayor motivación y por ende una mejor productividad por parte de los trabajadores. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es de modelo conceptual, de tipo descriptivo, de campo y aplicativo. Las conclusiones a la que arribó se centran en: “En el nuevo escenario global resulta requisito indispensable el mantener un buen clima laboral que conlleve a optimizar la productividad calidad identificación y desarrollo pleno de los colaboradores en la organización”.

Locales.

Hinostroza M., Medina C. & Polino M. (2015) realizaron la investigación: “**la programación de abastecimiento y su influencia en la gestión de logística de la Universidad nacional Hermilio Valdizan – 2014**”. La investigación llegó a la siguiente conclusión: El objeto del trabajo de investigación consistió en establecer de qué manera la programación de abastecimiento influye en la gestión de la logística de la UNHEVAL 2014-2015 los resultados dan a conocer que existe relación con la programación de abastecimiento y el manejo de la gestión logística, sea en el planteamiento organización, dirección y control con fases elementales del proceso de gestión. También se determinó que los trabajadores que laboran no participan en la programación de abastecimiento de la UNHEVAL, respecto a la determinación de necesidades de bienes y servicios.

TELL. M. (2018) realizó la investigación “**Gestión Logística y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Medical Import E.I.R.L. Periodo 2017**”. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

La gestión logística incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.L.” 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar una buena planificación y gestión de operaciones en todas las áreas este permitirá mejorar la eficiencia y generar mayores índices de rentabilidad para la empresa.

La gestión de compras incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.L.” 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que trabajar con planificación en los procesos de compras mejora considerablemente la rentabilidad de la empresa.

La gestión de almacén incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.L.” 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que cumplir con las normas de buenas prácticas de almacenamiento mejoraría considerablemente la rentabilidad.

La gestión de Distribución incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.L.” 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que aprovechar esta gestión planificando y supervisando constantemente la distribución obtendríamos mayor rentabilidad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Variable Independiente Gestión Logística

Según Chiavenato (2004) la tarea de la administración es definir los objetivos de la organización y transformarlos en acciones

organizacionales por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y los niveles de la empresa con el fin de alcanzar dichos objetivos de la manera más adecuada para la situación y de garantizar la competitividad en un mundo de negocios más complejos y saturado de competidores. La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las competencias con el fin de alcanzar los objetivos de la organización (p. 17).

La gestión según Stoner, Freeman y Gilbert (1994) explican que aun antes de que se usara el término administración, sus principios ya eran practicados por algunas organizaciones que existían como tales mucho tiempo atrás. Nicolás Maquiavelo en su obra *Los discursos*, publicada en 1531, y Sun Tzu en su libro *El arte de la guerra*, escrito hace más de dos mil años, presentan principios que se aplican al proceso administrativo de las organizaciones. Sin embargo, en su concepción científica, la gestión administrativa se origina a fines del siglo XIX e inicios del siglo XX (p. 85).

De lo manifestado por los autores, se interpreta que la gestión ha tenido su propia evolución a través del tiempo marcando una historia y un rol importante en las instituciones privadas y públicas, pero alcanza su mayor desarrollo a fines XIX e inicios del siglo XX. Actualmente, es trascendental la aplicación de la gestión en todas las instituciones de carácter público y privado.

Definitivamente, los padres de la administración son Taylor y Fayol, quienes marcaron una historia en el campo de la investigación durante el siglo XX y obviamente ha trascendido hasta la actualidad por haber consolidado los principios fundamentales de la administración, según Ramírez (2002). Cabe enfatizar que el léxico administración con el tiempo ha ido variando por los términos de dirección, gestión y gerencia. Claro es, son aportes de carácter científico dentro de la vanguardia de la administración (p. 16).

De lo citado por Treviño (1999), se puede interpretar que la gestión es un proceso en la cual se evidencia los principios de: Planeación, organización, dirección, y control. Estos cuatro principios son modelos y sirven de paradigma en el campo de las ciencias administrativas (p. 34).

Según Inciarte, Marcano y Reyes (2006) La gestión se entiende como un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, conformado por procesos, componentes, sub componentes y principios de gestión que orientan, equilibran y hacen posible el desarrollo del currículo a través de la realización de acciones dentro de ciertas, normas, valores y procedimientos que permiten viabilizar los diferentes procesos para que estos se cumplan tal como lo establece el marco, legal, filosófico y teórico por el que se rigen las instituciones (p. 12).

Por lo que la administración es un proceso sistémico, que le ha permitido al ser humano ir mejorando las formas de producción de bienes y servicios su comercialización, distribución y manejo adecuado de los recursos humanos y materiales para alcanzar las metas propuestas en un tiempo determinado, buscando siempre el beneficio social a través de una justa distribución de los recursos disponibles.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión logística es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular, consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Según Mora (2014), el término logística proviene del campo militar; está relacionado con la adquisición y suministro de los equipos y materiales que se requieren para cumplir una misión. La logística es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la

compañía, desde la programación de compras hasta el servicio post venta; pasando por el aprovisionamiento de materias primas; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento, manipuleo y gestión de stock, empaques, embalajes, transporte, distribución física y los flujos de información.

La década de los setenta fue muy importante para el desarrollo de la logística. Hasta ese momento, la filosofía de gestión mundial de las empresas estaba basada en los recursos energéticos en el mundo eran baratos e ilimitados, las empresas tenían tasas de crecimiento siempre positivas y la demanda siempre sería el factor determinante de ventas y beneficios (p. 22).

La evolución de la logística de acuerdo a Mora (2014):

Los orígenes (1950), periodo de crecimiento y aumento de la demanda: la capacidad de producción y venta era muy superior a la capacidad de distribución. Muchas empresas podían fabricar productos con rapidez y venderlos con regularidad, pero tenían dificultades para entregarlos a tiempo y de manera eficiente.

La transición (1960), la polarización del mundo en dos grandes bloques políticos: capitalismo y socialismo. El tiempo de respuesta es “hoy” mismo, pues los centros de distribución están abarrotados de los productos que el mercado demanda; los medios de transporte fueron la prioridad del desarrollo, especialmente el ferrocarril en Europa y el transporte terrestre en Norteamérica.

Tiempo de respuestas (1980), el concepto de distribución física se unió con el de gestión de materiales. La economía comenzó a experimentar periodos de recesión y de crecimiento. Los directivos de distribución física empezaron a analizar los programas de mercadeo y a preguntar sobre temas relativos al servicio al cliente, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. Los directivos que iniciaron su

participación en procesos de toma de decisiones relativas a la estrategia de gestión de inventarios, vieron que el tiempo de respuesta podía mejorar de forma considerable la rentabilidad de la empresa si se planeaba correctamente las operaciones de distribución. Los ejecutivos de distribución física comenzaron a ganar respetabilidad entre sus colegas de mercadeo y finanzas.

Gestión de materiales (1980), apareció el concepto de gestión de materiales. El MRP brinda el soporte específico para propiciar una mayor productividad de las plantas y los principios del Kaizen. La gestión de materiales adoptó rápidamente una postura proactiva en el diseño de la estrategia de fabricación. En el desarrollo de los conceptos de distribución física y gestión de materiales ha jugado un papel destacado la rápida expansión de los computadores. Cobro importancia la disponibilidad de capital, así como su costo (una escasez de capital es crítica, puesto que distribución física y gestión de materiales son procesos intensivos en capital). Durante los años ochenta también se ha visto el desarrollo de nuevos servicios de distribución y más recientemente, se ha iniciado el proceso de racionalización de los servicios de transporte.

Globalización (1990), adquieren creciente importancia las operaciones a nivel internacional, las cuales no solo significan importación y exportación. Las multinacionales se distinguen por su capacidad para integrar y controlar operaciones internacionales, con fabricación especializada y estrategias de mercadeo globales.

Esta globalización exige ser capaz de coordinar actividades complejas, de forma que las compras, la producción y la financiación tengan lugar en los países con costos más bajos. Una perspectiva global de este tipo ha evidenciado la necesidad de gestionar la logística a nivel mundial. Más concretamente, esta nueva logística debe ser capaz de controlar el proceso complejo de distribución de inversiones dentro y entre un gran número de naciones con leyes, culturas, niveles de desarrollo económico y aspiraciones diferentes. Ejemplo Mac Donald's (pp. 4-22).

Actualmente dentro de una empresa, las necesidades pueden ser internas (aprovisionamiento de bienes y servicios para garantizar el funcionamiento de la organización), o externas (la satisfacción del cliente). La logística recurre a varias actividades y know how que participan en la gestión y control de flujos físicos y de informaciones, así como de medios.

Con la logística se determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto.

Por lo tanto, la logística no es una actividad funcional sino un modelo, un marco referencial; no es una función operacional, sino un mecanismo de planificación; es una manera de pensar que permitirá incluso reducir la incertidumbre en un futuro desconocido, (Mora, 2014, p. 6).

Rojas, G y Cano (2011), coinciden que: La conceptualización de logística gira alrededor de una palabra disponibilidad y guarda relación muy estrecha con la expresión que afirma que el éxito de una empresa radica en “ofrecer al mercado el producto correcto, en el lugar correcto y en el momento correcto” (p. 156).

La gestión logística cumple una función gerencial de integración de los procesos de planificación, control y distribución, que involucra además de la distribución física, es decir, del almacenamiento y el transporte, así como el abastecimiento oportuno de los bienes y servicios, requeridos por la organización; los cuales se constituyen en aspectos importantes para el logro de los objetivos institucionales.

De lo citado en líneas arriba, se puede inferir que la gestión logística es el proceso de llevar en forma correcta y adecuada donde el éxito de una determinada empresa conlleva a hacer un estudio de diagnóstico, luego ofrecer sus productos a qué tipo de clientes, y fundamentalmente saber el contexto, es decir, tiempo y espacio adecuado.

De acuerdo a Mora (2010) manifiesta que el Consejo de Administración de la Cadena de Suministro define a la gestión logística como la parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica,

implementa y controla el flujo eficiente, eficaz avance y retroceso y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo con el fin de satisfacer los requisitos de los clientes (p. 39).

Por su parte, los autores Ferrel et al. (2004) afirman que es una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para el abastecimiento y administración de materias primas y demás suministros necesarios para la producción, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y distribución a los clientes (p. 24).

Para Bowersox, C. & Cooper (2007), la gestión logística implica la administración del procesamiento de pedidos, el inventario, el transporte y la combinación del almacenamiento, el manejo de materiales y el empaquetado; todo esto integrado mediante una red empresarial (p. 16).

La gerencia logística o gestión logística, para Quispe, (2012), se encarga de direccionar, supervisar, coordinar, planificar las variables para garantizar soluciones integrales en función de ejecutar un flujo racional y que asegure un alto nivel de servicio al cliente con bajos costos (p. 27).

Zuluaga (2012) en su artículo publicado por la Universidad de Medellín, sostiene que la gestión logística es el arte del almacenaje, movimiento de mercancías y de información, su buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta, y mejora el nivel de servicio, lo cual también implica una administración coordinada de los flujos de información (p. 4).

Elementos de Gestión Logística

El éxito de las empresas está relacionado principalmente en el manejo de decisiones que se tomen en cada una de las etapas de la cadena de abastecimiento. El objetivo fundamental es disminuir la incertidumbre y mejorar el rendimiento en las organizaciones, de manera

que las decisiones inmediatas se vean respaldadas por decisiones tanto a corto como a largo plazo. Los elementos claves se esquematizan en tres categorías, las cuales varían de acuerdo a la frecuencia, tiempo e impacto que genere su aplicación en la cadena de valor.

1. ESTRATÉGICOS O DE DISEÑO.

Durante esta fase, una empresa decide cómo estructurar la cadena de suministro. Se decide, a largo plazo, cuál será la configuración y diseño de la cadena, asimismo, cuáles serán los procesos que se realizarán en cada etapa. Las decisiones estratégicas formuladas por las empresas pueden incluir la ubicación, la capacidad de producción, instalaciones de almacenamiento, los productos que fabrica o almacena en distintos lugares, los modos de transporte y el tipo de sistema de información que será utilizado. (Chopra y Meindl 2001, Pag. 6.)

2. TÁCTICOS O DE PLANIFICACIÓN

La planificación es flexible ante los cambios presentados por la demanda. Durante esta fase, se definen un conjunto de políticas de funcionamiento que rigen las operaciones a corto plazo. Las decisiones tomadas durante esta fase nacen de una configuración predeterminada en la fase estratégica. Las empresas inician su fase de planificación con una previsión para cada año que viene u otro marco de tiempo comparable que les permita proyectar la demanda en diferentes mercados. Las decisiones planteadas en dicha etapa repercuten directamente en los planes de compra y producción, políticas de inventarios y transporte, subcontratación, planes en las promociones de marketing etc. (Chopra y

Meindl 2001, Pag. 6.).

3. OPERATIVO

En dicha fase las organizaciones ponen en marcha las decisiones del día a día, aplicando las políticas definidas previamente en la planificación, de manera que estas puedan ser implementadas de la mejor manera posible. En este nivel las empresas generan los programas y órdenes de producción, manejo en las excepciones de pedidos, despacho de vehículos entre otros. (Chopra y Meindl 2001, Pag. 7.). Un ejemplo de esto es reflejado en el siguiente artículo, donde se utiliza la logística de operaciones como una estrategia para la competitividad en las actividades del día a día:

“(...) La logística interna o logística de operaciones es aquella que permite el cumplimiento de objetivos de continuidad, orden y cadencia de la función productiva, que necesariamente redundarán en resultados más eficaces frente a los objetivos corporativos, facilitando su ejecución eficiente y ajustada a los planes estratégicos propuestos por cualquier empresa” (Cárdenas 2006).

Estrategias para el mejoramiento de la Gestión Logística para el modelo Scor.

Los autores Tomás F. y José G. (2013) plantearon estrategias en una empresa comercializadora de suministros para su mejoramiento. Para efectuar el mejoramiento se plantea el modelo de operaciones para la cadena de suministro (Scor model), donde se describe todas las

actividades de una empresa mediante fases para satisfacer la demanda del cliente. Dicho modelo no utiliza métodos matemáticos.

También se aplicó la estrategia Benchmarking como la gestión colaborativa, e integración de proveedores, el uso de tecnologías y software de gestión, justo a tiempo, comunicación integrada y alineamiento estratégico.

Además, otra estrategia que se aplicó fue el lean manufacturing (producción ajustada), esta estrategia consiste en ejecutar los procesos minimizando los recursos necesarios, los desperdicios y el maximizar el valor de los productos; lo cual comprende el uso de la Investigación Operativa.

La logística:

Para lograr un mejor entendimiento del papel de la logística y su relación con la gestión de la cadena de suministro se presenta la siguiente definición: "Proceso de planear, implementar y controlar, en forma eficaz y eficiente, el flujo y almacenamiento de bienes y servicios e información relacionada, desde el punto de origen al de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los clientes". (Council o Logistics Management 1998).

De la misma manera, algunos autores afirman lo siguiente: El dominio de la logística abarca el servicio al cliente, gestión de inventario, transporte, almacenamiento, sistemas de información y consideraciones en el tamaño de lote (Lambert 2008). Teniendo claro estas dos posturas,

se concluirá que la logística posee un conjunto de actividades dentro de la cadena que tienen como principal objetivo satisfacer los requerimientos de los clientes.

A continuación, se realizará un mayor detalle de estas actividades según lo mencionado por Sunil Chopra y Peter Meindl en su obra Supply Chain Management: Strategic, Planning and Operation (2016) (Gestión de la Cadena de Suministro: Estrategia, Planeamiento y Control).

Actividades básicas de la logística dentro de la cadena de suministro:

- 1) Servicio al cliente: Llevar al cliente el producto correcto, en el lugar y tiempo adecuado, en las mejores condiciones y a un costo mínimo
- 2) Planeamiento logístico: Estimar el comportamiento de la demanda en un tiempo determinado.
- 3) Manejo de inventarios: Asegurar las óptimas condiciones de inventario disminuyendo el costo de obsolescencia y daño de los inventarios.
- 4) Comunicación: Asegurar una comunicación integral en toda la cadena.
- 5) Manipuleo de materiales: Movimiento de materias primas, producto en proceso y terminados. Dicha tarea tiene como objetivo minimizar los costos que no agreguen valor a la cadena de suministro.
- 6) Procesamiento de pedidos: Procesamiento de pedidos en el sistema incluye tareas como revisión en el estado de los inventarios, créditos de clientes, facturación cuentas por cobrar etc.

- 7) Almacenaje y embalaje: Proporcionar la protección del producto durante el almacenamiento y transporte.
- 8) Soporte técnico: Proporciona servicio de apoyo luego de la venta del producto.
- 9) Selección de almacenes y plantas de producción: Se determina estratégicamente la ubicación de la compañía, plantas y almacenes.
- 10) Alianzas estratégicas: Se realizan las actividades de tercerización, outsourcing, asociaciones etc.
- 11) Eliminación de desperdicios: Embalaje y transporte de desechos de producción a basurales o plantas de reciclaje.
- 12) Transporte: Dicha tarea se basa en el traslado de materiales y mercancías desde el punto de origen hacia un punto objetivo, este puede ser centros de distribución o de consumo. Dicha actividad será cubierta con mayor énfasis líneas abajo del presente proyecto de investigación.
- 13) Logística inversa: Proporciona el manejo de devoluciones y reclamos (hacia atrás) en la cadena de abastecimiento.

Por otro lado, algunos autores - Wisner, Leong y Tang - sugieren que la integración de la cadena de suministro es la integración de tres funciones: Compras, operaciones y logística (Lambert 2008).

Para dicho caso se concluirá lo siguiente: La gestión de la cadena de suministro es el macro esquema que representa todas las actividades y etapas ligadas con la satisfacción del cliente final, representada por una o

varias empresas que participan en el aprovisionamiento, fabricación y distribución de bienes, productos e información los cuales adquiriendo valor a medida que van llegando al cliente final; agrupadas íntegramente por diferentes áreas que, colectivamente, cooperan entre sí para asegurar la disponibilidad del producto en el mercado. Por otro lado, la logística representa parte de esta cadena de suministro, y tiene las funciones de compra, planificación y control de materiales e información; por consiguiente, la logística por sí sola no aseguraría la disponibilidad del producto al punto de consumo.

2.2.2 Rentabilidad

Parada, J.R. (1988) explica que el concepto de rentabilidad es una dimensión monetaria de eficiencia que puede medir, en parte; el grado de satisfacción síquica de los individuos, pero no en su totalidad. ¿Por qué, entonces, la rentabilidad ha adquirido la importancia que hoy tiene en las organizaciones empresariales? Una respuesta a la interrogante es que toda empresa es una unidad económica y como tal se deben buscar las formas de evaluar la gestión.

La facilidad de cuantificar el beneficio empresarial permite que el concepto de rentabilidad adquiera importancia como elemento que sirve de guía de actuación. Para la obtención de utilidades se deben movilizar los recursos necesarios para generar beneficios, estos recursos reciben el nombre de inversión. Si queremos medir la eficiencia monetaria de la inversión se hace necesario buscar alguna forma de efectuar la medición y una de las maneras como se define la eficiencia es mediante el uso de

ratios y uno de ellos es la rentabilidad.

Rentabilidad está definida por el ratio Utilidad: Inversión y sirve para evaluar el grado de eficiencia de los recursos invertidos en cuanto a la generación de utilidades. Este concepto tiene validez tanto espacial como temporal, lo que quiere decir que es una medida que adquiere la validez cuando se compara dentro de un sector específico y para un tiempo determinado.

Por otro lado, al definir a la empresa como unidad económica, es lógico que se trate de evaluar la gestión económica - financiera, sin embargo, es necesario señalar que además de ser la rentabilidad un objetivo también es un medio para materializar otros objetivos empresariales.

Quispe, U. (2012) explica que la rentabilidad está definida por el empresario privado como los méritos de un proyecto esencialmente en términos de utilidades que produciría y es en consecuencia, el rubro del cual le interesa lograr un máximo beneficio.

Asimismo, todos los recursos que lograría; y pondría en juego son para obtener estas utilidades, los cuales son reducidos al común denominador de unidades de capital, rubro que le interesa reducir al mínimo compatible con los requisitos del proyecto. El criterio básico de la evaluación para el empresario privado es, obtener el máximo de utilidades

por unidad de capital empleado en el proyecto. A esa relación se le llama rentabilidad del proyecto y suele expresarse como el porcentaje (tasa) que representarán las utilidades anuales respecto al capital empleado para obtenerla, juntamente como hemos demostrado en nuestros ejemplos donde Juan Pérez obtiene una renta en base a sus ahorros, de igual forma podría obtenerse una renta en base a las actividades productivas de cualquier proyecto que se implemente y alcance sus objetivos de cumplir con los fines para el cual ha sido creado.

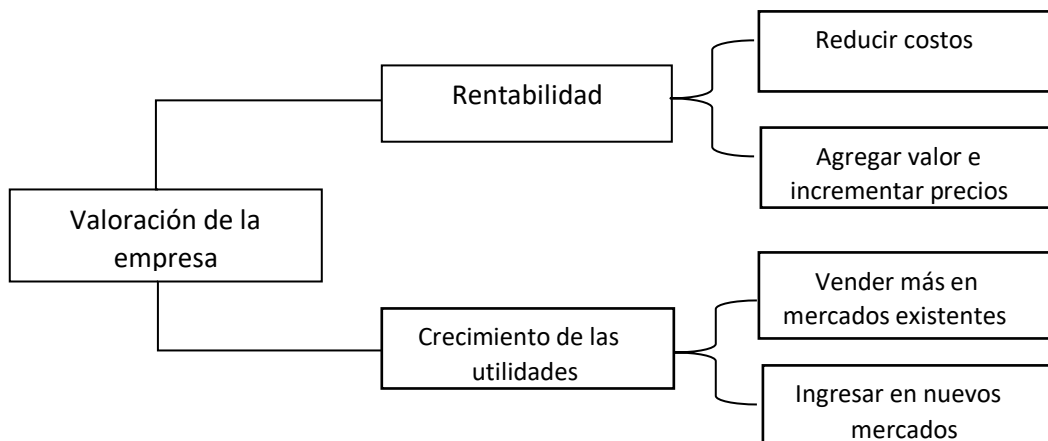
Hill, Ch. (2011) subraya que rentabilidad se mide de diferentes formas, pero, en aras de la consistencia, la define como la tasa de retorno que obtiene la empresa sobre el capital invertido (ROIC, por sus siglas en inglés), que se calcula mediante la división de la utilidad neta de la compañía entre el capital total invertido. El crecimiento de las utilidades se mide por el incremento del porcentaje de las utilidades netas a lo largo del tiempo.

En general, la rentabilidad y la tasa de crecimiento de las utilidades incrementan el valor de una empresa, y por ende los rendimientos acumulados para sus propietarios y los accionistas.

La estrategia de una empresa se define como la acción encaminada a alcanzar los objetivos que se fijó. Para la mayoría de ellas, el objetivo principal consiste en maximizar el valor de la empresa para sus

propietarios, los accionistas (considerando que esto se debe realizar de manera legal, ética y socialmente responsable).

Los administradores deben adoptar estrategias que incrementen la rentabilidad de la empresa, así como la tasa de crecimiento de las utilidades a lo largo del tiempo con el fin de maximizar el valor de una compañía.



Los administradores pueden incrementar la rentabilidad de la empresa mediante estrategias que reduzcan los costos o agreguen valor a los productos que ésta elabora, lo cual permite que la empresa incremente los precios.

Los administradores pueden elevar la tasa a la cual crecen las utilidades con el tiempo, con estrategias para vender más productos en mercados existentes o para ingresar en nuevos mercados.

Como veremos, con la expansión internacional, los administradores estimulan la rentabilidad de la empresa y aumentan la tasa de crecimiento de las utilidades a lo largo del tiempo.

Creación de valor

La forma de incrementar la rentabilidad de una empresa radica en crear más valor. El total del valor que crea una empresa se mide por la diferencia entre sus costos de producción y el valor que los consumidores perciben de los productos.

En general, entre más valor depositen los consumidores en los productos de una empresa, mayor es el precio que ésta puede cobrar por dichos productos. Sin embargo, el precio que una empresa cobra por un producto o un servicio suele ser menor al valor que el cliente atribuye a ese producto o servicio. Esta aparente contradicción se debe a que el cliente captura parte de ese valor en forma de lo que los economistas llaman superávit del consumidor.

El cliente puede hacerlo porque la empresa compite con otra firma para ganar clientes, por lo que debe cobrar un precio menor al que podría cargar si fuera un proveedor monopólico.

Por lo regular también es imposible segmentar el mercado a tal grado que la empresa pueda cargar a cada cliente un precio que refleje la evaluación del valor de un producto, a lo que los economistas llaman precio de reservación del cliente. Por estas razones, el precio que se carga tiende a ser menor al valor que muchos clientes depositan en el producto.

Una empresa tiene mayores utilidades cuando crea más valor para sus clientes con un costo más bajo, nos referimos a una estrategia que se dirige sobre todo a la reducción de los costos de producción como estrategia de bajo costo, es decir, una estrategia que trata, sobre todo, de aumentar el atractivo de un producto como estrategia de diferenciación.

Michael Porter afirma que bajo costo y diferenciación son dos estrategias básicas para crear valor y lograr una ventaja competitiva en un sector industrial. De acuerdo con su enfoque, las empresas que crean valor superior obtienen una rentabilidad superior, y la forma de crear valor superior reducir la estructura de costos del negocio y/o diferenciar el producto de alguna manera para que los consumidores lo valoren más y estén dispuestos a pagar más por él. La creación de valor, obligada por los competidores, no necesariamente requiere que la empresa tenga la estructura de costos más baja en una industria, o crear el producto más valioso en la mente de los consumidores. Sin embargo, exige que la brecha entre el valor y el costo de producción sea mayor que la brecha de la competencia.

Bravo, S. (2008), señala que los índices de Rentabilidad económica y financiera de corto plazo son: El ROA y ROE.

El índice de rentabilidad económico ha de medir el retorno que nos brinda el negocio, independientemente de cómo ha sido financiado y el índice de rentabilidad financiero ha de medir el retorno de los accionistas después de pagar la deuda. En ambos casos, algo importante a considerar es que ulteriormente lo que genera el negocio se transforma en utilidad y esta es la ganancia que tendrá el negocio, punto de vista económico, o el accionista, punto de vista financiero.

La utilidad es lo que finalmente interesa, porque esta se convertirá en dividendos (ganancia de liquidez inmediata) o transformarse en utilidades retenidas, que luego en el futuro se convertirán en flujo de dividendos.

Si la utilidad es la ganancia de la empresa, del negocio o del accionista que se genera en el período, entonces necesitamos saber si es suficiente, frente a la inversión realizada.

En el primer caso necesitaremos saber si la utilidad de la empresa o del negocio (utilidad operativa neta) es suficiente para justificar la inversión inicial en el negocio (inversión total o activo total), el índice que nos da esta idea es el ROA (Return on Assets).

En el segundo caso necesitaremos saber si la utilidad disponible para los accionistas (utilidad financiera neta) es suficiente para justificar la inversión inicial del accionista del negocio (inversión del accionista o patrimonio), el índice que nos da esta idea es el ROE (Return on Equity).

Para poder calcular el índice ROA necesitamos la utilidad operativa neta (UNOp) y el total de activos (AT)

La capacidad que tiene una empresa para poseer generar los beneficios suficientes, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, para ser considerados rentables. Es decir que la diferencia entre ingresos y sus gastos es suficiente como para mantenerse en el tiempo de manera sostenible y seguir creciendo. Lo más eficiente a la hora de medir una rentabilidad es evaluar la relación que los recursos que han utilizado para obtenerlo.

Para calcular la rentabilidad empresarial se puede hacer un estudio donde se tienen en cuenta indicadores, índices y ratios, como son el resultado de explotación en relación a las ventas, la ratio del resultado neto en relación con las ventas, la rentabilidad de activo y la rentabilidad de los recursos propios.

Pero a nivel más general podemos analizar la rentabilidad empresarial teniendo en cuenta dos aspectos o niveles de análisis.

GOLDRADTT, Eli (1980), planteó la “Teoría de las Restricciones” en la que señala que es ampliamente utilizada en la industria, al ser un conjunto de procesos de pensamiento que utiliza la lógica de la causa y efecto para entender lo que sucede y así encontrar maneras de mejorar.

Entre estos sistemas se debe considerar al logístico, que hoy en día busca en todo momento la optimización de sus procesos. La “Teoría de las Restricciones” fue desarrollada a partir de un Programa de Optimización de la Producción. El punto de partida de todo el análisis es que la meta es ganar dinero, y para hacerlo es necesario elevar el rendimiento; pero como este está limitado por los cuellos de botella, E. Goldratt concentra su atención en ellos, dando origen a su programa OPT que deriva en “La Teoría de las Restricciones”. Producir para lograr un aprovechamiento integral de la capacidad instalada, lleva a la planta industrial en sentido contrario a la meta si esas unidades no pueden ser vendidas. La razón dentro del esquema de E. Goldratt es muy sencilla: se elevan los inventarios, se elevan los gastos de operación y permanece constante el rendimiento; exactamente lo contrario a lo que se definió como meta. E. Goldratt sostiene que todo el mundo cree que una solución a esto sería tener una planta balanceada, entendiendo por tal, una planta donde la capacidad de todos y cada uno de los recursos está en exacta concordancia con la demanda del mercado. Pareciera ser la solución ideal; cada recurso genera costos por una capacidad de 100 unidades, que se absorben plenamente porque cada recurso necesita fabricar 100 unidades que es la demanda del mercado. A partir de esta teórica solución, las empresas intentan por todos los medios balancear sus plantas industriales, tratando de igualar la capacidad de cada uno de los recursos con la demanda del mercado. Suponiendo que sea posible, se reduce la capacidad de producción del recurso productivo uno, de 150 unidades a 100 unidades. De esta manera, disminuyen los gastos de operación y supuestamente permanecen constantes los inventarios y el rendimiento. Pero, según E. Goldratt, todo esto constituye un gravísimo error. Igualar la capacidad de cada uno de los recursos productivos a la demanda del mercado implica inexorablemente perder rendimiento y elevar los inventarios. Las razones expuestas son las siguientes: Goldratt distingue dos fenómenos denominados Eventos Dependientes y Fluctuaciones Estadísticas. La combinación de estos dos fenómenos

genera un desajuste inevitable cuando la planta está balanceada, produciendo la pérdida de rendimiento y el incremento de inventarios.

2.3 Bases conceptuales

Apalancamiento financiero

Es el efecto que introduce el endeudamiento sobre la rentabilidad de los capitales propios. La variación resulta más que proporcional que la que se produce en la rentabilidad de las inversiones. La condición necesaria para que se produzca el apalancamiento amplificador es que la rentabilidad de las inversiones sea mayor que el tipo de interés de las deudas.

Se denomina apalancamiento a la posibilidad de financiar determinadas compras de activos sin la necesidad de contar con el dinero de la operación en el momento presente.

Costos

Es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

En otras palabras, el costo es el esfuerzo económico que se debe realizar para lograr un objetivo operativo (el pago de salarios, la compra de materiales, la fabricación de un producto, la obtención de fondos para la financiación, la administración de la empresa, etc.). Cuando no se alcanza el objetivo deseado, se dice que una empresa tiene pérdidas.

Canales de distribución

Es un conjunto de arterias, a través de las cuales circulan los bienes para llegar a los consumidores finales.

Eficiencia

Es el uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Se trata de la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando de esta forma su optimización.

Se concibe este concepto, como el principio que permite la relación óptima entre los recursos que se utilizan y los productos que se obtienen, y que, simultáneamente, hace posible que el trabajador se sienta realizado mediante un sentimiento de logro y de plena satisfacción.

Planeamiento

Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.

Otras definiciones, más precisas, incluyen "La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos".

La acción de planear en la gestión se refiere a planes y proyectos en sus diferentes ámbitos, niveles y actitudes.

Planeamiento Estratégico

Es un esfuerzo organizacional, definido y disciplinado, que busca que las instituciones definan con la mayor claridad posible su misión y la visión que tienen de ésta en el mediano y largo plazo. Constituyéndose en una herramienta poderosa que posibilita la adaptación de la organización a medios exigentes, cambiantes y dinámicos logrando el máximo de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de sus servicios.

Estrategia

Son planes tácticos que se realizan teniendo en consideración los planes y acciones de la competencia.

Globalización

Se designa al amplio proceso de transformación tecnológica, institucional y de orientación que ocurre en la economía internacional, ámbito que, cada vez más, da paso a otras actividades del quehacer humano, como son las actividades sociales, culturales, políticas, etc., contando para ello con la resolución tecnológica moderna, expresada por los desafíos de la era informática.

Implementación de Control Interno

La definición de control interno se entiende como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común el cual es documentado en el denominado informe COSO.

El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son: un ambiente de control, una valoración de riesgos, las actividades de control (políticas y procedimientos), información y comunicación y finalmente el monitoreo o supervisión.

La implementación del control interno implica que cada uno de sus

componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la empresa convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico permanentemente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas.

Cabe destacar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización debe estar siempre en cabeza de la administración o alta gerencia con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la empresa, siendo función del departamento de auditoría interna o quien haga sus veces, la adecuada evaluación o supervisión independiente del sistema con el fin de garantizar la actualización, eficiencia y existencia a través del tiempo.

Mercado

Conjunto de fuerzas o condiciones, dentro de los cuales, los compradores y vendedores toman decisiones que dan como resultado la transferencia de bienes y servicios.

Productividad

Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

Utilidad

Del latín utilitas, la utilidad es el interés, provecho o fruto que se obtiene de algo. El término también permite nombrar a la cualidad útil (que puede servir o ser aprovechado en algún sentido).

Ventaja competitiva

Conjunto de atributos de una empresa (y de sus productos) que la distinguen de sus competidores y que son reconocibles por sus clientes.

Diferencias que le permiten a la empresa una ventaja para competir mejor, adelantándose a la competencia y superándola. Las ventajas

competitivas usualmente se clasifican en ventajas de precio, de calidad y de oportunidad.

Liquidez

Representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor.

De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido.

Rentabilidad

Es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.

ROS o Retorno sobre las ventas.

ROS, es la relación entre la utilidad neta y las ventas netas de la empresa. Por esta razón, la primera fórmula de rentabilidad que nos interesa es el margen de utilidad que obtenemos de una venta, el cual se expresa de la siguiente manera:

$$\text{ROS} = \text{Utilidad} / \text{Ventas (también conocido como Margen de Contribución)}$$

ROA o Retorno sobre los activos.

Si el ROS analizado anteriormente resulta atractivo, el gerente de la empresa debe proceder a calcular la rentabilidad de los activos de la empresa.

Los activos representan la viabilidad económica de la empresa; en cambio, los pasivos reflejan la situación financiera. La rentabilidad sobre los activos se mide por la siguiente expresión:

$$\text{ROA} = \text{Utilidad} / \text{Activos}$$

ROE o Rentabilidad sobre el patrimonio

Dentro de una empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos.

Mide la rentabilidad del capital propio o rentabilidad de los accionistas. El ROE expresa la rentabilidad financiera de la empresa, calculando el beneficio neto después de impuestos (Utilidad) entre los fondos propios (Patrimonio) tal como lo indicó la siguiente fórmula:

$$\text{ROE} = \text{Utilidad} / \text{Patrimonio}$$

ROI o la Rentabilidad sobre la inversión

El ROI es un valor que mide el rendimiento de una inversión, para evaluar qué tan eficiente es el gasto que estamos haciendo o que planeamos realizar, es decir nos permite obtener la ratio de retorno de inversión.

Es decir, al beneficio que hemos obtenido de una inversión (o que planeamos obtener) le restamos el costo de inversión realizada. Luego eso lo dividimos entre el costo de la inversión y el resultado es el ROI.

$$\text{ROI} = \text{Utilidad} / \text{Inversión}$$

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

El trabajo de investigación se realizó en la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis de la Provincia de Huánuco.

3.2 Definición de la población

Para Bernal (2010), “La población es el conjunto de todos los elementos con características comunes a los cuales se refiere el estudio. Se puede definir también como el conjunto de todos los elementos de muestreo” (p. 160).

3.2.1 Población

La población del presente estudio está constituida por el total de trabajadores (25) de la distribuidora Atachagua del distrito de Amarilis Provincia de Huánuco.

3.3 Muestra

Debido a que la población de trabajadores de la distribuidora Atachagua del distrito de Amarilis Provincia de Huánuco es de 25 trabajadores y siendo un número aceptable para el proceso de investigación, se está considerando el 100 % de los mismos es decir los 25 trabajadores, es una muestra no probabilística, en su modalidad intencional, como lo señalan Hernández, et al. (2010), manifiestan que: la elección de los elementos de la muestra no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la investigación.

3.4 Nivel y Tipo de investigación

El nivel de investigación es explicativo porque se analiza y explica la relación causa-efecto, es decir si incide la gestión Logística en la Rentabilidad de la Distribuidora Atachagua del distrito de amarilis.

De nivel descriptivo. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “Consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que las caracterizan de manera tal, como se oriente la presente investigación” (p. 250).

Descriptiva. - Por lo que luego de realizar un análisis e interpretación de los datos e información recogida describimos al fenómeno detectado dentro de la investigación.

Explicativa. - Porque existe una relación de causa – efecto. Se explica la incidencia que existe entre la gestión Logística en la Rentabilidad de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco.

Correlacional. - Porque luego de conocer los resultados de la investigación, explicamos que causas ocasionaron los fenómenos o problemas detectados en la investigación.

Documental. - Porque se basa en la utilización de materiales elaborados e impresos como texto, libros, reglamentos, folletos, etc., lo que logro entender y comprender la problemática investigada y sobre todo nos sirvió para plantear una propuesta que traerá buenos resultados.

De campo. - Porque el proceso de investigación se desarrolló en un lugar específico en la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco.

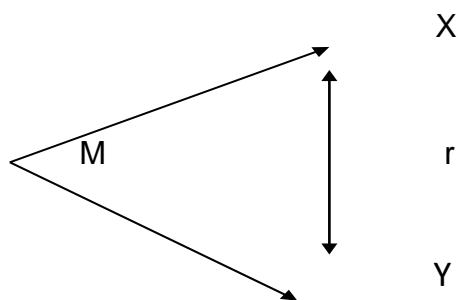
3.5 Diseño de investigación

Para el presente proyecto de investigación se ha optado por un diseño no experimental porque se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para luego ser analizarlos, y corresponde al tipo transversal correlacional; en donde, se recolectó datos a un tiempo único teniendo como objetivo indagar la incidencia y valores que se manifiestan en las variables.

Es no experimental dado que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2014, p. 152).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2014, p. 154).

Es correlacional, porque busca determinar la correlación que existe entre las dos variables de estudio. Las investigaciones de correlación tienen como finalidad determinar la relación o grado de asociación que exista dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernández et al., 2014, p. 150). Gráficamente se denota:



Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes 1984)

Dónde:

M : Muestra de estudio

X : Gestión Logística

Y : Rentabilidad

r : Correlación entre variables

3.6. Métodos, Técnicas e Instrumentos de investigación

El método que se utilizó en la investigación es el método científico porque permitió verificar los hechos como son independientemente del valor emocional o comercial que se otorgue.

3.6.1 Métodos específicos

Los métodos que se utilizó en la investigación son el inductivo – deductivo porque el planteamiento de la hipótesis parte de la teoría para llegar al análisis de una realidad.

El analítico-sintético ya que ha sido necesario descomponer las dos variables en sus dimensiones para analizarlas individualmente.

3.6.2 Técnicas e instrumentos

3.6.2.1 Técnica de recolección de datos.

Para la recolección de los datos del trabajo de investigación se elaboró un cuestionario que consistió en 20 preguntas dicotómicas y 10 preguntas para la entrevista, además para aplicar la técnica de encuesta, se coordinó con representantes de la Distribuidora Atachagua para establecer un horario que no afecte su tiempo; una vez obtenido los datos se procedió a procesarlos.

Esta investigación se desarrolló siguiendo los lineamientos del método científico de investigación, apoyada por el uso de ciertas

técnicas de investigación social como: Software SPSS (Programa de estadística para ciencias sociales) y se procedió a su análisis estadístico e interpretación de resultados en términos de las hipótesis previamente planteadas.

3.7 Validación y Confiabilidad del Instrumento

Para comprobar la validez del instrumento que se utilizó se solicitó la opinión de expertos, los cuales revisaron el instrumento que se aplica en la obtención de datos.

Para verificar la confiabilidad se realizó una prueba piloto que permitió afinar las preguntas de la encuesta, así como complementar cualquier observación que se escape de la encuesta.

3.8 Procedimiento

Mediante un plan piloto se pudo ubicar cualquier vacío de diseño y contrastar si los instrumentos se ajustan al estudio planteado. La aplicación de puntos de control que sigue el plan piloto garantizó la aplicación de instrumentos válidos en la investigación. Estos puntos de control han sido los siguientes:

- ❖ Comprobar la claridad del objetivo de la encuesta.
- ❖ Determinar el grado de aceptación de los encuestados con la encuesta.
- ❖ Comprobar si la redacción de las preguntas es clara, precisa y breve.
- ❖ Verificar si las opciones de respuesta guardan relación con la experiencia del encuestado.
- ❖ Identificar las preguntas donde los encuestados se sientan reacios a responder.
- ❖ Precisar si fue omitido algún tema importante.

3.9 Tabulación y Análisis de Datos

El procesamiento y análisis de la información se hizo mediante el

uso del programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales; Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 20, versión en español (Modelo de correlación de Pearson).

3.10 Consideraciones Éticas

En la elaboración del proyecto de tesis, se ha dado cumplimiento a la Ética Profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, dando observancia obligatoria a los siguientes principios fundamentales:

- Integridad.
- Objetividad.
- Competencia profesional y debido cuidado.
- Confidencialidad.
- Comportamiento profesional

En general, el desarrollo se ha llevado a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

5.1 Entrevista

1) ¿Cuál cree usted que es el problema de fondo con relación a la gestión del área logística de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco?

De acuerdo a la pregunta planteada, la gran mayoría de los encuestados coincide con que el principal problema de la gestión logística respecto a la Distribuidora Atachagua es la falta de conocimientos técnicos sobre los productos a comprar forman también parte del problema de la gestión logística ya que muchas veces se solicitan productos sin tener la certeza de que se ha revisado previamente la parte técnica para verificar que efectivamente sea lo que en las obras se puedan requerir.

2) ¿Cuál es su opinión acerca de la aplicación del análisis FODA dentro del proceso logístico de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco?

Ante esta pregunta los encuestados respondieron que el análisis FODA es importante no solo para el área logística de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco sino en todas las áreas de las empresas, es una herramienta de mucha utilidad dentro del proceso logístico y ayudara a identificar y diagnosticar los problemas y las bondades del proceso en sí, ayudando a establecer objetivos y metas en relación al análisis encontrado.

Así también se indicó que solo es útil si se desarrolla correctamente, de lo contrario solo seguirá siendo un plan.

3) ¿De qué manera considera usted que afecta la falta de controles internos dentro del proceso logístico de la Distribuidora Atachagua

del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco?

Los controles, sobre la base de indicadores, aseguran una gestión eficiente en costos, de no contar con indicadores se podría decir que estaríamos trabajando a la deriva, no tendríamos forma de medir la eficiencia y saber el resultado de nuestro trabajo.

El monitoreo interno es clave para la continuidad efectiva en el proceso logístico ya que de no llevarse a cabo estos controles podría desencadenar en el desabastecimiento por incumplimiento de fechas de entrega, caída de la rentabilidad, sobre costos o la pérdida de la eficiencia en el desarrollo del trabajo.

4) ¿De acuerdo a su criterio, cree Usted que debería haber un sistema de planeamiento en el proceso logístico para mejorar la rentabilidad de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco?

Sobre esta pregunta en general los entrevistados manifestaron que efectivamente, un sistema de planeamiento mejora visiblemente la rentabilidad de toda empresa, visto que sin ello no se podría programar o establecer el plan de compras en relación a la demanda proyectada, este planeamiento deberá ser tanto a corto como a largo plazo.

Actualmente las empresas utilizan software que permiten una mayor información sobre la situación y se convierte en una herramienta base para que el desarrollo de la programación de compras se realice de manera efectiva.

5) ¿De qué manera piensa usted, que la optimización de los procesos logísticos favorece la eficiencia de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco?

A la pregunta planteada los entrevistados respondieron que la optimización de procesos debe estar alineada con el plan de la empresa de manera que al manejar las mejores prácticas logísticas se refleje en el funcionamiento de la empresa, reduciendo costos, reduciendo tiempos de entrega, mejorando la forma de administrar los bienes,

optimizando la relación entre las áreas involucradas, visto que, a mayor optimización de recursos, mayor será la rentabilidad.

6) ¿De acuerdo a su experiencia considera usted importante la implementación de procedimientos de control interno dentro del proceso logístico?

Respecto a la pregunta planteada los entrevistados respondieron que efectivamente consideran importante la implementación de procedimientos de control interno dentro del proceso logístico, ya que son fundamentales para poder hacer un seguimiento del “como” se efectúan los procesos si es que estos son o no supervisados por los responsables, de esta manera la empresa se vuelve competitiva y quedaría a la vanguardia en comparación de otras empresas.

7) ¿De acuerdo a su criterio, considera usted que una adecuada negociación con los proveedores podría mejorar la eficiencia del área logística de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco?

Con relación a la pregunta planteada la mayoría de los entrevistados manifestó que definitivamente una adecuada negociación con los proveedores ayuda a mejorar la eficiencia del área logística, beneficio que se vería reflejado en la reducción de costos, optimización de tiempos de entrega, mayores ventajas competitivas, ampliar la cartera de proveedores dando la oportunidad de elegir la mejor opción con la mejor disponibilidad de los bienes y/o servicios que se contraten y que son necesarios para el óptimo desempeño de la obra, también da la oportunidad de negociar la mejor forma de financiamiento y entrega para la empresa.

8) ¿De qué manera piensa usted que la implementación de políticas de compra favorece la gestión del área logística de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco?

Ante esta pregunta la mayoría de los entrevistados manifestaron que efectivamente la implementación de políticas de compra favorece a la gestión logística, ya que promueve a mantener un orden y regula los procedimientos para la gestión de compra.

Otra parte de los entrevistados, manifestó además que la implementación de políticas de compra es necesaria y benefician de manera integral a la empresa, sea cual sea su rubro, ya que involucra no solo el trabajo del día a día, sino que involucra al empresario, gerentes y trabajadores en la mejora continua, traduciéndose en un beneficio económico para todos.

9) ¿Considera usted que la planificación de las compras es un factor importante para reducir los costos en las compras que realizan la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco?

De acuerdo a la pregunta planteada, los entrevistados contestaron en su mayoría que definitivamente la planificación en las compras es un factor determinante para la reducción de los costos, debido a que la planificación como punto inicial del proceso es fundamental para la obtención de ventajas para la empresa, tales como evitar compras de último momento, sobre costos generados por las compras no presupuestadas o no planificadas, costos elevados por envíos de último momento, nos permitirá ahorro también en horas hombre, es necesario considerar que al planificar desde el principio evitamos la puesta en marcha de un nuevo proceso de compra que involucra no solo al personal logístico – administrativo sino todo un movimiento de personal tanto en Huánuco como en la zona de Operación, al planificar también advertimos el costo en el que se deberá incurrir para la puesta en marcha en la empresa, nos permite, así como la disponibilidad de los productos en el momento que se requieran.

Además, optimizar la búsqueda de proveedores seleccionando las mejores opciones que ofrezcan no solo un menor costo por los bienes y/ servicios sino la forma de financiamiento más conveniente para la empresa.

10) ¿Por qué considera usted importante la contratación de personal con experiencia en el campo para cubrir los distintos puestos del área de logística?

Ante la pregunta planteada, los entrevistados manifestaron que contratar personal capacitado y con experiencia en el rubro permite mejorar de forma rápida el proceso, asegurando el “know how” a favor de la empresa el cual se verá traducido en la mejora de las operaciones, los entrevistados comentan además que se debe poner la “valla” del conocimiento muy alto para que los profesionales que integran el área de logística puedan responder y estar a la altura de cualquier situación, el capital humano es clave para el éxito de las operaciones, así mismo, la capacitación continua al personal incrementa su valor y le brinda mayor experiencia en el rubro que maneja, por otro lado, si bien la experiencia y capacitación son necesarias e importantes, no siempre los profesionales adquieren la capacidad intelectual y moral para asumir puestos de confianza, muchas veces encontramos profesionales muy bien capacitados de manera administrativa pero no ofrecen el nivel requerido de manera operativa.

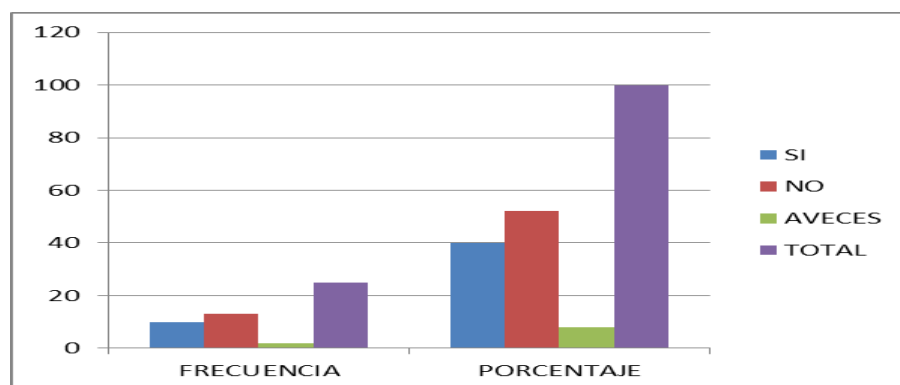
5.2 Encuesta

1. ¿En su empresa realizan un plan de trabajo para contemplar la programación de compras a fin de contribuir con la rentabilidad económica?

Cuadro N° 1 Plan de Trabajo

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	40
NO	13	52
AVECES	2	8
TOTAL	25	100

Gráfico N° 1 Plan de trabajo



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Apreciando el gráfico se tiene que el 40% de los encuestados manifestaron que en la distribuidora Atachagua contemplan dentro del Plan de Trabajo la Programación de Compras; sin embargo, el 52 % negó que en su centro de trabajo se contempla la programación de compras, y el 8 % indica que a veces se contemplan el tema de programación de compras.

El gráfico refleja que aún existen instituciones que no consideran

necesario contar dentro de su plan de trabajo, una estrategia de gestión logística en la que se contemple una programación de compras, lo cual representa una herramienta indispensable para el logro de los resultados y el análisis de costos y presupuestos. En toda organización es importante la proyección de los gastos y desembolsos a realizar y tener claro el porqué de su ejecución, esto indiscutiblemente es básico para el control interno y así asegurar el éxito financiero de las empresas.

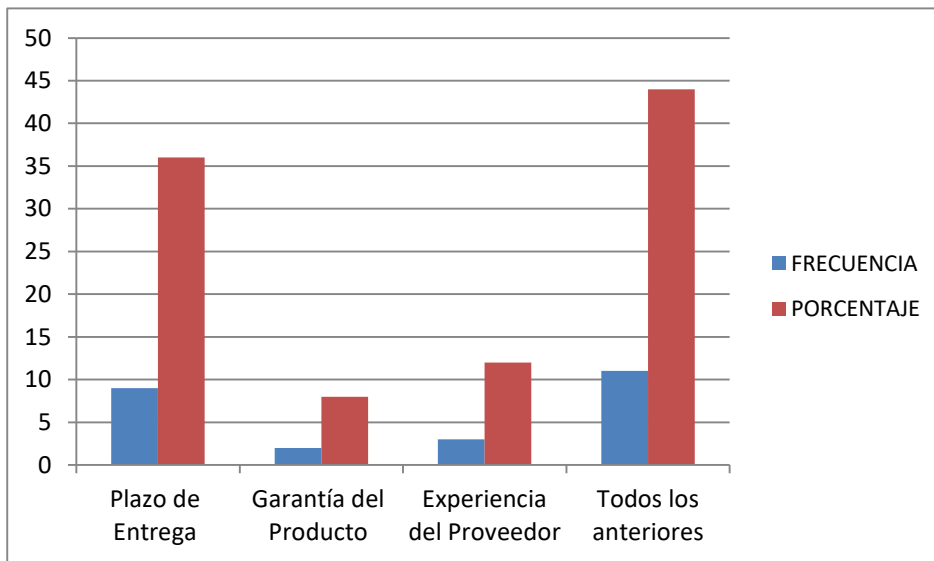
Desde nuestro punto de vista opinamos que si es indispensable contar con un Plan de Trabajo, y más aún considerar la programación de compras dentro del mismo, ya que de esta manera permitirá a la empresa tener un mejor control de los presupuestos asignados a cada área y de los gastos en los que incurrirá cada una de ellas, así también permitirá al área de logística organizar las compras y buscar las mejores condiciones y precios del mercado contribuyendo de esta manera con la rentabilidad financiera de la empresa Atachagua.

2. ¿En el proceso de evaluación de proveedores, que criterios evalúa?

Cuadro N° 2 Criterios de Evaluación de Proveedores

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Plazo de Entrega	9	36
Garantía del Producto	2	8
Experiencia del Proveedor	3	12
Todos los anteriores	11	44

Gráfico N° 02 Criterios de Evaluación de Proveedores



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

De acuerdo al gráfico observamos que el 44 % de las personas encuestadas indicó que todas las alternativas planteadas son indispensables para considerar en el proceso de evaluación de proveedores, mientras que un 36 % indicó que el plazo de entrega es el principal factor a considerar, por otro lado un 8% indicó que la garantía del producto es el punto más importante y finalmente el 12 % de los encuestados indicó que la experiencia del proveedor es un factor fundamental para tener en cuenta en la evaluación de proveedores.

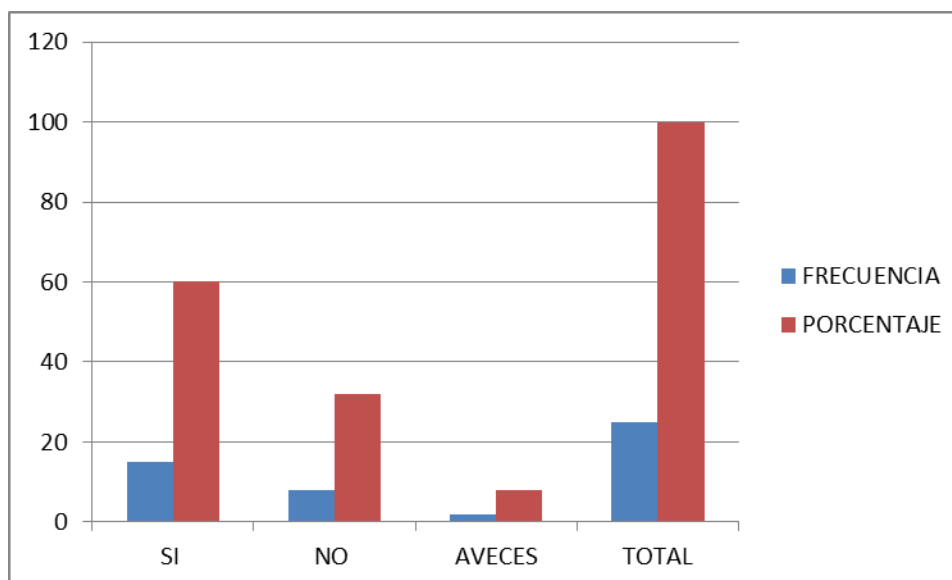
Desde nuestra perspectiva, para la evaluación de proveedores es indispensable considerar el plazo de entrega del producto, ya que si bien un proveedor puede tener mucha experiencia en el mercado, esto no garantiza que pueda contar con el producto en el momento deseado y al precio más bajo. Por otro lado, la garantía de adquirir un producto en óptimas condiciones lo determinamos de acuerdo a las condiciones que se le exija al proveedor, según los propios requerimientos y parámetros de calidad de la empresa, el plazo de entrega determina la capacidad de respuesta que tiene el proveedor para atender de forma inmediata nuestros requerimientos.

3. ¿Considera que en su empresa realizan una eficiente gestión de compras de tal manera que tenga un impacto positivo en la rentabilidad económica de la empresa?

Cuadro N° 03 Eficiencia de la Gestión de Compras

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	60
NO	8	32
AVECES	2	8
TOTAL	25	100

Gráfico N° 03 Eficiencia de la Gestión de Compras



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

De acuerdo a las respuestas recaudadas indicamos que el 60 % de los encuestados manifestó que en la distribuidora Atachagua si se lleva a cabo una eficiente gestión de compras, mientras que un 32% indicó que no es así, y por último el 8% indicó que a veces se realiza de manera eficiente la gestión de compras en su empresa y esto repercute positivamente en la rentabilidad económica.

Considerando que una eficiente gestión de compras y abastecimiento es clave para lograr precios competitivos, despachos oportunos, mejoras en el financiamiento de las adquisiciones y servicios, mejores condiciones de entrega, entre otros; consideramos que, en la actualidad y según los resultados obtenidos de esta encuesta, hay organizaciones que no dan prioridad al tema de las compras, solo tienen el enfoque de vender el servicio o producto sin detenerse a evaluar que, una eficiente gestión logística hará de la organización una organización mucho más rentable ya que, al tener una mayor eficiencia en el área de compras, esta se verá reflejada en la utilidad que se obtenga al final de la operación.

En nuestra opinión, una eficiente gestión de compras impacta positivamente en la rentabilidad económica de las empresas ya que la gestión de compras garantiza que las adquisiciones se realicen de forma oportuna y al mejor precio del mercado, considerando los plazos de entrega, analizando también la continuidad de los pedidos para establecer compras mensuales que puedan significar volumen y bajo este concepto disminuir el precio de los productos.

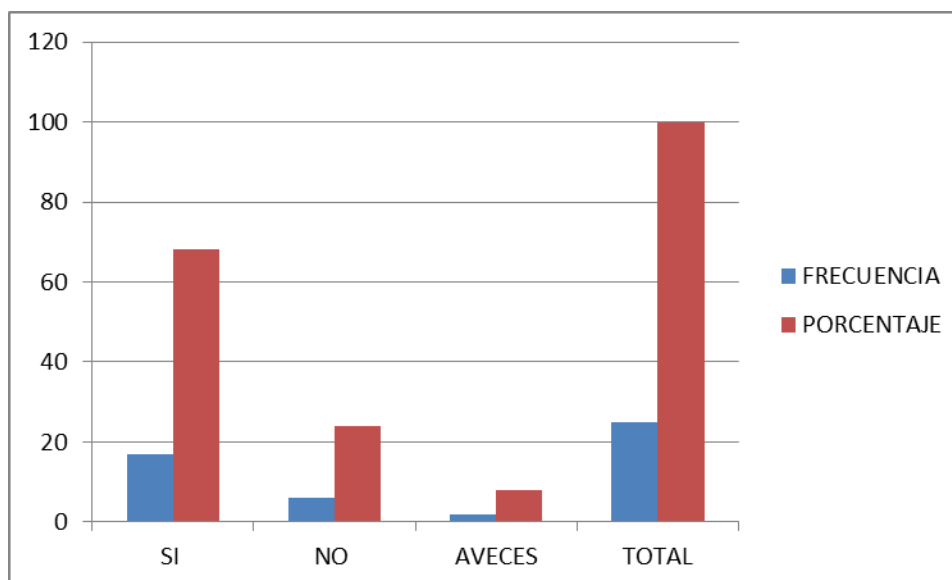
La gestión de compras también evalúa y proyecta las compras de tal forma que se pueda evitar las compras duplicadas y las adquisiciones de “emergencia” incurriendo en un precio mucho mayor, que puedan poner en riesgo la rentabilidad de las empresas.

4. ¿Considera que en su empresa existe un adecuado planeamiento de compras que ayude a mejorar la utilidad financiera de la empresa?

Cuadro N° 04 Planeamiento de Compras

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	68
NO	6	24
AVECES	2	8
TOTAL	25	100

Grafico N° 4 Planeamiento de Compras



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Según el resultado obtenido en las encuestas realizadas, se ha obtenido que un 68 % de las personas encuestadas manifestó que en la distribuidora Atachagua si existe un adecuado planeamiento en las compras y de esta manera mejorar la utilidad financiera, por otro lado un 24% de los encuestados indico que en su empresa no se da el caso, y un 8 % manifestó que solo a veces consideran en su empresa un adecuado planeamiento de las compras.

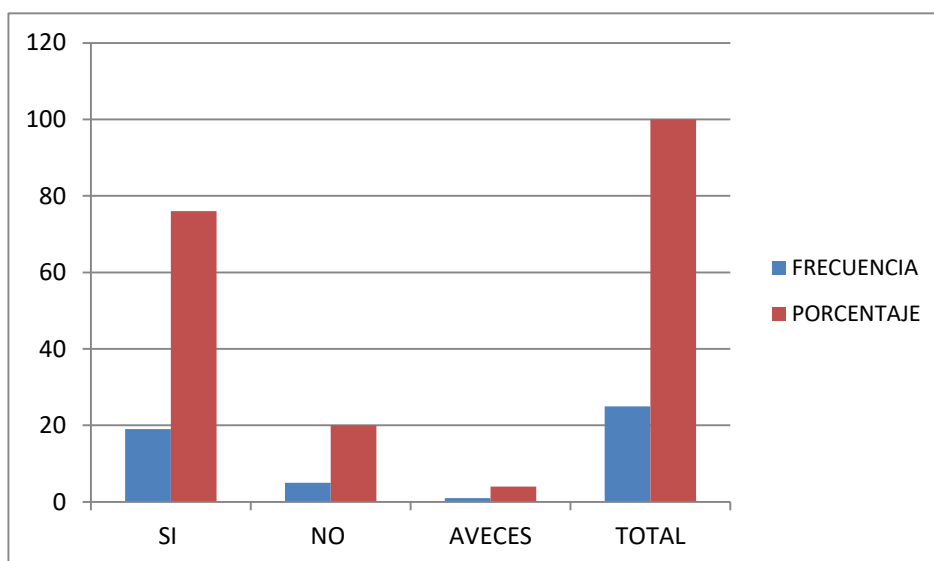
Consideramos que el planeamiento de las compras mejora la utilidad financiera, dado que al planearse están eligiendo acciones a tomar para posicionar a la empresa en un sitio adecuado, asegurándonos que dichas acciones que se eligen sean las mejores. Con la planeación de las compras podemos analizar los efectos de cambios en los costos, precios y volúmenes y sus efectos en la utilidad de la empresa, con ello otorgamos una base de datos que servirá de apoyo para las gestiones de los ejercicios futuros.

5. ¿Considera usted que en su empresa realizan revisiones de los procesos internos del área de logística con el fin de incrementar la eficiencia?

Cuadro N° 5 Revisión de los Procesos Internos

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	76
NO	5	20
AVECES	1	4
TOTAL	25	100

Gráfico N° 05 Revisión de los Procesos Internos



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Analizando el gráfico nos indica que el 76% está de acuerdo con que en la distribuidora Atachagua si aplican la revisión de los procesos internos del área logística con el fin de incrementar la eficiencia, el 20% negó que en sus empresas no se realizan revisiones a los procesos internos de logística, mientras que el 4% indicó que solo a veces.

Una parte fundamental en todas las organizaciones es la revisión de los procesos internos, con el fin de detectar falencias y buscar mejoras en los procesos a fin de conseguir satisfactoriamente los objetivos trazados por la organización. Según los resultados de esta encuesta, para algunas organizaciones todavía no es relevante el tema de la revisión de los procesos internos, lo que podría generar falta de información real y precisa para la toma de decisiones, ya que no se tendría información actualizada del “como” se llevan los procesos y procedimientos dentro de la organización, esta falta de información podría afectar la eficiencia en la gestión.

En nuestra opinión la mayor parte de las empresas afectan su eficiencia y rentabilidad, por falta de revisión a sus procesos internos, perdiendo así la oportunidad de maximizar los resultados financieros, debiendo identificar en sus análisis, oportunidades de implementar mejoras en los procesos, con el propósito evitar el mal uso de recursos y detectar ahorros reales. Un sistema de control interno sólido y eficiente permite a las organizaciones estar en constante monitoreo de sus procesos, de sus riesgos del negocio y del entorno, aspecto que fortalece y contribuye a madurar los procesos, afianzar las políticas internas y consecuentemente a mejorar sus resultados financieros, indudablemente.

El área de logística es la puerta de entrada de los costos, gastos, inversión en activos, entre otros, originados en las negociaciones que se realicen con los proveedores y contratistas, en muchos casos se ha identificado sobrecostos por la falta de habilidades y competencias de los

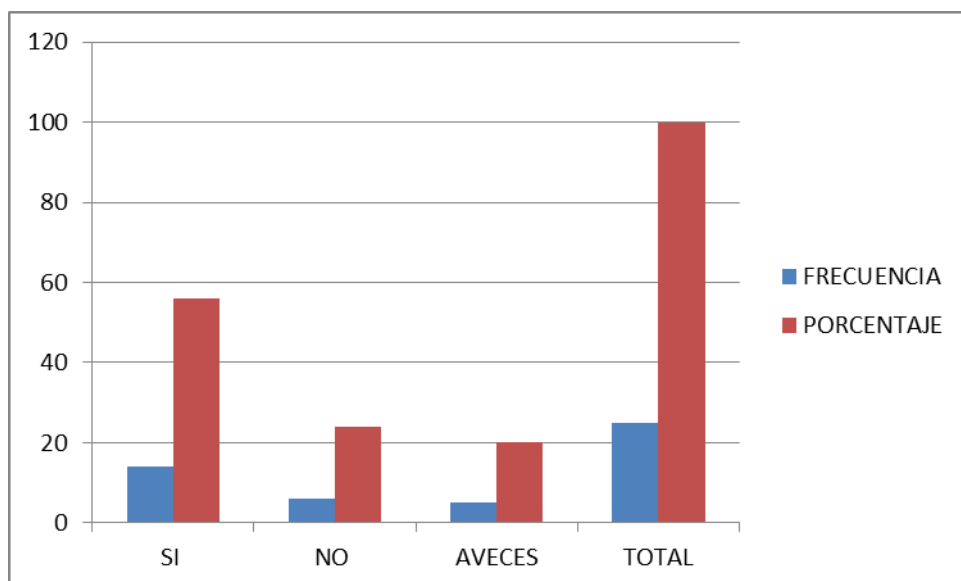
empleados de esta área, la ausencia de políticas de compras, estrategias inadecuadas en la negociación de contratos de suministros y/o servicios para demandas constantes y de largo plazo, la informalidad de las negociaciones y hasta conflictos de intereses que desencadenan en fraudes a las organizaciones. Todo esto afecta directamente la rentabilidad y eficiencia de las empresas y se puede detectar a tiempo, con un adecuado programa de diagnóstico y revisión de procesos internos.

6. ¿Cree usted que en su empresa implementan adecuadamente las políticas de compra y con ello reducir el riesgo económico?

Cuadro N° 06 Implementación de Políticas de Compras

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	56
NO	6	24
AVECES	5	20
TOTAL	25	100

GRAFICO N° 06 Implementación de Adecuadas Políticas de Compras



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Apreciando el gráfico se tiene que el 56% de los encuestados manifestó en la distribuidora Atachagua si se implementa políticas de compra a fin de reducir el riesgo económico, mientras que el 24% manifestó que no sucede, finalmente 20% indicó que solo a veces se cumple la implementación de políticas de compra.

Para algunas empresas la aplicación de políticas de compra dentro de la gestión logística aun no es considerada una herramienta de gestión que ayude a lograr los objetivos de la empresa, por ello, es probable que dentro de su sistema aun reflejen sobre costos en algunas compras, duplicidad en las compras, compra de artículos no necesarios y hasta compras con documentación incompleta o pendiente de regularizar.

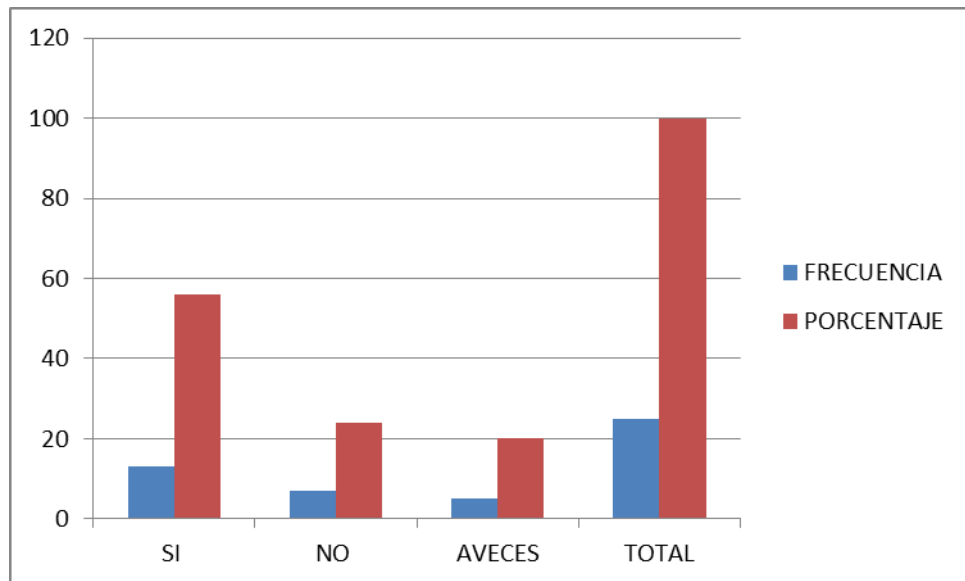
Sobre la pregunta planteada consideramos que si se debe implementar políticas de compra a fin de reducir el riesgo económico de las empresas, ya que al establecer políticas para las compras establecemos parámetros para la toma de decisiones, las políticas sirven como guía para ello, lo que nos permite visualizar el futuro económico deseado y la utilización de los medios efectivos para conseguirlo.

7. ¿Piensa usted que uno de los factores importantes para lograr la eficiencia es la mejora continua en los procesos del área de logística de su empresa?

Cuadro N° 07 Mejora Continua

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	56
NO	7	24
AVECES	5	20
TOTAL	25	100

Gráfico N° 07 Mejora Continua



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Observando el gráfico tenemos que el 56% de las personas encuestadas respondieron que la mejora continua en los procesos es un factor importante para lograr la eficiencia en las empresas, por otra parte el 24% no está de acuerdo, y un 20% considera que a veces es necesaria la mejora continua para lograr la eficiencia.

Dada la respuesta de los entrevistados, podríamos decir que algunas organizaciones no consideran la implementación de un sistema de mejora continua que les permita evaluar su gestión actual y propiamente mejorarla para conseguir el éxito deseado, esto genera que la empresa se estanque en un sistema de procesos obsoleto, que no siempre se adecua al giro o a la necesidad de la empresa. Esto limita a los miembros directivos a contar con información útil para la toma de decisiones en bien de la organización.

En nuestra opinión, el mejoramiento continuo más que un enfoque o concepto es una estrategia, y como tal constituye una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos

concretos, pues el proceso debe ser progresivo, y en la medida que este se desarrolle se verá reflejado en mejores resultados, afianzando la eficiencia de la distribuidora.

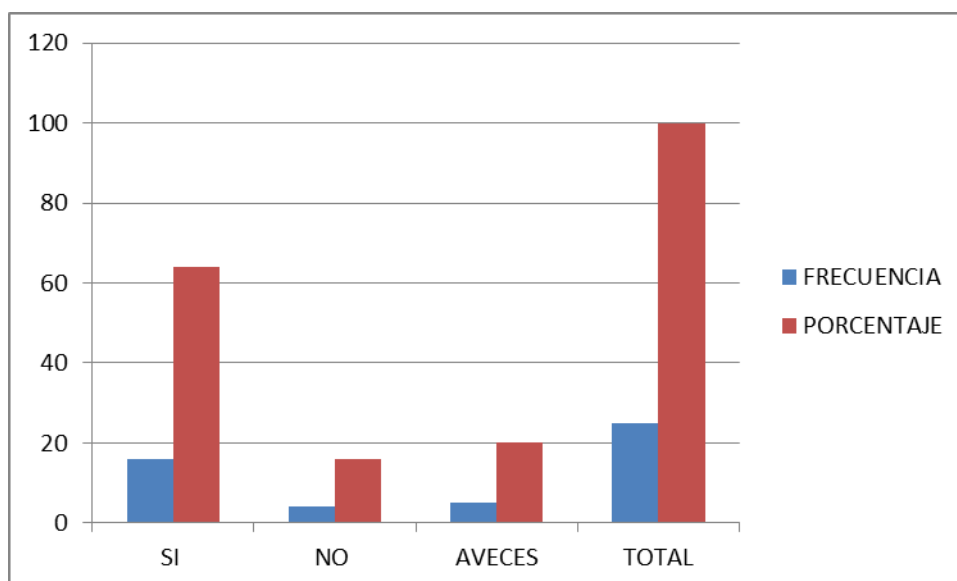
La mejora continua se puede aplicar a cualquier tipo de compañía, independientemente del ámbito industrial en el que esta desarrolle su negocio, lo importante es analizar factores clave como eficiencia y productividad, que se nutren principalmente del uso intensivo de Tecnologías de la Información, las políticas en los procesos y la planificación, simplificando y automatizando procesos.

8. ¿Considera que en su empresa se exige establecer políticas de planificación de compras con el fin de incrementar la rentabilidad?

Cuadro N° 08 Políticas de planificación de compras

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	64
NO	4	16
AVECES	5	20
TOTAL	25	100

Gráfico N° 08 Políticas de planificación de compras



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

De acuerdo al gráfico observamos que el 64% de las personas encuestadas indicó que en la distribuidora Atachagua si existe una adecuada gestión logística la cual exige establecer políticas de planificación de compras para incrementar la rentabilidad económica, por otro lado el 16% manifestó que no es así y finalmente un 20% indicó que a veces en sus empresas consideran establecer políticas de planificación de compras para garantizar una adecuada gestión logística y con ello incrementar la rentabilidad.

En tal sentido, observamos que existen empresas que no consideran viable la aplicación de políticas de planificación de compras, obteniendo como resultado desorden dentro de la organización y sus procesos de adquisición, generando un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa.

En nuestra opinión, una adecuada política de planificación en las compras se traducirá en numerosos beneficios para la organización, optimizando los métodos de compra y mejorando los resultados en términos de eficiencia, eficacia y transparencia, la gestión de compras se apoya en una idea muy concreta: en ella deben confluir tanto el objetivo de rentabilidad como el de calidad en el servicio, para evitar las faltas de productos ante las demandas de los usuarios.

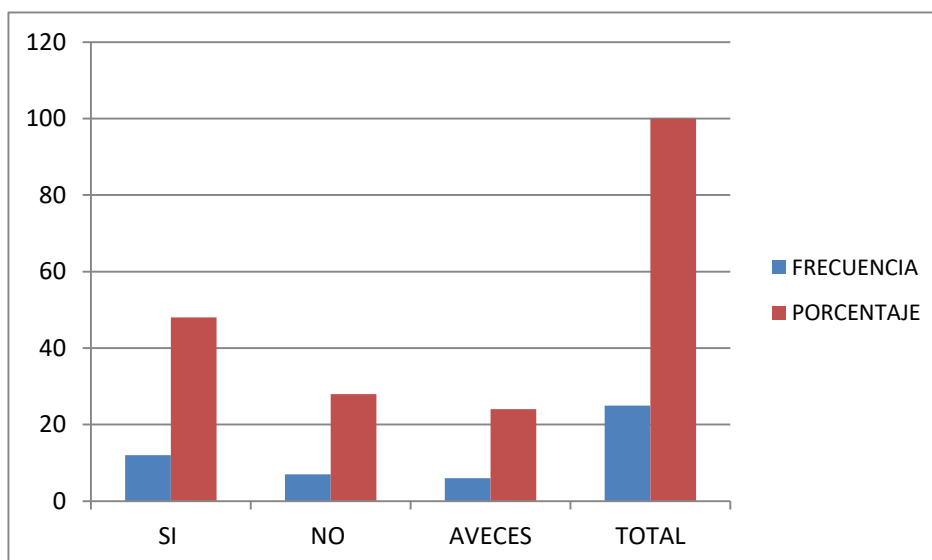
La gestión de las compras requiere una disciplina de trabajo, y sobre todo planificar, de esta manera podremos obtener precios más competitivos y mejores condiciones comerciales, menor costo administrativo ya que al agregar demanda se realizan menos procesos de compra, es decir, reducimos costos en papeleo por elaboración de órdenes de compra y reducimos horas hombre utilizadas a realizar coordinaciones telefónicas, cotizaciones, entre otros.

9. ¿Cree usted que en su empresa revisan periódicamente las políticas de compra con la finalidad de garantizar la rentabilidad?

Cuadro N° 09 Revisión Periódica de las Políticas de compra

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	48
NO	7	28
AVECES	6	24
TOTAL	25	100

Gráfico N° 09 Revisión Periódica de las Políticas de compras



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Observando el gráfico se tiene que el 48% de las personas encuestadas manifestó que en la distribuidora Atachagua si consideran la revisión periódica de las políticas de compra del área logística a fin de garantizar la rentabilidad económica de las empresas, el 28% manifestó que no es necesario, mientras que un 24% manifestó que solo a veces se considera la revisión periódica de las políticas de compra.

Actualmente existen algunas empresas que consideran que la

revisión periódica de las políticas de compra no representa un factor importante para garantizar la rentabilidad de la organización, a esto atribuimos que estas empresas no toman en cuenta que el medio en que vive la empresa cambia constantemente, estos cambios afectan a los objetivos, y por lo tanto a las políticas de compra que la empresa considero inicialmente para alcanzar estos objetivos. La revisión periódica de las políticas de compra permitirá a la organización mantener vigentes aquellas políticas que son necesarias y eliminar aquellas que son obsoletas.

También es conveniente tratar de medir, hasta donde sea posible, las consecuencias que puede traer una determinada política, no sólo desde el punto de vista de la reacción de las personas a las cuales dicha política compromete, sino también de su relación con otras políticas, para evitar contradicciones entre ellas.

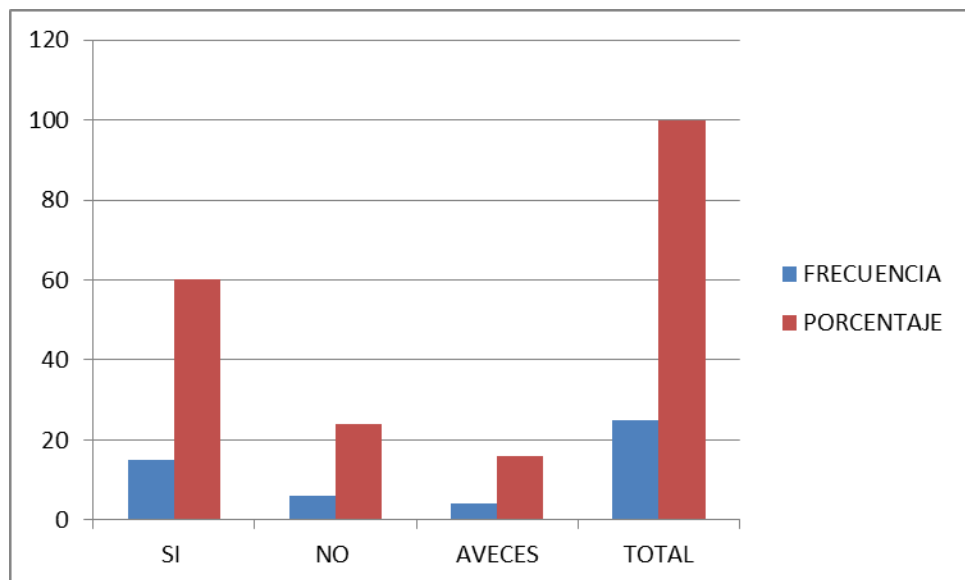
En nuestra opinión, estamos de acuerdo con la revisión periódica de las políticas de compra para así garantizar la rentabilidad económica de las empresas, ya que son una serie de pasos estructurados y estudiados que tienen que tener las empresas para afrontar las compras, tener políticas en compras es una de las claves para que una empresa tenga un rendimiento óptimo y pueda generar beneficios, ya que agilizará procesos y gestiones, reducirá costos, aumentará la calidad de los productos o servicios adquiridos y dará una imagen de seriedad y eficacia ante proveedores y clientes. Por ello, y como parte de la mejora continua considero importante la revisión periódica de las políticas de compra.

10. ¿Considera que optimizar los costos en la gestión de compras impactará de manera positiva en la rentabilidad financiera de su empresa?

Cuadro N° 10 Optimización de costos

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	60
NO	6	24
AVECES	4	16
TOTAL	25	100

Gráfico N° 10 Optimización de Costos



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Como podemos apreciar en la figura tenemos que un 60% ratifica su conformidad con el concepto de optimizar los costos en la gestión de compra y el impacto positivo que esto conllevaría en la rentabilidad financiera de su empresa, por otro lado, tenemos que un 24% no está de acuerdo y finalmente un 16% manifestó que a veces es importante optimizar los costos en la gestión de compras para obtener un impacto positivo en la rentabilidad financiera de su empresa.

Muchas empresas hoy en día, consideran que cuanto más vendemos

o cuanto más ingresamos, ¿mayores son los beneficios? Obviamente, la fórmula no es tan simple. En la cuenta de resultados repercute directamente la base de todo el proceso: el momento de la compra, maquinaria, suministros, limpieza, transporte, seguridad, obras y, por supuesto, en todos esos gastos derivados de las labores administrativas. En la situación actual muchas personas, en lo que respecta al proceso de compras, no se percatan de lo importante que es ahorrar; es decir, es importante vender, pero también saber comprar bien, porque, proporcionalmente, tiene mucho más efecto en la cuenta de resultados

En nuestra apreciación, considero que efectivamente si optimizamos los costos en la gestión de compras tendremos un impacto positivo en la rentabilidad financiera de la empresa, esto sin duda, lo lograremos haciendo más eficaces las actividades de planificación y gestión en la prestación de los servicios, evitando la escasez de los productos, reduciendo al mínimo los costos de transporte, evitando en la medida de lo posible los cambios y/o urgencias en los pedidos y realizando un seguimiento analítico de los productos y servicios brindados.

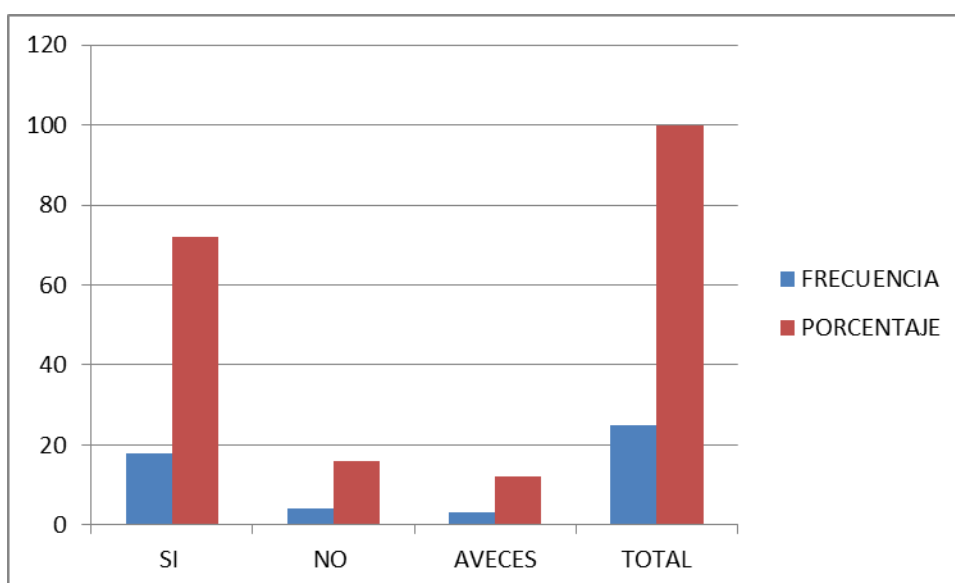
Sabemos que la misión fundamental de la logística es colocar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo lo máximo posible a la rentabilidad, teniendo como objetivo la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Se encarga de la gestión de los medios necesarios para alcanzar este objetivo y moviliza tanto los recursos humanos como los financieros que sean adecuados, es por ello que garantizar la calidad de servicio, es decir la conformidad con los requisitos de los clientes, da una ventaja competitiva a la empresa pero hacerlo a coste menor permite mejorar el margen de beneficio de la empresa.

11. ¿Piensa usted que en su empresa consideran que la capacitación al personal de logística incide favorablemente en la rentabilidad?

Cuadro N° 11 Capacitación al personal

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	64
NO	6	24
AVECES	3	12
TOTAL	25	100

Gráfico N° 11 Capacitación al personal



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

En el gráfico observamos que del total de las personas encuestadas un 64% manifestó estar de acuerdo con que en la distribuidora Atachagua si se considera la capacitación del personal del área logística lo que incide de manera favorable en la rentabilidad, por otro lado tenemos que el 24% indica que en su empresa no se capacita al personal de logística y finalmente el 12% indicó que solo a veces se considera la capacitación del

personal.

De acuerdo a los resultados de esta encuesta observamos que algunas organizaciones no consideran importante capacitar a su personal, sin tomar en cuenta que la capacitación representa una ventaja competitiva para su organización, ya que es necesario innovar, estar al día, porque nuestro entorno cambia constantemente y es difícil utilizar siempre la misma fórmula para garantizar el éxito.

Nos atrevemos a decir que, el personal que no recibe capacitaciones constantes o periódicas de parte de su empresa, no se siente identificado con la organización, no está motivado. Con las capacitaciones la empresa lograra definir mejor de qué forma impacta al desempeño de un individuo, equipo de trabajo y la empresa en general, a la par de establecer un compromiso con el empleado para aplicar los nuevos conocimientos.

Indudablemente considero que la capacitación al personal influye de manera favorable en la rentabilidad de las empresas, ya que es una estrategia empresarial importante que debe acompañar a los demás esfuerzos de cambio que las organizaciones lleven adelante.

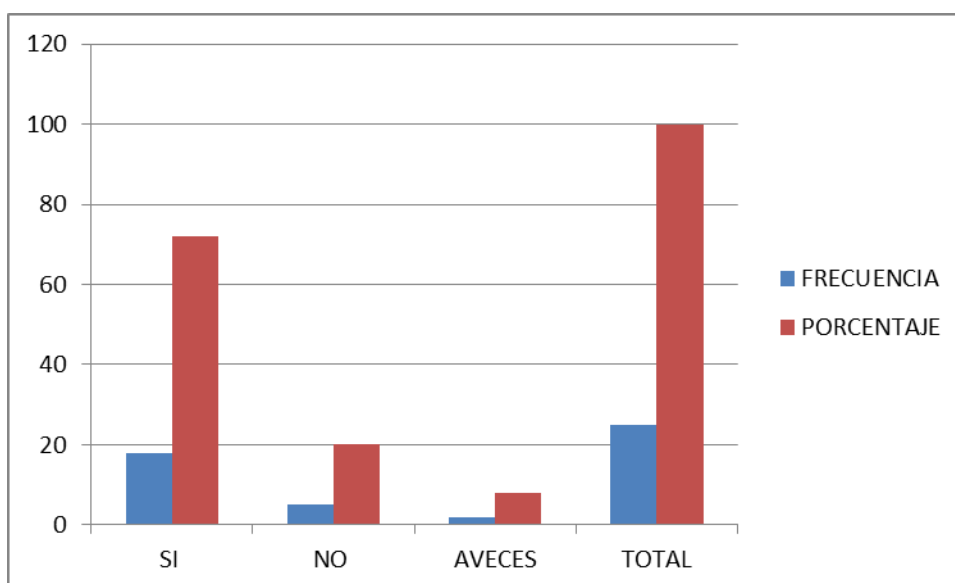
La capacitación ha demostrado ser un medio muy eficaz para hacer productivas a las personas, debido a que genera una mayor identificación con la cultura organizacional y objetivos de la empresa, promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo, conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas. Mediante esta estrategia los colaboradores aprenden cosas nuevas, crecen individualmente, coordinan el trabajo a realizar, se ponen de acuerdo para introducir mejoras, etc., en otras palabras, le conviene tanto al colaborador como a la empresa, ya que los colaboradores satisfacen sus propias necesidades y por otra parte ayudan a las organizaciones alcanzar sus metas.

12. ¿Considera usted que en su empresa contratan personal altamente calificado para desempeñarse en el área de logística y que, con ello se pueda reducir el riesgo financiero?

Cuadro N° 12 Contratación de personal calificado

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	72
NO	5	20
AVECES	2	8
TOTAL	25	100

Gráfico N° 12 Contratación de personal calificado



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Como podemos notar en el presente gráfico el 72% de los trabajadores encuestados confirman que la empresa si cumplen con la contratación de personal calificado para reducir el riesgo financiero, el 20% considera que no contratan personal calificado y el 8% manifestó que en la distribuidora Atachagua solo a veces consideran que la contratación de personal calificado reduce el riesgo financiero.

Hoy en día, la contratación ya no es solo una cuestión de publicar un anuncio y esperar a que los candidatos se presenten, actualmente es necesario utilizar diferentes canales para contratar a la gente adecuada. Los empleados son un factor primordial para la rentabilidad y el crecimiento de las organizaciones y, si estas pueden contratar las personas con las competencias adecuadas, tendrán la seguridad sobre el conocimiento y la experiencia que necesitan y así podrán distinguirse de otras organizaciones en el mercado.

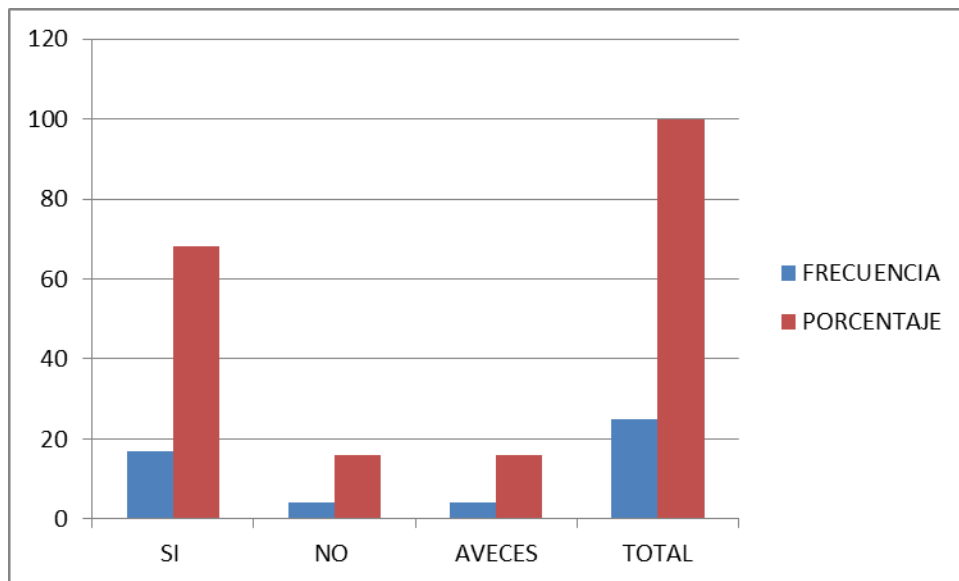
Es por ello que se considera que la contratación de personal calificado para el área de logística reduce el riesgo financiero de las empresas.

- 13. ¿Considera usted que en su empresa cuentan con un adecuado sistema de control de transporte y distribución, lo cual genere un impacto positivo en la rentabilidad?**

Cuadro N° 13 Sistema de control en el transporte y distribución

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	68
NO	4	16
AVECES	4	16
TOTAL	25	100

Gráfico N° 13 Sistema de control en el transporte y distribución



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la figura tenemos que el 68% de las personas encuestadas indicó que en la distribuidora Atachagua cuentan con un adecuado sistema de control en el transporte y distribución, lo que impacta positivamente en la rentabilidad, mientras que el 16% manifestó que no se aplica esta política en su empresa, por otro lado el 16% indicó que solo a veces cuentan en su empresa con un adecuado sistema de transporte y distribución a fin de obtener un impacto positivo en la rentabilidad.

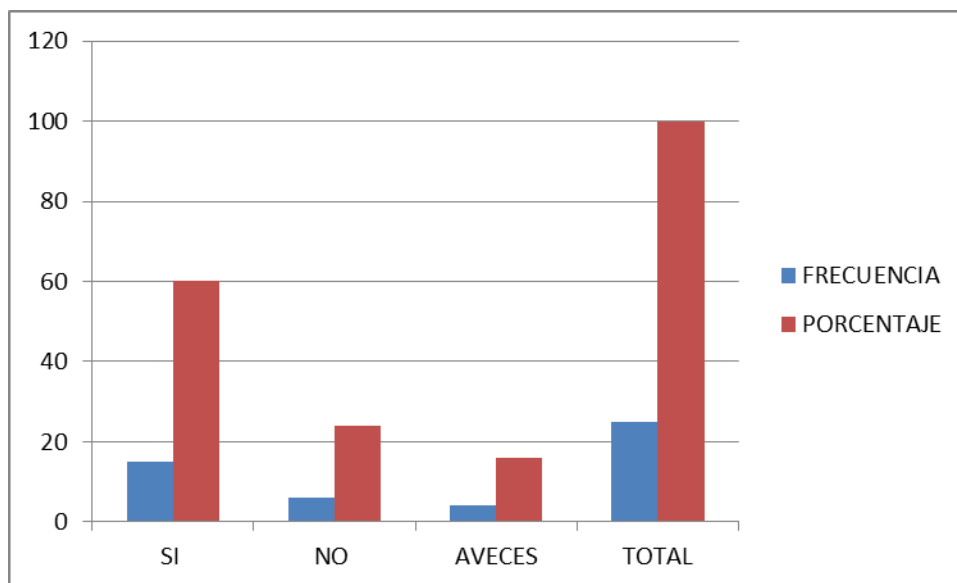
Definitivamente el control en el transporte y distribución es un factor importante a considerar si queremos conseguir un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa, ya que los costos de transporte varían según las regiones y los productos. Son varios los factores que determinan los diferentes costos de transporte, uno de ellos son las características geográficas.

14. ¿Cree usted que una adecuada gestión de transporte y distribución podría disminuir el riesgo financiero en su empresa?

Cuadro N° 14 Gestión de transporte y distribución

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	60
NO	6	24
AVECES	4	16
TOTAL	25	100

Gráfico N° 14 Gestión de transporte y distribución



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

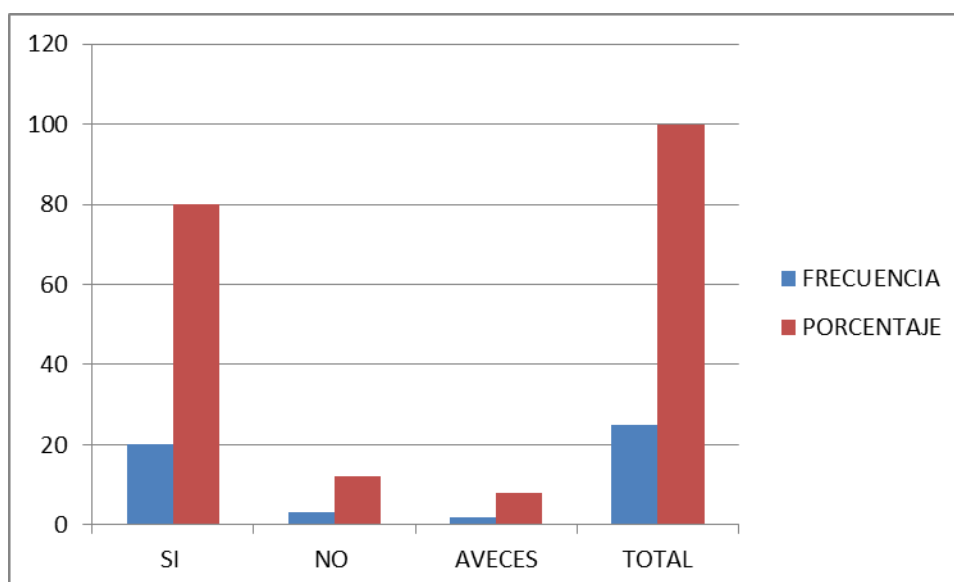
Observando el gráfico observamos que el 60% de los encuestados indicó que en la distribuidora Atachagua consideran que para disminuir el riesgo financiero es importante una adecuada gestión de transporte y distribución, también tenemos un 24% que indica que su empresa no está de acuerdo y por último el 16% manifestaron que a veces su empresa realiza una adecuada gestión de transporte y distribución que ayude a disminuir el riesgo financiero.

15. ¿Considera usted que en su empresa cuentan con una adecuada definición de stocks mínimos él y máximos mediante indicadores en el sistema de administración de almacenes, el cual pueda favorecer la rentabilidad de la empresa?

Cuadro N° 15 Definición de stocks mínimos y máximos

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	80
NO	3	12
AVECES	2	8
TOTAL	25	100

Gráfico N° 15 Definición de stocks mínimos y máximos



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Según el gráfico podemos observar que el 80% de las personas encuestadas indican que en la distribuidora Atachagua si se considera la definición de los stocks mínimos y máximos mediante indicadores para favorecer la rentabilidad financiera, por otro lado el 12% de los encuestados indica que no se considera que la definición de stocks

favorezca en la rentabilidad financiera, mientras que el 8% indicó que a veces puede favorecer.

Como sabemos un stock máximo se refiere a la mayor cantidad de existencias que se pueden mantener en el almacén en función de los costos que deben soportarse. En general a las empresas le interesa mantener grandes cantidades de inventarios cuando los costos de almacén son bajos, cuando se obtienen importantes descuentos por volumen, cuando se espera un incremento de la demanda del producto vendido o fabricado o cuando existe la posibilidad de alza de precios en los productos.

Por otro lado, un stock mínimos o de seguridad, se refiere a la menor cantidad de existencias que se pueden mantener en el almacén para que no se produzcan rupturas de stock. Conviene mantener inventarios bajos principalmente cuando los costos de almacenamientos son elevados o cuando existe una demanda estable de los productos.

El pedido de los usuarios se debe realizar para reaprovisionar el almacén. Cuando se realiza el pedido debe tenerse en cuenta el tiempo que el proveedor tardara en entregarlo (plazo de aprovisionamiento), para no quedar debajo del stock de Seguridad.

Ahora que se ha definido básicamente los tipos de stocks que existen y que son necesarios conocer, debemos decir que lo más importante es tener una óptima política de gestión de stocks (clara, precisa, con un estudio de niveles óptimo de stocks y determinada por procedimientos), para así lograr planificar, organizar y controlar dicho stock de una forma eficiente, con un flujo continuo y constante por parte de la empresa para satisfacer los requerimientos de los clientes, que es en definitiva nuestra labor.

Por ello consideramos que definir stocks mínimos y máximos dentro de la gestión de almacenamiento si favorece a la rentabilidad financiera de la

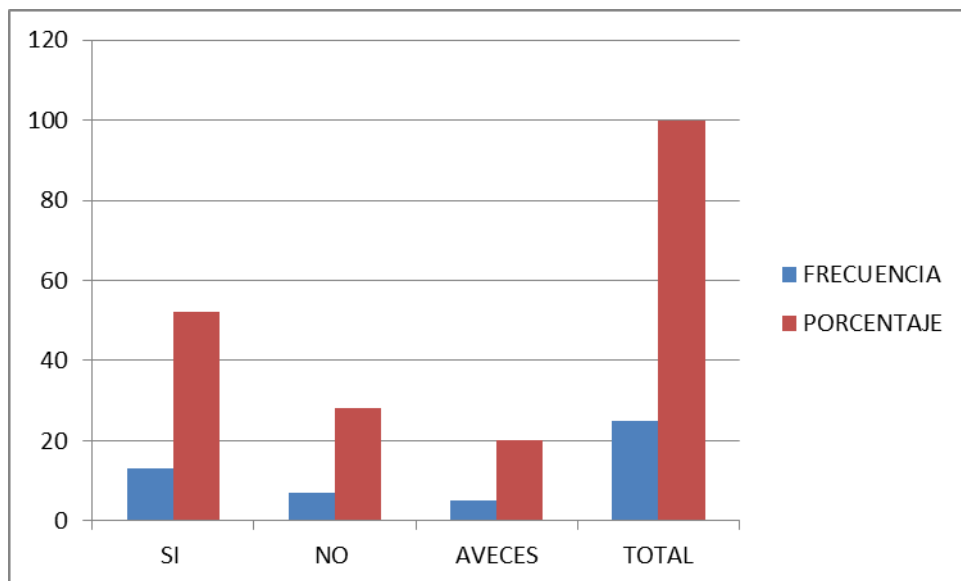
empresa ya que de esta manera podemos monitorear y controlar el movimiento de aquellos productos que son necesarios y/o indispensables para el funcionamiento de algún equipo o para la obra misma, de esta manera evitamos incurrir en sobre costos de compra y envíos.

16. ¿Considera usted que la gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de su empresa?

Cuadro N° 16 Gestión de almacenamiento y distribución

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	52
NO	7	28
AVECES	5	20
TOTAL	25	100

Gráfico N° 16 Gestión de almacenamiento y distribución



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Como se puede apreciar en el gráfico del total de las personas encuestadas, el 52% manifestó que la gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de la

distribuidora Atachagua, un 28% considera que no tiene incidencia significativa y por último, otro 20% manifestó que solo a veces la gestión de almacenamiento y distribución puede tener incidencia significativa en la rentabilidad financiera de la empresa.

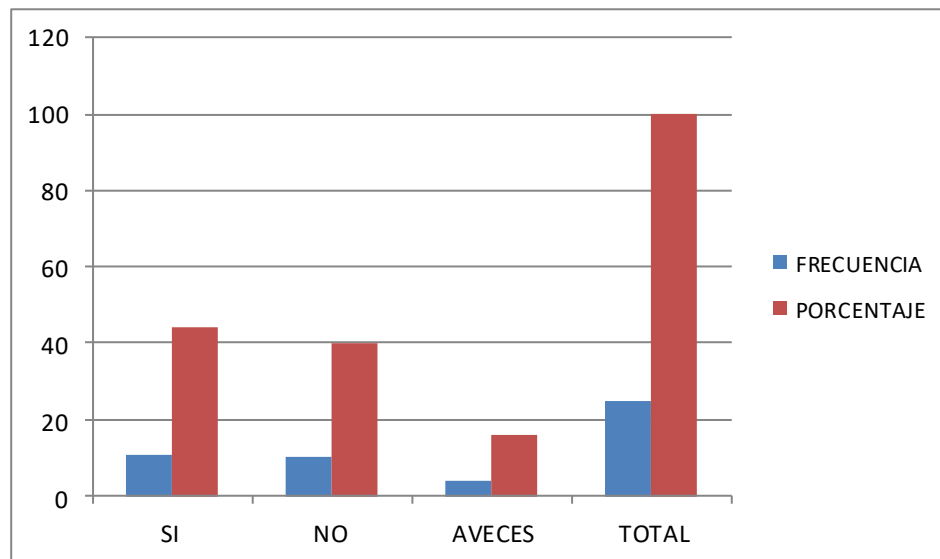
Considerando que efectivamente, la gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de las empresas, debido a que es el en área de almacén y distribución quien se encarga de informar sobre los stocks al área de compras para que esta pueda programar con la debida antelación las compras, sin llegar a que los usuarios al solicitar la reposición de un producto y este no se encuentre en almacén tengan que solicitarlo a logística como compra muy urgente, lo cual generará sobre costo la compra y pago de fletes elevados por envío si fuera el caso.

17. ¿Cree usted que dentro de la gestión de almacenamiento y distribución de su empresa se consideran los productos de baja rotación, pero indispensables para la puesta en marcha de la operación a fin de reducir el riesgo económico?

Cuadro N° 17 Productos de baja rotación pero indispensables para la puesta en marcha de la operación

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	44
NO	10	40
AVECES	4	16
TOTAL	25	100

Gráfico N° 17 Productos de baja rotación pero indispensables para la puesta en marcha de la operación



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Como podemos apreciar en el gráfico un 44% considera que en su empresa si consideran los productos de baja rotación pero que a su vez son indispensables para la puesta en marcha de las operaciones, con el fin de disminuir el riesgo económico, por otro lado el 40% indica que en su empresa no se considera la pregunta planteada, mientras que el 16% de los encuestados no opina.

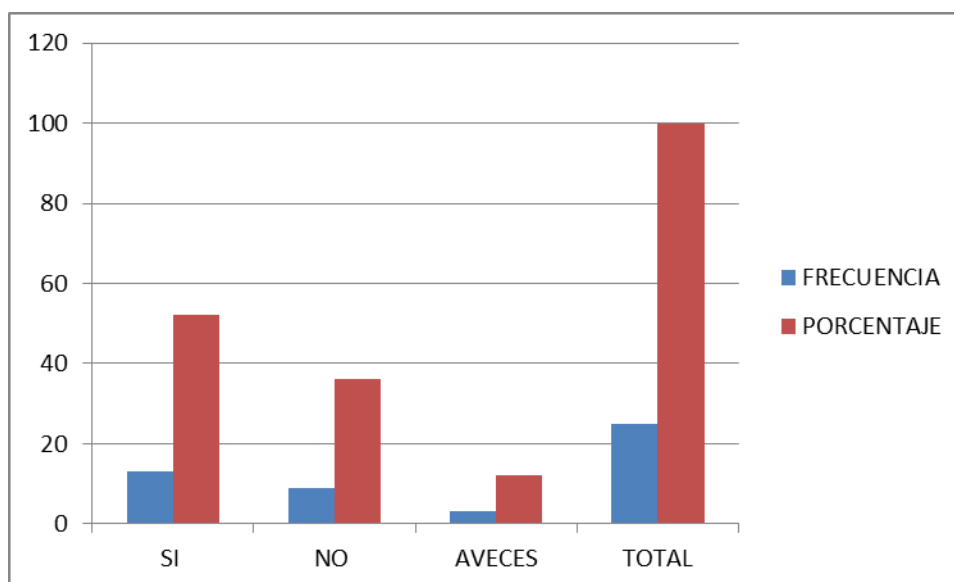
Considerando que es necesario tener en cuenta aquellos productos que pudieran tener baja rotación en almacén pero que representan la vital importancia para el funcionamiento y puesta en marcha de las operaciones, como por ejemplo repuestos de los equipos que brindan soporte directo a la operación, tal es el caso del montacargas, por ejemplo, al cual se le puede programar mantenimiento periódico, ya sea preventivo y/o correctivo pero que debido al uso diario, al desgaste o a una mala manipulación puede llegar a estropear alguna de sus piezas importantes para su funcionamiento, lo que perjudica directamente a la obra ya que puede paralizar todo y llegaríamos al punto de comprar con sobre costo dicho repuesto.

18. ¿Considera usted que la satisfacción del cliente en la prestación del servicio incide en la reducción del riesgo económico de su empresa?

Cuadro N° 18 Satisfacción del cliente

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	52
NO	9	36
AVECES	3	12
TOTAL	25	100

Gráfico N° 18 Satisfacción del cliente



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

De acuerdo al gráfico observamos que el 52.00% de la población encuestada manifestó que la satisfacción del cliente en la prestación del servicio incide en la reducción del riesgo económico de la distribuidora Atachagua, el 36% considera que no incide en nada la satisfacción del cliente con la reducción del riesgo económico y por último el 12% no opina.

Sobre la pregunta planteada considero que dentro de la prestación de servicio, la satisfacción al cliente incide en la reducción del riesgo económico, debido a que un cliente satisfecho implica que hemos logrado una óptima gestión, desde la compra y puesta en marcha del producto o servicio hasta su destino final.

Si brindamos a nuestro cliente un bien o servicio que no satisface sus expectativas o que no es lo que hemos ofrecido inicialmente, el cliente insatisfecho podrá optar por la devolución o no pago del servicio o bien brindado, esto ocasionándonos que los gastos incurridos para la atención a este cliente haya sido en vano.

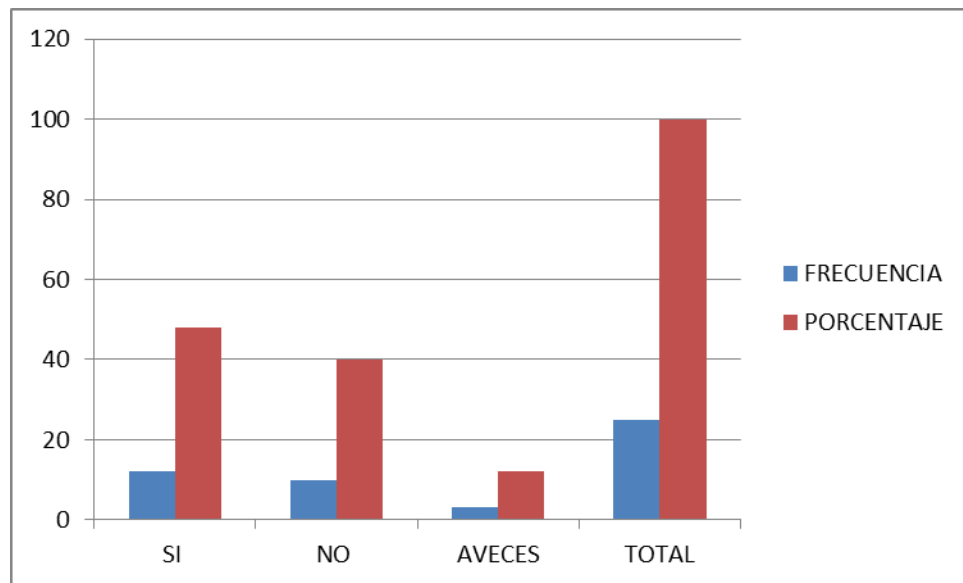
En la actualidad las empresas no pueden sobrevivir por simple hecho de realizar un buen trabajo o crear un buen producto, sólo una excelente labor de interacción con los consumidores permite tener éxito en los mercados globales, cada vez más competitivos. Considero que la clave para una operación rentable de la Empresa es el conocimiento de las necesidades de sus clientes y el nivel de satisfacción alcanzado por ellos al consumir el producto o servicio ofrecido.

- 19. ¿Considera usted que deben implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la distribuidora Atachagua del distrito de Amarilis de la Provincia de Huánuco?**

Cuadro N° 19 Políticas de atención al cliente

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	48
NO	10	40
AVECES	3	12
TOTAL	25	100

Gráfico N° 19 Políticas de atención al cliente



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Según el gráfico observamos que el 48% de los encuestados considera que si debe implantarse políticas de atención al cliente dentro de la distribuidora Atachagua a fin de reducir el riesgo económico, por otro lado el 40% indicó que no es necesario contar con políticas de atención al cliente para reducir el riesgo económico en sus empresas, mientras que un 12% de los encuestados no opina al respecto.

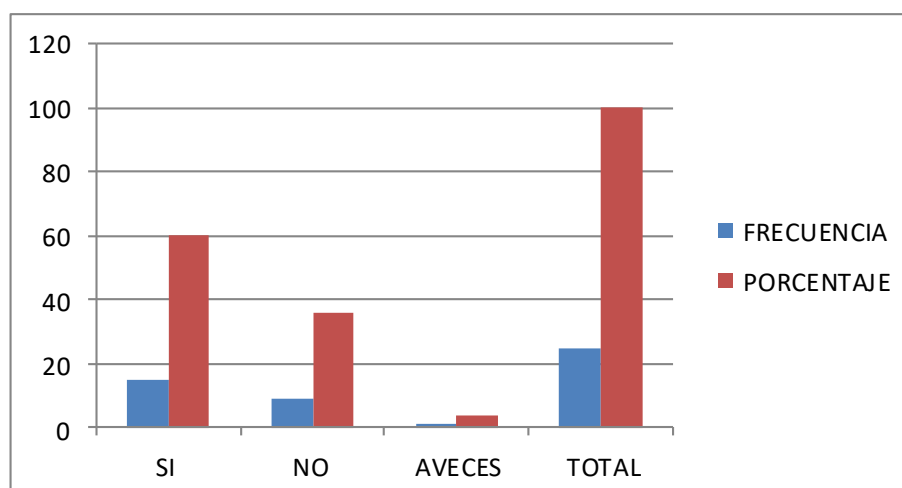
En nuestra opinión consideramos que, al implantar políticas de atención al cliente estamos generando parámetros y pautas para que nuestra gestión mejore sus posibilidades de éxito, ya que en la actualidad las empresas dan más interés en la administración de cómo debemos dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales; dejando inadvertido el servicio al cliente y que cada día nos preocupamos en crecer pero no tomamos importancia de cómo nuestra competencia está creciendo y que está incrementando sus carteras de clientes; debido al buen servicio y atención que brinda; para determinar cuáles servicios son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer y ver que estrategias y técnicas utilizaremos.

20. ¿Considera usted que la existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la distribuidora Atachagua del distrito de Amarilis de la Provincia de Huánuco?

CUADRO N° 20 Existencia de una cultura de servicio al cliente

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	60
NO	9	36
AVECES	1	4
TOTAL	25	100

GRÁFICO N° 20 existencia de una cultura de servicio al cliente



Fuente: Elaboración Propia Investigadores

Análisis e Interpretación

Como se puede observar en el gráfico el 60% de los encuestados considera que implantar una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la distribuidora Atachagua, mientras que el 36% manifestó que no es necesaria una cultura de servicio al cliente para favorecer la rentabilidad financiera, finalmente el 4% indicó que no opina.

En nuestra opinión, contar con una cultura de servicio al cliente definitivamente no solo es un valor agregado sino también el factor que podría marcar la diferencia en relación al producto o servicio que se entrega al cliente final, es decir, que la cultura de servicio al cliente, como cultura empresarial ofrece una estrategia corporativa donde participen todos los niveles de la organización con el fin de generar un impacto positivo sobre la rentabilidad dado que en respuesta a ello los clientes tendrán mayores niveles de satisfacción y fidelidad.

El manejo administrativo en la actualidad genera cambios para lo cual es necesario establecer nuevas tendencias, de esta manera es necesario manejar un nuevo sistema de logística para poder satisfacer las necesidades de los clientes, lo cual debe ser establecido bajo parámetros de calidad y eficiencia para así mejorar la rentabilidad.

5.3 Contraste de hipótesis

5.3.1 Primera hipótesis

La gestión de compras y abastecimiento incide de forma óptima en la rentabilidad económica de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco

5.3.1.1 Hipótesis nula (H_0).

La gestión de compras y abastecimiento **NO** incide de forma óptima en la rentabilidad económica de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco

5.3.1.2 Hipótesis alternante (H_a).

La gestión de compras y abastecimiento **SI** incide de forma óptima en la rentabilidad económica de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco

5.3.1.3 Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de

significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico ubicado en la tabla de Ji-Cuadrada es:

$$\chi^2_{(k-1), (r-1) \text{ gl.}} \quad \chi^2_{(4) \text{ gl.}} = 9.49$$

5.3.1.4 Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$\chi^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 = 48.025$$

$$\frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

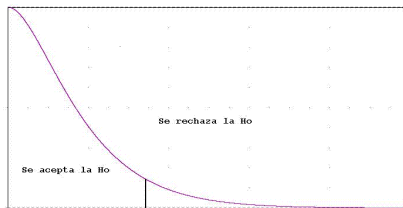
Dónde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

χ^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indicó en la Tabla de contingencia N° 01.

5.3.1.5 Toma de decisiones



$$\chi^2_{(4) \text{ gl.}} = 9.49$$

$$\chi^2 = 10.725$$

Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alternante, concluyendo que La gestión de compras y abastecimiento **SI** influye de forma óptima en la rentabilidad económica de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software estadístico SPSS versión 20, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en el cuadro de contingencia 01 y el resultado de la prueba estadística.

Tabla de Contingencia 01

3. ¿Cree usted que una eficiente gestión de compras tendría un impacto positivo en la rentabilidad económica de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco

¿Considera usted que la implementación de adecuadas políticas de compra reduce el riesgo económico de las empresas de servicios al sector minero?

Variables		6. ¿Considera usted que la implementación de adecuadas políticas de compra reduce el riesgo económico de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco?			
		Si	No	A veces	Total
3. ¿Cree usted que una eficiente gestión de compras tendría un impacto positivo en la rentabilidad económica de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco?	Si	10	3	2	15
	No	2	5	1	8
	A veces	1	0	1	2
	Total	13	8	4	25

Pruebas de chi-cuadrado

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,725 ^a	4	.030
Razón de verosimilitudes	11.046	4	.026
Asociación lineal por lineal	.340	1	.560
N de casos válidos	25		

5.3.2 Segunda hipótesis

La gestión logística de los centros de distribución y almacenes incide de forma significativa en la rentabilidad financiera de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco.

5.3.2.1 Hipótesis nula (H_0).

La gestión logística de los centros de distribución y almacenes **NO** incide de forma significativa en la rentabilidad financiera de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco.

5.3.2.2 Hipótesis alternante (H_a).

La gestión logística de los centros de distribución y almacenes **SI** incide de forma significativa en la rentabilidad financiera de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco.

5.3.2.3 Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico ubicado en la tabla de Ji-Cuadrada es:

$$\chi^2_{(k-1), (r-1) gl.} = \chi^2_{(4) gl.} = 9.49$$

5.3.2.4 Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$\chi_c^2 = \sum \left(\frac{o_i - e_i}{e_i} \right)^2 = 25.025$$

Dónde:

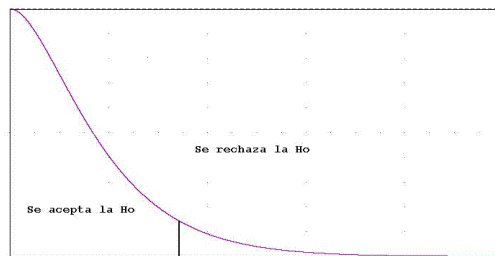
o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

χ_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las

encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indicó en la Tabla de contingencia N° 02.

5.3.2.5 Toma de decisiones



$$\chi^2_{(4) gl.} = 9.49 \quad \chi^2 = 10.664$$

Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, La gestión logística de los centros de distribución y almacenes **SI** incide de forma significativa en la rentabilidad financiera de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software estadístico SPSS versión 20, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en el cuadro de contingencia 02 y el resultado de la prueba estadística.

Tabla de Contingencia 02

10. ¿Considera usted que optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera positiva en la rentabilidad financiera de la empresa distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco?. ** Versus** 16.

¿Considera usted que la gestión de almacenamiento y distribución

incide significativamente en la rentabilidad financiera de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco?

Variables		16. ¿Considera usted que la gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco?			
		Si	No	A veces	Total
10. ¿Considera usted que optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera positiva en la rentabilidad financiera de la empresa distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco?	Si	6	6	1	13
	No	4	1	1	6
	A veces	4	2	0	6
	Total	14	9	2	25

Pruebas de chi-cuadrado

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,664 ^a	4	.031
Razón de verosimilitudes	12.142	4	.016
Asociación lineal por lineal	1.504	1	.220
N de casos válidos	25		

5.3.3 Tercera hipótesis

El aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de la carga incide positivamente sobre el riesgo financiero de la empresa distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco.

5.3.3.1 Hipótesis nula (H₀).

El aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de la carga **NO** incide positivamente sobre el riesgo financiero de la empresa distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco?.

5.3.3.2 Hipótesis alternante (H_a).

El aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de la carga **SI** incide positivamente sobre el riesgo financiero de la empresa distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico ubicado en la tabla de Ji-Cuadrada es:

$$\chi^2_{(k-1), (r-1) \text{ gl.}} = \chi^2_{(4) \text{ gl.}} = 9.49$$

5.3.3.3 Se calculó la prueba estadística con la fórmula

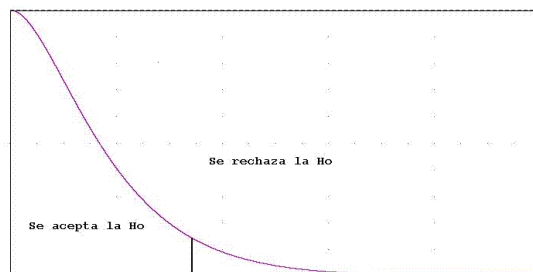
$$\chi^2_c = \sum (o - e)^2 = 25.025$$

Dónde:

- o_i = Valor observado, producto de las encuestas.
- e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.
- χ^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las

encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indicó en la Tabla de contingencia N° 03.

5.3.3.4 Toma de decisiones



$$\chi^2_{(4) \text{ gl.}} = 9.49 \quad \chi^2_c = 12.662$$

Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que, El aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de la carga **SI** incide positivamente sobre el riesgo financiero de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software estadístico SPSS versión 20, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en el cuadro de contingencia 03 y el resultado de la prueba estadística.

Tabla de Contingencia 03

13. ¿Considera usted que contar con un adecuado sistema de control en el transporte y distribución impacta positivamente en la rentabilidad de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco? ** Versus ** 14. ¿Cree usted que una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco?

Variables		14. ¿Cree usted que una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco?			
		Si	No	A veces	Total
13. ¿Considera usted que contar con un adecuado sistema de control en el transporte y distribución impacta positivamente en la rentabilidad de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco?	Si	5	8	3	16
	No	5	1	0	6
	A veces	3	0	0	3
	Total	13	9	3	25

Pruebas de chi-cuadrado

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,662 ^a	4	.013
Razón de verosimilitudes	15.494	4	.004
Asociación lineal por lineal	10.307	1	.001
N de casos válidos	25		

5.3.4 Cuarta hipótesis

La prestación de servicio al cliente incide positivamente sobre el riesgo económico en la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco.

a. Hipótesis nula (H₀).

La prestación de servicio al cliente **NO** incide positivamente sobre el riesgo económico en la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco.

b. Hipótesis alternante (H_a).

La prestación de servicio al cliente **SI** incide positivamente sobre el riesgo económico en la *Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco*.

c. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: α = 5%, cuyo valor paramétrico ubicado en la tabla de Ji-Cuadrada es:

$$\chi^2_{(k-1), (r-1) \text{ gl.}} \quad \chi^2_{(4) \text{ gl.}} = 9.49$$

d. Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$\chi_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i} = 48.025$$

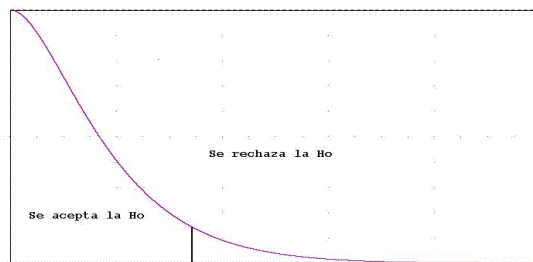
Dónde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

χ^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indicó en la Tabla de contingencia N° 04.

e. Toma de decisiones



$$t \quad \chi^2_{(4)gl.} = 9.49$$

$$c \quad \chi^2 = 12.076$$

Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, La prestación de servicio al cliente **SI** incide positivamente sobre el riesgo económico en la *Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco*, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software estadístico SPSS versión 20, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en el cuadro de contingencia 04 y el resultado de la prueba estadística.

Tabla de Contingencia 04

19. ¿Considera usted que deben implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la *Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco*? ** Versus** 20. ¿Considera usted que la existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la *Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco*?

Variables		20. ¿Considera usted que la existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de las empresas de servicios al sector minero?			
		Si	No	A veces	Total
19. ¿Considera usted que deben implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de las empresas de servicios al sector minero?	Si	4	5	3	12
	No	6	2	1	9
	A veces	4	0	0	4
	Total	14	7	4	25

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,076	4	.017
Razón de verosimilitudes	15.132	4	.004
Asociación lineal por lineal	10.443	1	.001
N de casos válidos	25		

CAPITULO V

DISCUSIÓN

En el estudio de las variables y luego de haberse llevado a cabo el análisis e interpretación de la misma, se ha dado a conocer la importancia de emplear un adecuado sistema de gestión en el área de logística, el mismo que permite a la gerencia una adecuada planificación de compras y con ello la optimización en la rentabilidad de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis provincia de Huánuco.

Según Bohorquez E. & Puello R. (2013) en su investigación “**Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa CORALINAS & PISOS S.A. en el municipio de Turbaco, Bolivar-2013**”, llego a la siguiente conclusión:

Mejorar su gestión logística y su cadena de abastecimiento mediante la innovación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, para alcanzar la eficiencia organizacional y por ende avalar un sostenimiento y permanencia en el negocio actual

Del resultado de las encuestas aplicadas, se pudo comprobar que aún existen empresas que no consideran dentro de su gestión, la planificación de compras, lo que conlleva a la improvisación de las mismas, a tomar decisiones que perjudican el presupuesto de la empresa y que afecte directamente a la rentabilidad. Esto debido mayormente a la inadecuada implementación de un sistema de control interno donde se incluya todos los procedimientos y responsabilidades de los funcionarios.

Según TELL. M. (2018) en su investigación “**Gestión Logística y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Medical Import E.I.R.L. Periodo 2017**”. La investigación llego a la siguiente conclusión:

La gestión logística incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.L.” 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar una buena planificación y gestión de

operaciones en todas las áreas este permitirá mejorar la eficiencia y generar mayores índices de rentabilidad para la empresa.

La gestión de compras incide significativamente en la rentabilidad de la empresa "Medical Import E.I.R.l" 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que trabajar con planificación en los procesos de compras mejora considerablemente la rentabilidad de la empresa.

La gestión de almacén incide significativamente en la rentabilidad de la empresa "Medical Import E.I.R.l" 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que cumplir con las normas de buenas prácticas de almacenamiento mejoraría considerablemente la rentabilidad.

En la actualidad, todavía existen algunas empresas que no reconocen que la logística tiene una función muy importante en la satisfacción de los clientes y la calidad, no se considera la logística como un valor agregado o factor de rentabilidad. En el clima actual del mercado se necesitan servicios de valor agregado para diferenciar las empresas.

También se puede apreciar que existen todavía algunas empresas que no le dan la importancia que amerita la gestión de transporte y distribución. Esto obedece a que los profesionales a cargo de las decisiones estratégicas y tácticas respecto a la gestión del transporte no tienen una idea clara de los factores que influyen en el transporte, así como los medios existentes, los costos asociados y la metodología idónea para su elección.

Cabe mencionar que, el transporte es por excelencia uno de los procesos fundamentales de la estrategia logística de una organización, ya que todas las decisiones que tomen deben ajustarse a unas medidas óptimas teniendo en cuenta los factores como: costos, rapidez de entrega, eficiencia, seguridad, precisión, modo y servicio al cliente.

CONCLUSIONES

- a) La gestión Logística de compras y abastecimiento en la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis de la Provincia de Huánuco en un porcentaje significativo es deficiente porque no logran identificar con claridad los procesos y se recurre a la improvisación ocasionando que los usuarios reporten requerimientos innecesarios y sin sustento incidiendo negativamente en la rentabilidad económica.
- b) La gestión logística de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis de la Provincia de Huánuco no engloba los procesos y operaciones necesarias para proveer al consumidor el producto correcto, en la cantidad requerida y en condiciones adecuadas lo que hace que incida significativamente en la rentabilidad financiera.
- c) El aprovechamiento de la gestión de transporte y distribución de la carga de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis de la Provincia de Huánuco es uno de los procesos fundamentales de la estrategia logística lo que hace que incida significativamente sobre el riesgo financiero.
- d) La prestación de servicio al cliente que es el fundamento y fin último de la cadena logística no es oportuna ni eficiente en la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis de la Provincia de Huánuco incidiendo directamente sobre el riesgo económico.

SUGERENCIAS

- a) Implementar un área o asignar un responsable del planeamiento que contemple las políticas y planes de contingencia a fin de que se pueda cubrir requerimientos inmediatos que permitan atender de manera oportuna cualquier emergencia o eventualidad en las operaciones.
- b) El profesional a cargo de las decisiones estratégicas y tácticas respecto a la gestión del transporte debe conocer claramente todos los factores que influyen en el transporte, así como los medios existentes, los costos asociados y la metodología idónea para su elección.
- c) Es esencial que las empresas mantengan una política de atención al cliente, tanto interno como externo, en la que se garantice la atención oportuna y eficiente de los requerimientos, inclusive brindando un valor agregado en la atención.
- d) El área de compras debe contar con una estructura normativa que respalde su gestión y facilite el planeamiento de las adquisiciones de bienes y/o servicios para evitar sobrecostos y duplicidad de compras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

American Psychological Association (2010) *Manual de publicaciones (3ª. ed.)*. México: El manual moderno.

Bravo, S. (2008) *Análisis de rentabilidad, económica y financiera. Fundamentos de la valorización de empresas*. Lima. Perú: Editora Print Press S.A.C. Casanovas, A. y

Bravo, M. (2000). *Control interno*. Perú. San Marcos.

Cuatrecasas, L. (2003) *Logística empresarial*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000, S.A.

Caro, Montoya y Palacio (2009); “Diseño de un modelo de abastecimiento para la

mercadroguería CAFAM SHAI0”

Hill, Ch. (2011) *Negocios internacionales. Competencia en el mercado global*. México: Programas educativos S.A. de C.V.

López, F. (2010) *Finanzas para no contadores*. Madrid, España: Esic Editorial.

Márquez, J. (2003) *Banca, mercado de capitales y seguros (2ª. ed.)*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Mora, L. (2012) *Gestión logística integral*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Parada, J. (1988) *Rentabilidad empresarial. Un enfoque de gestión*. Concepción, Chile: Universidad de Concepción.

Pérez, M. (2010) *Diccionario de administración*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Quispe, U. (2012) *Proyectos de inversión para el sector público y privado*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Rojas, M.; Guisao, E.; y Cano, J. (2011) *Logística integral*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Robusté, (2000), “La logística del transporte y los centros integrados de

mercancía”

Tong, J. (2007) *Finanzas empresariales (1ª. Ed)*. Lima, Perú: Centro de investigación. UP.

Videla, P., Pastor, A. y Rahnema A. (1997) *Mercados financieros internacionales*. Barcelona, España: Canon Editorial, S.L.

Electrónicas

<http://www.monografias.com/trabajos24/logistica/logistica.shtml#origen>

http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_mejora_continua.html

[http://www.monografias.com/trabajos72/control-interno-gestion-](http://www.monografias.com/trabajos72/control-interno-gestion-compras/control-interno-gestion-compras2.shtml)

[compras/control-interno-gestion-compras2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos72/control-interno-gestion-compras/control-interno-gestion-compras2.shtml)

<http://www.sistenasypersonas.com/PDF/Optimizacion%20de%20Procesos.pdf>

http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/publicaciones/administracion/v02_n4/servicio.htm

<http://mercadotendencias.com/informe-caso-deficion-de-control-interno/>

<http://www.muniliberia.go.cr/muni/Manuales/GuiaPlanificacionCompras.pdf>

<http://definicion.de/optimizacion/>

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestiondecompras/

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/37/rentabiyproduct.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml>

<http://definicion.de/costo/>

<http://definicion.de/eficiencia/>

ANEXOS

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA DISTRIBUIDORA ATACHAGUA DEL DISTRITO DE AMARILIS PROVINCIA DE HUÁNUCO.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo incide la gestión logística en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>➤ ¿De qué manera incide la gestión de compras y abastecimiento en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019?</p> <p>➤ ¿Cómo incide la gestión logística de los centros de distribución y almacenes en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de la gestión logística en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo Especifico 1: Determinar la incidencia directa de la gestión de compras y abastecimiento en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019.</p> <p>Objetivo Especifico 2: Determinar la incidencia de la gestión logística de los centros de distribución y almacenes en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua</p>	<p>Hipótesis General La gestión logística incide en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>- La gestión de compras y abastecimiento incide en la rentabilidad económica de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019</p> <p>- La gestión logística de los centros de distribución y almacenes incide en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019</p> <p>- El aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de la</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Gestión Logística</p> <p>Indicadores:</p> <p>x₁ Gestión de compras y abastecimiento. x₂ Gestión logística en centros de distribución y almacenes. x₃ Gestión del transporte y distribución de la carga. x₄ Prestación de servicio al cliente.</p> <p>1. Variable dependiente</p> <p>Y. Rentabilidad</p> <p>Indicadores:</p> <p>y₁ Rentabilidad económica. y₂ Rentabilidad financiera. y₃ Riesgo financiero. y₄ Riesgo económico.</p>	<p>Nivel de Investigación Explicativo porque se analiza y explica la relación causa-efecto, es decir si incide la gestión Logística en la Rentabilidad de la Distribuidora Atachagua del distrito de amarilis.</p> <p>Tipo de investigación De nivel descriptivo. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “Consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que las caracterizan de manera tal, como se oriente la presente investigación” (p. 250). Descriptiva. - Por lo que luego de realizar un análisis e interpretación de los datos e información recogida describimos al fenómeno detectado dentro de la investigación. Explicativa. - Porque existe una relación de causa – efecto. Se explica la incidencia que existe entre la gestión Logística en la Rentabilidad de la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco. Correlacional. Porque luego de conocer los resultados de la</p>

<p>➤ ¿Cómo incide el aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de carga en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019?</p> <p>➤ ¿De qué manera incide la prestación de servicio al cliente sobre el riesgo económico en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019?</p>	<p>del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019.</p> <p>Objetivo Especifico 3:</p> <p>Determinar la incidencia del aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de carga en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del distrito de Amarilis – provincia de Huánuco – 2019.</p> <p>Objetivo Especifico 4:</p> <p>Determinar la incidencia de la prestación de servicio al cliente sobre el riesgo económico en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del distrito de Amarilis – provincia de Huánuco – 2019.</p>	<p>carga Incide en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019</p> <p>La prestación de servicio al cliente incide positivamente sobre el riesgo económico en las en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco – 2019</p>		<p>investigación, explicamos que causas ocasionaron los fenómenos o problemas detectados en la investigación.</p> <p>Documental. - Porque se basa en la utilización de materiales elaborados e impresos como texto, libros, reglamentos, folletos, etc., lo que logro entender y comprender la problemática investigada y sobre todo nos sirvió para plantear una propuesta que traerá buenos resultados.</p> <p>De campo. - Porque el proceso de investigación se desarrolló en un lugar específico en la Distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco.</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>La población del presente estudio está constituida por el total de trabajadores de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis Provincia de Huánuco</p> <p>1. MUESTRA.</p> <p>La muestra está conformada por el total de trabajadores (25) de la distribuidora Atachagua del distrito de Amarilis de la Provincia de Huánuco.</p> <p>2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. Entrevista, Encuesta y Análisis documental.</p> <p>3. Instrumentos. Guía de entrevista, de análisis documental y de observación.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO N° 02 ENCUESTA

Instrucciones:

La presente técnica de encuesta, busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado **“Gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco”**, sobre este particular se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (x), esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

1. ¿Considera usted que el plan de trabajo debe contemplar la programación de compras a fin de contribuir con la rentabilidad económica de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?
 - a. Si ()
 - b. No ()
 - c. A veces ()

2. ¿En el proceso de evaluación de proveedores qué criterios evalúa?
 - a. El plazo de entrega ()
 - b. Garantía del producto ()
 - c. Experiencia del proveedor ()
 - d. Todas las anteriores ()

3. ¿Cree usted que una eficiente gestión de compras tendría un impacto positivo en la rentabilidad económica de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?
 - a. Si ()
 - b. No ()
 - c. A veces ()

4. ¿Considera usted que un adecuado planeamiento de las compras

puede mejorar la utilidad financiera de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()

5. ¿Considera usted necesaria la revisión de los procesos internos del área logística para incrementar la eficiencia de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()

6. ¿Considera usted que la implementación de adecuadas políticas de compra reduce el riesgo económico de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()

7. ¿Piensa usted que uno de los factores importantes para lograr la eficiencia es la mejora continua en los procesos del área de logística de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()

8. ¿Considera usted que una adecuada gestión logística exige establecer políticas de planificación de compras para incrementar la rentabilidad económica de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

- a. Si ()
- b. No ()

- c. A veces ()
9. ¿Considera usted que las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?
- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()
10. ¿Considera usted que optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera positiva en la rentabilidad financiera distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?
- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()
11. ¿Piensa usted que la capacitación al personal del área logística incide favorablemente en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?
- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()
12. ¿Piensa usted que la contratación de personal calificado para el área de logística reduce el riesgo financiero de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?
- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()
13. ¿Considera usted que contar con un adecuado sistema de control en el transporte y distribución impacta positivamente en

la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. A veces ()
14. ¿Cree usted que una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. A veces ()
15. ¿Considera usted que la definición de stocks mínimos y máximos mediante indicadores en el sistema de administración de almacenes favorece la rentabilidad financiera de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. A veces ()
16. ¿Considera usted que la gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. A veces ()
17. ¿Cree usted que dentro de la gestión de almacenamiento y distribución es importante considerar los productos de baja rotación pero indispensables para la puesta en marcha de la operación a fin de reducir el riesgo económico de la distribuidora

Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. No opina ()
18. ¿Considera usted que la satisfacción del cliente en la prestación del servicio incide en la reducción del riesgo económico de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. No opina ()
19. ¿Considera usted que deben implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. No opina ()
20. ¿Considera usted que la existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. No opina ()

ANEXO N° 03 ENTREVISTA

Instrucciones:

La presente técnica de entrevista, tiene por finalidad recoger información importante sobre el trabajo de investigación titulado **“Gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco”**, al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, responda en forma clara, toda vez que dichos contenidos y/o aportes, serán de trascendencia para este trabajo. También se le recuerda que los datos que nos está proporcionando, únicamente tiene validez con fines académicos. La técnica empleada es anónima, se le agradece su participación.

1.- ¿Cuál cree usted que es el problema de fondo con relación a la gestión del área logística de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

.....
.....
.....
.....

2.- ¿Cuál es su opinión acerca de la aplicación del análisis FODA dentro del proceso logístico de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

.....
.....
.....
.....

3.- ¿De qué manera considera usted que afecta la falta de controles internos dentro del proceso logístico de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

.....
.....
.....
.....

4.- ¿De acuerdo a su criterio cree Usted que debería haber un sistema de planeamiento en el proceso logístico para mejorar la rentabilidad de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

.....
.....
.....
.....

5.- ¿De qué manera piensa usted que la optimización de los procesos logísticos favorece la eficiencia de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

.....
.....
.....
.....

6.- ¿De acuerdo a su experiencia considera usted importante la implementación de procedimientos de control interno dentro del proceso logístico?

.....
.....
.....
.....

7.- ¿De acuerdo a su criterio, considera usted que una adecuada negociación con los proveedores podría mejorar la eficiencia del área logística de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

.....
.....
.....
.....

8.- ¿De qué manera piensa usted que la implementación de políticas de compra favorece la gestión del área logística de la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

.....
.....
.....
.....

9.- ¿Considera usted que la planificación de las compras es un factor importante para reducir los costos en las compras que realiza la distribuidora Atachagua del Distrito de Amarilis – Provincia de Huánuco?

.....
.....
.....
.....

10.- ¿Por qué considera usted importante la contratación de personal con experiencia en el campo para cubrir los distintos puestos del área de logística?

.....
.....
.....
.....



"Año de la Universalización de la Salu"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0094-II-2020-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 01 de diciembre de 2020

Visto los documentos que se acompañan en dos (02) archivos adjuntos más el borrador de tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución;

Que, con Resolución de Decano N°209-2020-UNHEVAL/FCAT, de fecha 15.AGO.2020, se designó al Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS como Docente Asesor de Tesis Colectivo de los alumnos **JOSÉ DEMETRIO DELGADO ESPINOZA, KEIKO SOFÍA FLORES MALPARTIDA y LETICIA GENOVEVA HERRERA SALGADO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0224-2020-UNHEVAL/FCAT. De fecha 25.AGO.2020, se designó a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, Tesis Colectiva intitulado, **LA GESTION LOGISTICA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA DISTRIBUIDORA ATACHAGUA DEL DISTRITO DE AMARILIS – PROVINCIA DE HUÁNUCO - 2019**; presentado por los tesisistas **JOSÉ DEMETRIO DELGADO ESPINOZA, KEIKO SOFÍA FLORES MALPARTIDA y LETICIA GENOVEVA HERRERA SALGADO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; conformados por los profesores, **Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS, Metodólogo y Dr. REITER LOZAN DÁVILA, Especialista**;

Que con RESOLUCIÓN DE DECANO N°250-2020-UNHEVAL/FCAT., de 01.SET.2020, se aprobó el Proyecto de Tesis Colectiva y su estructura de desarrollo titulada, **LA GESTION LOGISTICA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA DISTRIBUIDORA ATACHAGUA DEL DISTRITO DE AMARILIS – PROVINCIA DE HUÁNUCO - 2019**; presentado por los tesisistas **JOSÉ DEMETRIO DELGADO ESPINOZA, KEIKO SOFÍA FLORES MALPARTIDA y LETICIA GENOVEVA HERRERA SALGADO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo

Que con Resolución de Decano N°059-2020-UNHEVAL/FCAT. del 30 de octubre de 2020 se **DESIGNÓ** a los miembros del Jurado de Tesis, para la revisión y dictamen del Borrador de Tesis colectiva titulado **LA GESTION LOGISTICA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA DISTRIBUIDORA ATACHAGUA DEL DISTRITO DE AMARILIS – PROVINCIA DE HUÁNUCO - 2019**; presentado por los tesisistas **JOSÉ DEMETRIO DELGADO ESPINOZA, KEIKO SOFÍA FLORES MALPARTIDA y LETICIA GENOVEVA HERRERA SALGADO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo conformados por los profesores: **Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS, Presidente; Dr. REITER LOZANO DÁVILA, Secretario; Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES, Vocal y Dra. MÉLIDA SARA RIVERO LAZO, Accesitario**

Que, con INFORME N° 015-2020-UNHEVAL/FCAT-RLD del Dr. David Julio Martel Zevallos, **Presidente** y del Dr. **REITER LOZANO DÁVILA, Secretario**; recepcionado el 10. NOV..2020 INFORME N° S/N-2020-UNHEVAL/JGC recepcionado el 21.NOV.2020 del Dr. Juan García Céspedes, **Vocal**. en sus condiciones de miembros titulares del jurado de tesis, habiendo revisado el borrador de tesis, han dictaminado acerca de la suficiencia del trabajo de Tesis colectiva titulado **LA GESTION LOGISTICA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA DISTRIBUIDORA ATACHAGUA DEL DISTRITO DE AMARILIS – PROVINCIA DE HUÁNUCO - 2019**; presentado por los tesisistas **JOSÉ DEMETRIO DELGADO ESPINOZA, KEIKO SOFÍA FLORES MALPARTIDA y LETICIA GENOVEVA HERRERA SALGADO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con solicitud vía correo electrónico dirigido a la Decana (e) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mélda Sara Rivero Lazo, los tesisistas **JOSÉ DEMETRIO DELGADO ESPINOZA, KEIKO SOFÍA FLORES MALPARTIDA y LETICIA GENOVEVA HERRERA SALGADO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, solicitan se fije hora, lugar y fecha para la sustentación en acto público de su Tesis colectiva titulado **LA GESTION LOGISTICA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA DISTRIBUIDORA ATACHAGUA DEL DISTRITO DE AMARILIS – PROVINCIA DE HUÁNUCO - 2019**; toda vez que los jurados han informado acerca de la suficiencia del trabajo de tesis; por lo que proponen que el acto público de sustentación sea el día **viernes 04 de diciembre de 2020, a las 16:00 horas**; mediante la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL



"Año de la Universalización de la Salu"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2846-2007-UNHEVAL, de fecha 03.AGO.2017, Artículo 24° que señala: **"El interesado presentará en el Formato Único de Trámite una solicitud dirigida al Decano pidiendo se fije hora, lugar y fecha para el acto de sustentación, adjuntando los documentos señalados en el Artículo 10° del presente Reglamento"**. Asimismo, el Artículo 25° señala: **"Una vez que los miembros del Jurado hubieran informado al Decano acerca de la suficiencia del trabajo de tesis, el Decano emitirá la resolución fijando día, hora y lugar para la sustentación y aprobación de la tesis en acto público, dando a conocer este hecho en un lugar visible a la comunidad Valdizana en general y a la comunidad de la facultad en particular"**;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0012-2020-UNHEVAL DE 21.AGO.2020; que reconoce la elección de la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana encargada de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

SE RESUELVE:

1° **FIJAR** hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación virtual utilizando la plataforma de videoconferencia CISCO, de la Tesis colectiva titulado titulado **LA GESTION LOGISTICA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA DISTRIBUIDORA ATACHAGUA DEL DISTRITO DE AMARILIS – PROVINCIA DE HUÁNUCO - 2019**; presentado por los tesisistas **JOSÉ DEMETRIO DELGADO ESPINOZA, KEIKO SOFÍA FLORES MALPARTIDA y LETICIA GENOVEVA HERRERA SALGADO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; para el día **viernes 04 de diciembre de 2020, a las 16:00 horas**; mediante la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.

2° **RECOMENDAR** a los siguientes miembros del jurado calificador el cumplimiento del artículo 31° y 32° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL:

Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS	Presidente
Dr. REITER LOZANDÁVILA	Secretario
Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES	Vocal
Dra. MÉLIDA SARA RIVERO LAZO	Accesitario

3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a quienes correspondan y a las interesadas.

Regístrese, comuníquese, archívese


Dra. Mélida Sara Rivero Lazo
DECANA (e)



**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS
 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN
 MODALIDAD DE TESIS**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los cuatro días del mes de diciembre del año 2020, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron a través de la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=m422dc804dbc7064ff517fcca7f4d9c52> a las dieciséis horas, y en mérito a la RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0094-II-2020-UNHEVAL/FCAT., de fecha 01.DIC.2020, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis colectiva, en mérito a la RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; los miembros integrantes del Jurado Examinador de Tesis Colectiva titulado, LA GESTION LOGISTICA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA DISTRIBUIDORA ATACHAGUA DEL DISTRITO DE AMARILIS - PROVINCIA DE HUÁNUCO -2019, presentado por los tesisas JOSÉ DEMETRIO DELGADO ESPINOZA, KEIKO SOFÍA FLORES MALPARTIDA y LETICIA GENOVEVA HERRERA SALGADO, de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, siendo Asesor de Tesis el profesor Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS, designado Resolución de Decano N°209-2020-UNHEVAL/FCAT, de fecha 15.AGO.2020, procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con Resolución de Decano N°059-2020-UNHEVAL/FCAT. del 30 de octubre de 2020

Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS	Presidente
Dr. REITER LOZAN DÁVILA	Secretario
Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES	Vocal
Dra. MÉLIDA SARA RIVERO LAZO	Accesitario

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
JOSÉ DEMETRIO DELGADO ESPINOZA	16	16	16	16	Dieciseis
KEIKO SOFÍA FLORES MALPARTIDA	16	16	16	16	Dieciseis
LETICIA GENOVEVA HERRERA SALGADO	16	16	16	16	Dieciseis

OBSERVACIONES:

.....
 Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas... 6:30 P.m. en fe de lo cual firmamos

Dr. David Julio Martel Zevallos
PRESIDENTE

Dr. Reiter Lozano Dávila
SECRETARIO

Dr. Juan García Céspedes
VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	10/12/2020	1 de 2

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: Delgado Espinoza José Demetrio
 DNI: 22400234 Correo electrónico: Josconheval@hotmail.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 986010287 Oficina _____

Apellidos y Nombres: Flores Malpartida Keiko Sofia
 DNI: 76797022 Correo electrónico: 270115floresm@gmail.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 931077167 Oficina _____

Apellidos y Nombres: Herrera Salgado Leticia Berroveva
 DNI: 20035578 Correo electrónico: Pavanita77@live.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 942303353 Oficina _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de:	<u>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO</u>
E. P. :	<u>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</u>

Título Profesional obtenido:

Licenciado en ciencias Administrativas

Título de la tesis:

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	10/12/2020	2 de 2

'La Gestión Logística y su Incidencia en la Rentabilidad de la distribuidora
ATACHAGUA del Distrito de Amarilis - Provincia de Huánuco - 2019'

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción del Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

- () 1 año
- () 2 años
- () 3 años
- () 4 años

Luego del período señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma:

Jueves 17 de Diciembre del 2020

Firma del autor y/o autores:



