



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

La gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa

C.H. RETAIL S.A.C.

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autor

Jassira Lucero Agüero Alcantara

Asesor

Ing. Julio Enrique Guerrero Hurtado

Huacho - Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMATICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Aguero Alcantara Jassira Lucero	71431285	27/06/2024
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Guerrero Hurtado Julio Enrique	15580855	0000-0001-5717-3648
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Sanchez Guzman Jorge Antonio	17829652	0000-0002-2387-2296
Garrido Oyola Jose Antonio	15725918	0000-0002-8191-8600
Chavez Zavaleta Raul	10765451	0000-0002-4230-9984

GESTIÓN y RENTABILIDAD

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	Juan Alberto Hernández Morales, Liliana Fuentes Rosas. "Análisis de las causas potenciales de fallo en las luminarias públicas de Tierra Blanca, Veracruz, México", Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios), 2022 Publication	1%
2	hjrodriguez272.wixsite.com Internet Source	1%
3	datascienceportugal.com Internet Source	1%
4	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Student Paper	1%
5	repositorio.puce.edu.ec Internet Source	<1%
6	www.doccity.com Internet Source	<1%
7	www.angellongevity.com Internet Source	<1%

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a mis queridos padres y hermanos, quienes con su amor incondicional y apoyo constante están presentes no solo en mi carrera universitaria, sino en la vida misma; ellos son mis soportes en este camino de desarrollo profesional y personal.

EL AUTOR

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por brindarme salud y fortaleza en mi vida universitaria.

A mi familia por estar presente en cada momento y darme la motivación para no ceder y seguir esforzándome día a día por alcanzar mis metas.

A mis mentores por sus consejos y enseñanzas que forman parte de este logro profesional.

EL AUTOR

INDICE**RESUMEN****ABSTRACT****INTRODUCCION**

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	(p.1)
1.1 Descripción de la realidad problemática	(p.1)
1.2 Formulación del problema	(p.2)
1.2.1. Problema general	(p.2)
1.2.2. Problemas específicos	(p.2)
1.3 Objetivos de la Investigación	(p.3)
1.3.1. Objetivo General	(p.3)
1.3.2. Objetivos Específicos	(p.3)
1.4 Justificación de la Investigación	(p.4)
1.4.1 Justificación Teórica	(p.4)
1.4.2 Justificación Práctica	(p.4)
1.4.3 Justificación Legal	(p.4)
1.4.4 Justificación Metodológica	(p.4)
1.5 Delimitaciones del Estudio	(p.4)
1.6 Viabilidad del Estudio	(p.4)
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	(p.5)
2.1 Antecedentes de la Investigación	(p.5)
2.1.1 Internacionales	(p.17)
2.1.2 Nacionales	(p.20)
2.2 Teorías	(p.23)
La logística en la administración	(p.23)
Liderazgo Estratégico	(p.24)
La teoría en base al comportamiento de Lewin, Lippit y White	(p.25)
El factor logístico	(p.25)
Modelos de Gestión Logística	(p.26)
Logística inversa	(p.27)
Sistemas de evaluación de la gestión logística	(p.28)
Supply chain managment (scm)	(p.28)
2.3 Definición de Términos Básicos	(p.28)
La Gestión Logística.	

1. Gestión de suministros y logística.	(p.29)
2. Distribución y movimiento de materiales	(p.29)
3. Logística y gestión de la producción	(p.29)
4. Logística inversa y devolución de productos	(p.30)
Rentabilidad de la Empresa	(p.31)
Tipos de rentabilidad	(p.31)
Rentabilidad absoluta	(p.31)
Rentabilidad acumulada	(p.32)
Rentabilidad económica	(p.32)
Rentabilidad financiera	(p.33)
Rentabilidad comercial	(p.33)
Rentabilidad del dinero	(p.33)
Rentabilidad esperada	(p.33)
Rentabilidad garantizada	(p.34)
Rentabilidad geométrica	(p.34)
Rentabilidad de libre riesgo	(p.34)
Rentabilidad nominal y real	(p.34)
Calcular la rentabilidad	(p.34)
2.4 Hipótesis De Investigación	(p.35)
2.4.1 Hipótesis General	(p.35)
2.4.2 Hipótesis Específicas	(p.35)
2.5 Operacionalización de Variables e Indicadores	(p.35)
CAPITULO III: METODOLOGIA	(p.26)
3.1. Nivel y Tipo de la Investigación	(p.38)
3.1.1. Nivel de la Investigación	(p.38)
3.1.2. Tipo de la Investigación	(p.38)
3.2. Diseño de la Investigación	(p.38)
3.3. Población y Muestra	(p.39)
3.4. Población	(p.39)
3.5. Muestra	(p.39)
3.6. Técnicas de recolección de datos	
▪ Análisis documental	
▪ Entrevistas.	
▪ Encuestas.	

3.7. Técnicas para el procedimiento de la información	(p.39)
CAPITULO IV: RESULTADOS	(p.39)
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	(p.44)
5.1 Discusión	(p.44)
5.2 Conclusiones	(p.45)
5.3 Recomendaciones	(p.49)
CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN	(p.50)
6.1 Fuentes Bibliográficas	(p.51)
6.2 Fuentes documentales	(p.53)
Índice de Tablas	(p.59)
Tabla	(p.62)
Operacionalización de Variables e Indicadores.	(p.63)
ANEXOS	(p.65)
ANEXO 1	(p.66)
Tabla 17. Matriz de consistencia	(p.67)

**La gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa C.H.
RETAIL S.A.C.**

RESUMEN

Objetivo General, Conocer de qué manera la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. Metodología: El nivel de la investigación, es de nivel descriptivo explicativo. El tipo de investigación es tipo aplicada porque se logró la solución a los problemas enunciados. Con un diseño de la Investigación no experimental, porque no se manipulo ninguna de las variables y se recurrió a las teorías y conceptos de ambas variables. Resultados: Se utilizó cuestionario para conocer la manera en que la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C., estando el 50% siempre de acuerdo que el incremento de capital, la TEA, se debe a las bonanzas que se obtienen por la venta de productos que satisfacen la necesidad del Cliente. Se ha utilizado el coeficiente de confianza del 95%, por lo que el nivel de significancia es 5% (0.05); como la significancia asintótica es bilateral es 0,020 menos a 0.05, entonces si se acepta la hipótesis Con la Gestión Logística se mejora la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. La significancia de la variable “Gestión Logística” que es de 0.180 cifra mayor 0.05. La significancia de la variable “Rentabilidad” que es de 0.053 cifra mayor a 0.05 por lo tanto, se puede concluir que los datos analizados siguen una distribución normal. Conclusiones: Si se conoce de qué manera la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. La Gestión Logística ha permitido incrementar la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. Mejorar su almacén y oficinas de atención, disminuyendo gastos innecesarios en alquiler de local contiguo, el cual fue útil para almacenar materia prima, insumos y productos. Se ha logrado certificaciones para realizar la venta de Gabinetes de Telecomunicaciones de alta calidad y tecnología de punta. Se tiene como distribuidor a VERITRADE, quien facilita la venta de gama de productos para todos los sectores económicos. Todo ello contribuye a que la empresa sea más competitiva en el mercado y tenga oportunidades de más fuentes de financiamiento.

Palabras clave: Gestión logística, costes, rentabilidad, Marketplace.

Logistics management and its impact on the profitability of the company C.H.

RETAIL S.A.C.

ABSTRACT

General Objective, Know how logistics management affects the profitability of the company C.H. RETAIL S.A.C. . Methodology: The level of the research is descriptive and explanatory. The type of research is applied because the solution to the stated problems was achieved. With a non-experimental research design, because none of the variables were manipulated and the theories and concepts of both variables were used. Results: A questionnaire was used to find out how logistics management affects the profitability of the company C.H. RETAIL S.A.C. 50% always agree that the increase in capital, the TEA, is due to the profits obtained from the sale of products that satisfy the Client's needs. The 95% confidence coefficient has been used, so the significance level is 5% (0.05); Since the asymptotic significance is bilateral, it is 0.020 less than 0.05, then if the hypothesis is accepted, Logistics Management improves the profitability of the company C.H. RETAIL S.A.C. . The significance of the variable "Logistics Management" which is 0.180 is greater than 0.05. The significance of the "Profitability" variable, which is 0.053, is greater than 0.05, therefore, it can be concluded that the analyzed data follow a normal distribution. Conclusions: If we know how logistics management affects the profitability of the company C.H. RETAIL S.A.C. . Logistics Management has allowed increasing the profitability of the company C.H. RETAIL S.A.C. . Improve its warehouse and service offices, reducing unnecessary expenses in renting adjacent premises, which was useful for storing raw materials, supplies and products. Certifications have been achieved to sell high-quality and cutting-edge technology Telecommunications Cabinets. VERITRADE is a distributor, who facilitates the sale of a range of products for all economic sectors. All of this contributes to the company being more competitive in the market and having opportunities for more sources of financing.

Keywords: Logistics management, costs, profitability, Marketplace.

INTRODUCCION

Todo profesional con espíritu de emprendedor se decide a formalizar con la creación de una empresa porque ve la rentabilidad que le genera el producto o servicio que brinda a la comunidad que necesita satisfacer sus necesidades.

Es así que los países que en su gloria tuvieron colonias en América, África, Oceanía y Asia, pensaron en lucrarse primeramente y luego en consolidarse como potencia económica y militar por aquellos tiempos. Primero hicieron acciones por pura intuición, después se dieron cuenta de sus limitaciones como personas y además su poca formación cultural, es ahí que vieron oportuno recurrir a los expertos de ese entonces, quienes hoy en día son recordados como los padres de las diferentes disciplinas científicas a la cual tiene acceso toda la humanidad, como es el caso de Frederick Winslow Taylor es percibido como el padre de la Administración Científica. Claude, G. (2016)

La Gestión Logística permite incrementar la rentabilidad de una empresa, mejorando los almacenes y oficinas de atención, con ello se disminuye los gastos innecesarios en alquileres. En América es Argentina uno de los países que más deficientemente aplica los conocimientos sobre gestión logística, lo que se puede comprobar por su frágil economía. Uruguay le sigue en limitaciones especialmente cuando la aplica en el uso de sus recursos naturales.

En nuestro país la gestión logística encuentra detractores por lo que aún requiere un tiempo corto para que las empresas de los diferentes sectores utilicen softwares para maximizar su eficiencia en atención al cliente.

El trabajo de investigación, La gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C., la empresa en mención tiene como meta atender al mercado regional, nacional, para luego atender las necesidades de clientes de los países fronterizos como Ecuador, Colombia, Bolivia, Chile y Brasil principalmente. Pues se tiene personas idóneas para seleccionar a los mejores proveedores, muy entrenados en gestión de stocks y Almacenes, lo que permite atender a cada vez más clientes porque se han disminuido los gastos operativos, así como de los costos de inventario.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad Bélgica experimenta una rentabilidad en casi el 93% de sus Empresas. Lo cual se ve reflejado en que sus acciones tienen una alta rentabilidad por dividendo. Sus habitantes por eso siguen la estrategia de invertir en acciones que emiten dividendos de forma regular, con el fin de obtener unos ingresos constantes al mismo tiempo que se benefician de cualquier subida de la cotización de las acciones de dicha empresa. Bélgica y Holanda son el principal centro logístico del mundo, ambos países cuentan con algunos de los proyectos más innovadores del sector a nivel mundial. Sus centros de distribución cuentan con un 57% de la cuota de mercado europeo, son el segundo exportador de productos agrícolas y su transporte por carretera tiene el 22% de la cuota de mercado internacional en Europa. Hay empresas como Delhaize que es el distribuidor número 2 por cuota de mercado en Bélgica. Gracias a un novedoso almacén ha conseguido innovar en la logística de productos frescos a nivel europeo. Sus instalaciones que están totalmente automatizadas no necesitan personal humano. Cuentan con un módulo de picking compuesto por cuatro carriles con 42.000 contenedores, 8 grúas apiladoras y 12 estaciones de trabajo. Gracias a este sistema han conseguido distribuir el producto fresco a sus tiendas en 12 horas, reduciendo costes y distancia. Que decir de Nike (el innovador centro logístico de Nike), sus instalaciones utilizan la energía renovable, hasta alcanzar el 100% de su consumo. El centro cuenta con 5 fuentes de origen local, 6 aerogeneradores de 150 metros de altura y paneles solares con una superficie equivalente a 3 campos de fútbol. El 99% de los contenedores entrantes llegan por agua, ahorrando 14.000 camiones por año. Esto supone un ahorro en rutas de transporte de un 30% de reducción de CO2, y permite que puedan servir sus artículos de manera más rápida a 38 países. También es oportuno saber que Puerto de Rotterdam es el más grande de Europa. Es un referente gracias a la automatización de sus terminales y el uso de grúas eléctricas que funcionan con energías renovables. Cuenta con 11 grúas de aguas profundas, tres grúas de alimentación, dos grúas ferroviarias y 50 grúas de apilamiento automático. Las aplicaciones de la Gestión Logística hacen que los países Belga y Holandés (países bajos), sean considerados los más importantes del mundo.

En América según el Índice de Desempeño Logístico (LPI), Chile y Brasil son los países de Latinoamérica que más se acercan a la mejor calificación mundial observada en los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) sobre rentabilidad, gracias a la excelente gestión logística que aplican sus empresas. El Perú escalo 22 posiciones en el índice de desempeño logístico para el comercio exterior que mide el Banco Mundial entre 139 países. Sin embargo, falta destrabar inversiones para nuevas obras portuarias y aeroportuarias. En la Región Lima se requiere una modernización casi del 95% de empresas, y que estandaricen la aplicación de la gestión logística, lo que hace factible el desarrollo de la investigación Gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa C.H. RETAIL S.A.C. – 2024. Ballou, R. (2017)

1.2 Formulación del problema

1.2.3. Problema general

¿De qué manera la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?

1.2.4. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la gestión logística incide en el costo por pedido de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?
- b) ¿De qué manera la gestión logística incide en el incremento de la TEA de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?
- c) ¿De qué manera la gestión logística mejora la venta de suministros en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Conocer de qué manera la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

1.3.3. Objetivos Específicos

- a) Conocer de qué manera la gestión logística incide en el costo por pedido de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.
- b) Conocer de qué manera la gestión logística incide en el incremento de la TEA de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.
- c) Conocer de qué manera la gestión logística mejora la venta de suministros en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Justificación Teórica

La investigación se realizó con la finalidad de conocer de qué manera la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. Tamayo, M. (2016)

1.4.2 Justificación Práctica

La modernización de la empresa C.H. RETAIL S.A.C., va a generar nuevos puestos de trabajo en estos tiempos de post pandemia. De una u otra manera la gestión logística incide en la producción, haciéndolo confiable, dinámico, eficaz, sin alterar el precio. Tamayo, M. (2016)

1.4.3 Justificación Legal

La investigación es para optar el título de Ingeniero Industrial, que según la nueva Ley Universitaria es a través de una Tesis. Tamayo, M. (2016)

1.4.4 Justificación Metodológica

La gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. es una investigación que se justifica metodológicamente porque su estructura se ajusta al proceso metodológico de la investigación científica. Tamayo, M. (2016)

1.5 Delimitaciones del Estudio

La delimitación de estudio tiene como propuesta conocer como mejorara la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. Tamayo, M. (2016)

1.6 Viabilidad del Estudio

La viabilidad de esta investigación es posible, ya que se contado con el acceso a la empresa C.H. RETAIL S.A.C. tanto para la documentación, así como para la toma de muestra que se realizará al personal que labora. Rodríguez, C. (2021)

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Internacionales

Lapo, M. (2021) Tesis titulada: *Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

El objetivo general Determinar la influencia de la estructura de capital y el riesgo crediticio en la rentabilidad de la banca privada ecuatoriana mediante modelado de sendas. (p. 4). Metodología: El inductivo-deductivo (p.5) Resultados: El ratio endeudamiento mostró que los activos de los bancos grandes del sector privado se encuentran financiados entre un 88% y 91% en promedio por deuda que proviene mayoritariamente por depósitos del público. El valor promedio más alto registrado en el ratio endeudamiento fue de .91 el cual correspondió a los bancos Bolivariano, Produbanco e Internacional. (p. 27). Conclusión: Los bancos que puedan tomar su decisión de financiamiento con prudencia tendrían una ventaja competitiva en el sector y, por lo tanto, obtendrían mayores ganancias. No obstante, es esencial reconocer que esta decisión solo puede tomarse sabiamente si los bancos saben cómo la política de la deuda influye en su rentabilidad, efecto que no se observó en la muestra de bancos tomada. (p.33)

Malo, S. (2021) Tesis titulada: *Estudio de factibilidad para la comercialización de leche entera en máquinas automáticas expendedoras en la ciudad de Cuenca*. Universidad del Azuay.

El Objetivo general es determinar la factibilidad para la comercialización de leche en máquinas automáticas expendedoras en la ciudad de Cuenca. (p. 1). Metodología: La metodología empleada en esta investigación exploratoria se la obtuvo a través de la información de fuentes oficiales como MAGAP e INEC (p. 5). Resultados: El resultado del valor actual neto es positivo, por lo que el proyecto es viable, la cantidad estimada a 5 años plazo es de \$73.988,48 con la tasa de descuento de 11,23%. (p. 109). Conclusión: Considerando la capacidad instalada inicial del proyecto se pretende empezar la venta que cubre la demanda

insatisfecha en un 33,5% en el año 1. Es decir, al año 1 se pretende vender un total de 213.156 litros de leche pura pasteurizada. Para el año 2 la venta sería de 216.482. (p.115)

Borrarse, F. (2021) Tesis titulada: *Estrategias que se requieren para una eficiente operación de negocios durante 2021, dirigido a fabricantes de maquinaria que venden a las PyMEs del sector productivo de la Gran Área Metropolitana*. Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.

El objetivo general es explorar el sector de las PyMEs fabricantes de maquinaria de pequeña escala para la industria productiva en la Gran Área Metropolitana de Costa Rica (p.1). Metodología: La presente investigación es de tipo descriptivo. (p. 8). Resultados: A la importancia de entender bien las necesidades del cliente con un 23%, seguido con 18% por “teniendo buena comunicación con el cliente”, que refleja la misma idea. En una pregunta se demostró también el poder que hay en tener una buena comunicación con el cliente, por lo que es vital establecer esas vías de comunicación de forma sólida. (p. 15) Conclusión: Para el primer objetivo que pretende describir los elementos estratégicos que permiten una eficiente operación de los negocios del sector productivo, se concluye que la mayoría de las empresas del área de estudio no cuentan con una correcta organización financiera que les afectó de forma negativa al llegar la pandemia, afectando su estabilidad. (p.16)

Claire, I. (2021) Tesis titulada: *Factores de riesgos financieros en empresas de logística (transporte ferroviario): zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco*. Universidad de Guadalajara.

El objetivo general es identificar los factores de riesgo financiero de las empresas, (p.2) Metodología: Es un documento hipotético-deductivo, pues para el desarrollo de la investigación se plantea una hipótesis general (p. 12) Resultados: Para las empresas con logística de terceros o logística tercerizada (3LP) donde “a lo que el término 3PL, o en inglés TPL (third party logistics), se refiere a los servicios subcontratados de logística. Es decir, son los que una compañía contrata a otra externa para gestionar los procesos relacionados a la logística de la organización comercial” (p. 19). Conclusión: Con base en la documentación analizada, se concluye por principio de cuentas que el sector ferroviario a pesar

de lo que aparenta, o se piensa, sigue siendo una de las principales formas de distribución y desplazamiento de diversos productos o materia prima para las empresas de logística, así como de adquisición de suministros para las empresas del sector de la construcción, de hecho, la segunda más usada. (p. 21)

Visca, N. (2021) Tesis titulada: *Planificación Estratégica para la empresa Ledesma para el año 2021*. Universidad Siglo 21.

El objetivo general es aumentar la rentabilidad de la Empresa Ledesma en un 21% en un lapso de 3 años comenzando en Agosto de 2021 y culminando en Junio de 2024, a través de una Planificación Estratégica. (p.25) Metodología: Este trabajo está basado en una revisión documental (p.5). Resultados: Por lo que, el retorno de la inversión (ROI) cuando el ingreso es de \$51.512.370 y la inversión es de \$16.907.778,48 es igual a 205%. El Retorno es positivo, por lo tanto, el impacto es favorable y conveniente para la empresa a los fines de mejorar su rentabilidad. Luego de la realización del Flujo de fondo estimativo para la Empresa Ledesma, dio como resultado de la inversión lo siguiente: la rentabilidad deseada, hay existencia de un excedente positivo de \$ 3.132.845.294,25 lo que hace rentable este proyecto. (p.30) Conclusión: A través del presente trabajo final de grado, se propuso un plan de implementación para la Empresa Ledesma, el cual por medio de una planificación estratégica se busca aumentar la rentabilidad de la misma en un 21%, a través del lanzamiento al mercado de un nuevo producto, empaques Biodegradables, realizados con sus propios desechos, el bagazo de la caña de azúcar (p.31)

2.1.2 Nacionales

Tomas, D. (2021) Tesis titulada: *Propuesta de mejora en la gestión de mantenimiento y logística para incrementar la rentabilidad de una empresa suministradora de servicio de maquinaria pesada en Huaraz*. Universidad Privada del Norte.

. El objetivo general es determinar el impacto de la propuesta de mejora en la gestión de mantenimiento y logística sobre la rentabilidad de la empresa suministradora de servicio de maquinaria pesada en Huaraz. (p. 25). Metodología: Es básica debido a que busca comprender el proceso investigativo. Es propositiva, porque es la aplicación de un “plan, programa con la finalidad de buscar ciertas alternativas de transformación durante el proceso de investigación. Con un diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, esto debido a que se recoge la información, sin manipular las variables (p.29) Resultados: Para el cálculo del stock mínimo se tuvo en consideración los siguientes criterios, consensuados con el personal técnico de la empresa: Todos los materiales críticos siempre deben tener por los menos una unidad en stock. Se amplió este criterio a aquellos que tienen una criticidad mayor o igual a 50 puntos. Para determinar el Punto de pedido, se considera el lead time multiplicado por el consumo diario, más un buffer de 50% para salvaguardar imprevistos. El EOQ. (p.73) Conclusión: Después de un año de trabajo los vehículos comenzaron a presentar fallas, primero se registraron cada dos meses por lo menos hubo una parada, luego del segundo año las paradas comenzaron a ser quincenal con dos a cinco fallas por paradas. Tras un análisis se encontró que el personal no se encontraba capacitado y no se contaba con un plan de mantenimiento lo que generó todos los problemas presentados, en el diagnostico se encontró una confiabilidad del 61 %. (p.82)

Correa, J. (2021) Tesis titulada: *Implementación de un modelo de gestión logística y su efecto en la eficiencia organizacional del proceso de descarga y despacho del almacén en la empresa SI Courier del Perú en Trujillo año 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego.

El objetivo general es Determinar la influencia de la implementación de un modelo de gestión logística en la eficiencia organizacional del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020. (p. 7). Metodología: Se logrará demostrar la importancia de contar un modelo de gestión logística el cual se aplica y presenta instrumentos de medición mostrando información confiable obteniendo resultados concretos en base a lo aplicado. Con un Este estudio empleó un enfoque cualitativo, y un método de revisión sistemática (p.6) Resultados: La empresa tiene un valor de peso ponderado total de las oportunidades de 2.24 el cual es mayor a al peso ponderado de las amenazas de 1.13. Esto indica que el medio ambiente es favorable para la organización. Además, se puede concluir que la empresa se muestra competitiva en su rubro ya que aprovecha las oportunidades ante las amenazas (p.50) Conclusión: La implementación de un modelo de gestión logística influye positivamente en la eficiencia organizacional del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020. (p.111)

Portilla, S. (2023) Tesis titulada: *Estudio técnico económico para el reemplazo de maquinarias y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Corporación de Universidad Privada Antenor Orrego.*

El objetivo general es Desarrollar el estudio técnico económico para el reemplazo de maquinarias e incrementar la rentabilidad de la empresa Corporación de Negocios Loayza SAC - Trujillo. (p. 5). Metodología: Según su finalidad es aplicada ya que este tipo de investigación se caracteriza por aplicar los conocimientos que surgen de la investigación pura para resolver problemas de carácter práctico, empírico o tecnológico en beneficio de los sectores productivos. De acuerdo con el estudio de investigación, reúne por su nivel características de un estudio descriptivo, debido a que mide a todos los aspectos, dimensiones y componentes de la problemática a investigar. (p.28) Resultados: El 40% de las máquinas están sobrepasando el 100% de su vida útil al cierre del año 2021. De igual manera el resto de equipo se encuentran ocupando un porcentaje considerable de su vida útil, por lo que se procedió a realizar en análisis de Pareto para detectar que máquinas ocupan el 80% de los gastos de mantenimiento. (p.31) Conclusión: Del análisis aplicado a la situación inicial de la empresa se detectó que el 40% de las máquinas de la empresa ya habían superado el tiempo promedio

de vida útil. Del análisis de Pareto se pudo identificar que máquinas son las que generan el mayor gasto de mantenimiento y por lo tanto las que afectan más a la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, se tomó como referencia a aquellas máquinas para evaluar los indicadores económicos actuales de la compañía y de las máquinas con mayor índice de criticidad (02). p.75)

Rivera, Y. (2021) Tesis titulada: *La gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa Selva Andina - 2018*. Universidad Señor de Sipan.

El objetivo general es Determinar la incidencia de la gestión logística en la rentabilidad de la Cooperativa Selva Andina, 2018. (p. 29). Metodología: La investigación es de enfoque cuantitativo ya que “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. La presente investigación es descriptiva porque se describe las características que presenta la gestión logística en la rentabilidad de la Cooperativa Selva Andina, 2018. La presente investigación utilizo el diseño no experimental porque no se manipularon las variables de estudio. (p.31) Resultados: El porcentaje de devolución del café al socio fue de un 3%, lo que podemos apreciar que tenemos una variación positiva del 2%. Esa variación positiva se debe a que los socios que presentaron esa deficiencia en su calidad de café, recibieron asistencia técnica y apoyo de la Cooperativa Selva Andina, para mejorar la calidad física y organoléptica de su café (p.44) Conclusión: Se concluye que la gestión logística tiene incidencia en la rentabilidad según el coeficiente de Spearman aplicado, arrojó el resultado de 0.81. de la Cooperativa Selva Andina, además se presenta una propuesta de mejora en la gestión logística de la organización, la cual sugiere que construya su propio local, con ello ayudaría a evitar gastos innecesarios y a la vez incrementar su rentabilidad a largo plazo (p. 60)

Sotomayor, R. (2022) Tesis titulada: *Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.

El objetivo general es determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. (p.5) Metodología: El diseño de este trabajo es tipo aplicada porque se buscó la solución

a los problemas planteados. El diseño de estudio es no experimental, porque no se manipulo ninguna de las variables y se apoyó en las teorías y conceptos de ambas variables. Este estudio es correlacional, porque determiné si existe o no relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC. Es de alcance descriptivo, porque describí el comportamiento de ambas variables. (p.18) Resultados: se visualiza que el 13% de colaboradores de la empresa Factoría Alvarado SAC consideran que la gestión de almacén es baja, mientras que el 53 % indica que la gestión de almacén es regular y el 33% indicó que es buena (p.23) Conclusión: Del objetivo general, $P < 0.01$ demostrando que existe una relación entre la variable gestión logística y calidad de servicio, la correlación de Pearson arrojó 0.710 demostrando que existe correlación positiva alta entre ambas variables. (p.35)

2.2 Teorías

La logística en la administración

Todas las actividades que sirven de apoyo al proceso, deben ser ejecutadas de manera integral, efectiva y eficientemente, desde la decisión de adquirir los insumos necesarios para el proceso, hasta la distribución de los bienes o servicios incluyendo en la actualidad el servicio posventa. Actualmente, el enfoque de la logística no sólo se centra en la gestión óptima de la cadena de suministros y procesos que le permiten atender los requerimientos de los clientes, incorporando un valor agregado y a un costo adecuado; es necesario incorporar otras variables claves por los problemas medioambientales que enfrenta el mundo moderno.

La administración de las cadenas de suministros de las empresas deben incorporar a más factores que permiten alcanzar una eficiencia económica, también administrar eficientemente los impactos ambientales y sociales, esto representa aplicar procesos de “logística inversa”. Silvera, R. (2020)

La logística es un proceso sistemático de tareas o actividades, llevadas a cabo en cada una de las áreas o departamentos de la organización y que le permitirán, alcanzar las metas propuestas según la estrategia adoptada por la misma pero,

considerando procesos sostenibles y mercados potenciales actuales y futuros que la empresa pretende atender.

Liderazgo Estratégico

Los sistemas administrativos surgieron y se mantuvieron en el pasado de forma natural ya sea por una necesidad o por las propias experiencias de vida; sin embargo, en los momentos actuales donde las empresas que inicialmente era el dueño quien asumía la responsabilidad de mantener su empresa a flote, se enfrenta actualmente a un mercado globalizado bien sea, porque ha decidido incursionar en otros mercados o porque, se ha visto obligado dentro de su mercado local a enfrentar a grandes empresas. Silvera, R. (2020)

La teoría en base al comportamiento de Lewin, Lippit y White

El liderazgo en base a la conducta y su relación con el liderazgo efectivo. Para actuar en esta realidad compleja y de cambios acelerados de la actualidad, se debe desarrollar esquemas de delegación de funciones y responsabilidades, acompañados de acciones de profesionalización de los departamentos para aumentar la eficiencia empresarial. Los procesos administrativos y gerenciales en la actualidad se deben aprovechar de forma más efectiva, entender que por el conocimiento adquirido por la gerencia durante varios años, se encargue exclusivamente de los procesos de planificación del futuro de las compañías, buscar las estrategias más idóneas que le proporcionen una rentabilidad, permanencia y competitividad adecuada. Silvera, R. (2020)

El factor logístico

Está determinado en base al cliente; lo que toda organización busca es satisfacerlo de manera eficiente; para alcanzar este objetivo es necesario alcanzar una administración estratégica de toda la cadena de abastecimiento. Mientras exista entre ellos una adecuada integración, comunicación y sinergia, mejores resultados se podrán alcanzar.

Un modelo para ser efectivo, demanda un proceso de adaptación según la estructura, y necesidades de cada empresa u organización; un buen modelo plantea que un esquema estratégico debe integrar los objetivos individuales de cada departamento que permitan alcanzar los objetivos organizacionales. El modelo se enfoca a dos niveles:

- 1.El Estratégico: enfocado en las operaciones propias de la empresa
- 2.El Táctico: enfocada en los ejes sustantivos de la empresa: planeación, programación y control de operaciones. Escudero, M. (2019)

Cinco áreas que son claves en un modelo de gestión logística de las pymes: aprovisionamiento, almacenamiento, distribución, costos y servicio al cliente.

Un modelo integral estructurado en tres ciclos que abarca todo el proceso productivo, pero es una propuesta dispersa que no integra los indicadores que se tienen que cumplir. Existe un modelo teórico que se plantea como una solución integral, se enfoca en cuatro áreas que considera claves para las pymes: Inventarios, almacenamiento, producción y, distribución. Modelo que expresa que para tener éxito requiere de un “flujo sincronizado de información” en todas las áreas tanto internas como externas, utilizando la estrategia del justo a tiempo. Por ello propone el sistema empujar/jalar: “El sistema de empujar/jalar debe satisfacer al cliente en tiempo, lugar, calidad, cantidad, servicio y con el menor costo posible”. Escudero, M. (2019)

Modelos de Gestión Logística

Las empresas en los momentos actuales se enfrentan a una realidad con cambios vertiginosos de productos, procesos y mercados, lo que obliga a buscar mecanismos o estrategias que atiendan esta realidad compleja e incierta y que, demandan niveles de Modelos de Gestión Logística. Las empresas en los momentos actuales se enfrentan a una realidad con cambios vertiginosos de productos, procesos y mercados, lo que obliga a buscar mecanismos o estrategias que atiendan esta realidad compleja e incierta y que, demandan niveles de competitividad y productividad que las haga sostenibles y sustentables dentro de mercados mundiales. Escudero, M. (2019)

La gestión logística para el sector de la PYMES, no puede ser abordado como lo hacen las grandes empresas, por cuanto el acceso a recursos tecnológicos, la capacitación, y las estructuras bajo las cuales operan son distintas; pero no se puede dejar de incorporar en estas empresas procesos logísticos eficientes e innovación en función a sus propias características, debido a que esto les permitirá competir de manera efectiva en esquemas de mercados globalizados

En la actualidad la gestión de la producción no es tomada de manera literal, la producción engloba toma de decisiones en cuanto a capital humanos, recursos, insumos, , que permitan que los bienes o servicios generados cumplan especificaciones y estándares predeterminados, tiempos óptimos, calidad y costos adecuados, que los factores productivos: trabajo, capital e insumos, sean aprovechados y mezclados de forma eficiente y efectiva para alcanzar los objetivos y metas planteadas por la empresa. Esto se enmarca dentro de la administración estratégica que significa procesos de acción o selección de recursos y estrategias que le permitan llevar a la organización en el camino adecuado de competitividad y desempeño, para alcanzar un mejor posicionamiento dentro del mercado. Escudero, M. (2019)

La logística en el proceso administrativo de la empresa; debe estar orientada a la satisfacción plena del mercado, por ello las actividades que sirven de apoyo al proceso deben propender al manejo integral, efectivo y eficiente de quienes son parte de la cadena de abastecimiento de la organización, desde la decisión de adquirir los insumos necesarios para los procesos, hasta la distribución de los bienes o servicios pasando por todo el proceso de producción, incluyendo en la actualidad servicios posventa.

Esta logística se la nombra como “Logística empresarial”, es la secuencia de actividades internas que buscan generar productos o servicios diferenciados, competitivos y que le den sostenibilidad a la organización. Actualmente, el enfoque de la logística no sólo se centra en la gestión óptima de la cadena de suministros y procesos que le permiten atender los requerimientos de los clientes, incorporando un valor agregado y a un costo adecuado; es necesario incorporar otras variables

claves por los problemas medioambientales que enfrenta el mundo moderno.

Logística inversa

Logística inversa, ha encontrado su razón de ser en momentos en que el planeta está seriamente afectado por las ingentes cantidades de desechos que las industrias y los consumidores generan. Las empresas aplican la gestión logística inversa, lo que les da una ventaja competitiva frente a su competencia y porque ahora más que nunca se debe promover una actitud de consumo responsable con el planeta y con las generaciones futuras. Las empresas frente a mercados globales cada vez más tecnificados y mundializados, requiere incorporar procesos logísticos no solo tradicionales, es necesario repensar temas de deterioro del medio ambiente . Iglesias, A. (2016)

La logística inversa se ha propuesto como un mecanismo que permite la recolección, proceso reproceso y comercialización de aquellos bienes que están fuera de uso; partiendo del valor que representa para la organización, la sociedad, el planeta y el ambiente.

Sistemas de evaluación de la gestión logística

Supply chain management (scm)

SCM hace referencia a un sistema de planificación, la puesta en operación y el seguimiento de los procesos de suministros que estén orientados a la satisfacción del consumidor final. Busca menores costos del mercado expresados en precios adecuados para su producto, mejor calidad y un sistema operativo flexible y ágil, incorporando procesos tecnológicos modernos. Las empresas sostenibles serán aquella en las que los proveedores son vistos como socios estratégicos que tiene objetivos comunes y aplican procesos logísticos que les provea de eficiencia para administrar su cadena de suministros. Iglesias, A. (2016)

2.3 Definición De Términos Básicos

La Gestión Logística.

La gestión logística es un proceso detallado para organizar e implementar una operación. Cuando se trata de negocios, este proceso es el flujo de trabajo desde el principio hasta el final con el fin de cumplir las expectativas de los clientes, así como las de la organización. Es tener el elemento adecuado en la cantidad adecuada en el momento adecuado en el lugar adecuado al precio adecuado en la condición adecuada para el cliente adecuado.

La gestión logística administra los recursos que pueden ir desde bienes tangibles (como materiales, equipo y suministros) hasta alimentos u otros artículos consumibles. De este modo, la gestión logística se ocupa de integrar el flujo de información y sus herramientas de gestión, manipulación de materiales, producción de embalaje, inventario, transporte, almacenamiento y, a veces, seguridad. Iglesias, A. (2016)

Para modelar, analizar, visualizar y optimizar este complejo rompecabezas logístico, se suele utilizar un software especializado de simulación. La persona que trabaja en este ámbito se llama experto en logística.

Relación con la gestión de la cadena de suministro

La gestión logística es un subconjunto de la gestión de la cadena de suministro más grande. Esta planifica, ejerce y controla el flujo eficiente de almacenamiento, bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo. Esto se hace con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes. Iglesias, A. (2016)

La gestión logística en los negocios funciona en todas las industrias. Su objetivo consiste en gestionar la realización de los ciclos de vida del proyecto, las cadenas de suministro y las eficiencias resultantes. Iglesias, A. (2023)

A medida que las empresas se vuelven más complejas y se expanden a un mercado global, los expertos en logística de negocios se han convertido, también, en especialistas en la cadena de suministro.

Con la gestión logística de una empresa, el enfoque es doble: la logística de recepción para las funciones internas y la logística de distribución para el flujo externo desde el punto de origen hasta el punto de consumo. Los especialistas en logística se centran en la gestión del inventario, la compra, el transporte, el almacenamiento, la reunión, la organización y el mapeo de estos procesos. Iglesias, A. (2023)

1. Gestión de suministros y logística.

Esta involucra la planificación, contratación y coordinación de materiales, los cuales se necesitan en un momento y lugar determinado para realizar alguna tarea. Esto incluye el transporte de materiales, así como un lugar para almacenarlos. Además, es necesario evaluar el nivel de suministro en las diferentes etapas del proceso para garantizar que las necesidades del cliente se cumplan, por ejemplo, entregar materiales a un sitio de construcción o piezas para una planta de fabricación. Iglesias, A. (2023)

2. Distribución y movimiento de materiales

Aquí, los materiales se transportan a donde necesitan ir. Los problemas en este tipo de gestión implican mover los materiales, incluyendo la carga, descarga y transporte, así como llevar un registro de las existencias y cómo se usarán. Asimismo, este tipo de gestión logística controla el movimiento de los suministros desde un almacén central a las tiendas que venden este producto al público. Altares, J. (2023)

3. Logística y gestión de la producción

Esta gestiona las etapas de combinación de los suministros distribuidos en un producto, como coordinar lo que se necesita para hacer o armar algo. De igual forma, implica almacenar materiales en el momento adecuado para trabajar con la elaboración de un producto. Este tipo de gestión logística entra en el ámbito de la gestión de productos. Altares, J. (2023)

4. Logística inversa y devolución de productos

Este tipo trata sobre la gestión de recuperación de los materiales y suministros de la producción. Por ejemplo, en un sitio de construcción, implica eliminar el exceso de material y devolverlo al inventario. También, puede referirse a la devolución de los productos no deseados o no utilizados por el cliente final que busca un reembolso. La gestión logística en los negocios. Ayuda a incrementar los ingresos, mejora el servicio al cliente, aumenta la reputación y la marca de la empresa, lo que a su vez crea nuevos y más negocios. Altares, J. (2023)

Rentabilidad de la Empresa

La rentabilidad, en sentido amplio, es el rendimiento generado por una determinada cantidad de capital invertido en un periodo de tiempo determinado. De esta forma, se estarían comparando los recursos utilizados para una acción o transacción económica, con el rédito obtenido en esa acción. Eslava, J. (2016)

Tipos de rentabilidad

Rentabilidad absoluta

La rentabilidad absoluta es la apreciación o depreciación de un activo en un plazo de tiempo concreto, expresada como porcentaje. Eslava, J. (2016)

Rentabilidad acumulada

La rentabilidad acumulada es la rentabilidad total obtenida por una inversión desde que se realizó la inversión (por ejemplo, cinco años si compramos el activo hace cinco años). Como su propio nombre indica, la rentabilidad acumulada hace referencia al rédito conseguido durante el período de vida de una inversión, incluyéndose el beneficio que ya se ha obtenido previamente gracias a esa misma inversión. De esta manera, se puede conocer el total de la rentabilidad. Eslava, J. (2016)

Rentabilidad económica

La rentabilidad económica o ROI (Return On Investments) es una forma de medir la capacidad de los activos de una empresa para generar ganancias, dicho de otra forma, su eficiencia económica. Para calcular la rentabilidad económica, el beneficio antes de intereses e impuestos o BAI de la empresa es dividido por el importe del activo total de la misma (multiplicando el resultado por 100 para obtener un porcentaje). La rentabilidad económica sirve para medir la capacidad de una empresa de generar beneficios mediante sus activos y capital invertido, independientemente de la estructura financiera de la empresa. Eslava, J. (2016)

Rentabilidad financiera

A la rentabilidad financiera también se le llama ROE, procedente del inglés Return On Equity. La ROE se calcula dividiendo al beneficio después de impuestos (beneficio neto) de un negocio entre los fondos propios de éste. De esta manera, se trata de una fórmula que relaciona al beneficio de una empresa con los recursos que han sido invertidos para obtener dicho beneficio. La rentabilidad financiera, más conocida como ROE, es la relación entre el beneficio neto que obtiene la empresa antes de impuestos y los fondos propios que tiene. Eslava, J. (2016)

Rentabilidad comercial

Esta rentabilidad es calculada a través del cociente entre las ganancias procedentes de las ventas entre los recursos empleados en las propias ventas a lo largo de un plazo de tiempo de tiempo. La rentabilidad comercial, también denominada en numerosas ocasiones rentabilidad sobre ventas, se considera como una medida de evaluación de la calidad comercial de las organizaciones. La rentabilidad comercial es la ratio encargada de evaluar la calidad comercial de una empresa. Para ello, se dividen los beneficios obtenidos por ventas entre las ventas totales en un determinado periodo de tiempo. Eslava, J. (2016)

Rentabilidad del dinero

De manera muy simple, es la rentabilidad que se obtiene de la inversión de una cantidad monetaria determinada. Dentro de este apartado se emplaza la rentabilidad efectiva, que con la Tasa Efectiva de Rentabilidad, tiene en consideración a las reinversiones de capitales financieros que se dan a lo largo del periodo de una inversión. Slywotzky, A. (2016)

Rentabilidad esperada

Es la rentabilidad que una compañía tiene la confianza en obtener en el futuro de una inversión que haya acometido. Una forma muy habitual de calcular la rentabilidad esperada es a través de la fórmula del Valor Actual Neto o VAN. Esta fórmula es de aplicación en casos en los que alguno de los datos relativos a la inversión se desconocen. Slywotzky, A. (2016)

Rentabilidad garantizada

Es un medio de cálculo de la rentabilidad, aplicable a instrumentos financieros como cuentas de ahorro y planes de pensiones, ambos garantizados. Por tanto, la rentabilidad garantizada es aquella que se mantiene durante un determinado periodo de tiempo. Slywotzky, A. (2016)

Rentabilidad geométrica

También conocida como Tasa Geométrica de Rentabilidad, es de utilidad para aquellas situaciones en las que se tienen varias acciones u operaciones financieras, y se quiere hallar la rentabilidad media de este conjunto de operaciones. Además, también se puede usar en casos en los que la valoración de dichas acciones financieras es cambiante y acumulativa. Slywotzky, A. (2016)

Rentabilidad de libre riesgo

Rentabilidad calculada sobre aquellos contratos financieros libres de riesgo, entre los que el ejemplo más claro es el depósito bancario. Slywotzky, A. (2016)

Rentabilidad nominal y real

Es muy relevante diferenciar entre rentabilidad nominal y rentabilidad real, como consecuencia de los períodos inflacionistas por los que puede atravesar el dinero. Dicho esto, la rentabilidad nominal no tiene en cuenta a la inflación en su cálculo, al contrario que la rentabilidad real, en la que si se considera a la inflación dentro de su obtención. Slywotzky, A. (2016)

La rentabilidad la podemos entender como los beneficios derivados de una determinada inversión. Por lo tanto, es el principal indicador para analizar el comportamiento de una inversión y, por tanto, para poder comparar entre diferentes inversiones.

En cualquier caso, la rentabilidad es un aspecto importante para decidir qué inversión es la que más nos interesa realizar entre las diferentes opciones que podemos tener disponibles. Esta rentabilidad puede medirse y mostrarse tanto en términos absolutos (es decir, la cantidad concreta de dinero que hemos obtenido) o en términos relativos (es decir, mediante porcentaje referido a la inversión inicial). Slywotzky, A. (2016)

Así, por ejemplo, una inversión de 1.000€ puede darnos una rentabilidad del 10% (expresada en términos relativos) o de 100€ (expresada en términos absolutos).

Generalmente, se utilizan los términos relativos, porque es mejor para hacer comparaciones entre diferentes casos o activos (si quieres comparar tu track record con el de otra persona y tú has invertido 2.000€ y el otro 3.400€, es más cómodo expresar la rentabilidad en términos relativos).

Rentabilidad anualizada: Es la rentabilidad media que se ha conseguido al año desde que se compró el activo. Es decir, es la rentabilidad acumulada dividida entre los años que ha durado la inversión.

Rentabilidad bruta: Por rentabilidad bruta entendemos la rentabilidad que arroja una compañía o una inversión antes de impuestos, amortización del capital, etc. Es, por lo tanto, una métrica un tanto engañosa, porque no hace referencia a la rentabilidad real que vamos a poder disfrutar nosotros.

Rentabilidad neta: La rentabilidad neta, en cambio, es la rentabilidad final una vez descontados los impuestos, la amortización del capital, etc. La rentabilidad neta, en general, da una información más fiable, porque ya descuenta todo lo que puede erosionar la rentabilidad y, por tanto, la viabilidad de una empresa o de una inversión.

Calcular la rentabilidad

$(\text{Valor actual de la inversión} - \text{Valor inicial de la inversión}) / \text{Valor inicial de la inversión} * 100$

De esta forma, si una inversión de 1.000€ ahora vale 1.100€, deberíamos calcularlo de la siguiente forma:

$$(1100 - 1000) / 1000 * 100 = 10\%$$

El ROA es una métrica clave para evaluar la eficiencia en el uso de los activos y comparar la rentabilidad de empresas en la misma industria. El ROE ayuda a evaluar la rentabilidad en relación con el capital invertido. Es un referente de la capacidad de una compañía para registrar ganancias hacia sus accionistas.

La Tasa Interna de Retorno o TIR es la tasa de interés o de rentabilidad que ofrece una inversión. Así, se puede decir que la Tasa Interna de Retorno es el porcentaje de beneficio o pérdida que conlleva cualquier inversión. La TIR es un factor invaluable para el éxito de una empresa o negocio. Slywotzky, A. (2016)

La tasa efectiva anual (TEA) es un indicador expresado como tanto por ciento anual que muestra el costo o rendimiento efectivo de un producto financiero. El cálculo de la TEA está basado en el tipo de interés compuesto y parte del supuesto que los intereses obtenidos se vuelven a invertir a la misma tasa de interés.

2.4 Hipótesis De Investigación

2.4.1 Hipótesis General

Con la Gestión Logística se mejora la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- a. Con la Gestión Logística disminuye el costo por pedido de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.
- b. Con la Gestión Logística se incrementa la TEA de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.
- c. Con la Gestión Logística se mejora la venta de suministros en la empresa C.H. RETAIL S.A.C. Rodríguez, C. (2021)

2.5 Operacionalización de Variables e Indicadores

La gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

Tabla 1. Operacionalización de Variables e Indicadores.

VARIABLES		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
VARIABLE 01	Gestión logística	<p>La gestión logística es un proceso detallado para organizar e implementar una operación. Cuando se trata de negocios, este proceso es el flujo de trabajo desde el principio hasta el final con el fin de cumplir las expectativas de los clientes, así como las de la organización. Silvera, R. (2020)</p>	<p>La gestión logística administra los recursos que pueden ir desde bienes tangibles (como materiales, equipo y suministros) hasta alimentos u otros artículos consumibles. De este modo, la gestión logística se ocupa de integrar el flujo de información y sus herramientas de gestión, manipulación de materiales, producción de embalaje, inventario, transporte, almacenamiento y, a veces, seguridad. Es tener el elemento adecuado en la cantidad adecuada en el momento adecuado en el lugar adecuado al precio adecuado en la condición adecuada para el cliente adecuado. Silvera, R. (2020)</p>	Abastecimiento de materiales	<p>Eficiencia en la recepción de mercancías.</p> <p>Área de actividad de carga y descarga</p> <p>Costo por pedido</p>	<p>T: Entrevista</p> <p>I: Cuestionario</p> <p>T: Encuesta</p> <p>I: Cuestionario</p>

Fuente: Elaborado por el Tesista

Tabla 1. Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLES		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
VARIABLE 02	Rentabilidad de la Empresa	<p>La Rentabilidad de la Empresa, Son los beneficios derivados de una determinada inversión. Por lo tanto, es el principal indicador para analizar el comportamiento de una inversión y, por tanto, para poder comparar entre diferentes inversiones. La Rentabilidad puede medirse y mostrarse tanto en términos absolutos (es decir, la cantidad concreta de dinero que hemos obtenido) o en términos relativos (es decir, mediante porcentaje referido a la inversión inicial). Rodríguez, C. (2021)</p>	<p>La Rentabilidad de la Empresa, Por supuesto, no es el único factor que se tiene en cuenta para comparar inversiones, puesto que, junto a la rentabilidad, se debe tener en cuenta otros aspectos, como el riesgo. La rentabilidad es un aspecto importante para decidir qué inversión es la que más nos interesa realizar entre las diferentes opciones que se pueden tener disponibles.</p> <p>Rentabilidad del dinero De manera muy simple, es la rentabilidad que se obtiene de la inversión de una cantidad monetaria determinada. Dentro de este apartado se emplaza la rentabilidad efectiva, que, con la Tasa Efectiva de Rentabilidad, tiene en consideración a las reinversiones de capitales financieros que se dan a lo largo del periodo de una inversión. La Tasa Interna de Retorno o TIR. La tasa efectiva anual (TEA) Rodríguez, C. (2021)</p>	Rentabilidad del dinero.	<p style="text-align: center;">TIR (Tasa interna del retorno)</p> <p style="text-align: center;">TEA (La tasa efectiva anual)</p>	<p style="text-align: center;">T: Entrevista</p> <p style="text-align: center;">I: Cuestionario</p> <p style="text-align: center;">T: Encuesta</p> <p style="text-align: center;">I: Cuestionario</p>

Fuente: Elaborado por el Tesista

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Nivel y Tipo de la Investigación

3.1.3. Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación, es de nivel descriptivo explicativo. Niño, V. (2021)

3.1.4. Tipo de la Investigación

El tipo de investigación es tipo aplicada porque se buscó la solución a los problemas enunciados. Niño, V. (2021)

3.2. Diseño de la Investigación

Es no experimental, porque no se manipulo ninguna de las variables y se recurrió a las teorías y conceptos de ambas variables. Niño, V. (2021)

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población estuvo comprendida por el personal (34 Personas) Niño, V. (2021)

3.3.2. Muestra

Para la investigación se ha decidido tomar toda la población como muestra, debido a que la población es pequeña (34 Personas). Muestra sesgada. Niño, V. (2021)

3.4. Técnicas de recolección de datos

- **Análisis documental**

Se recolecto información, de los documentos en archivo.

- **Entrevistas.**

Se interrogo a los responsables y al personal a su cargo.

- **Encuestas.**

Para obtener información verídica y oportuna. Niño, V. (2021)

3.5. Técnicas para el procedimiento de la información

- Registro y procesamiento computarizado con Excel.
- Procesamiento computarizado con Minitab.
- Procesamiento computarizado con SPSS. Niño, V. (2021)

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Software SAP.

La elección del software SAP Transportation Management, ha permitido integrar la cadena de tiendas-autoservicios ubicados en todo el norte chico del Perú, porque es un sistema informático que sirve para dar información. Basándose en datos y analizando todo lo procesado, el sistema produce la información necesaria para tomar decisiones y para que puedan ser interpretados por la empresa C.H. RETAIL S.A.C. . Martínez, J. (2022)

Hoy en día la Gestión de Logística aplicada a la empresa C.H. RETAIL S.A.C. , ha mejorado la presentación al usuario final notoriamente lo que se brinda. Con el aporte que se ha realizado se tiene un desarrollo mucho más ordenado y organizado mediante el uso de capas de negocio claramente identificadas y con componentes reutilizables, componentes desarrollados en cada capa del negocio y utilizados en cuanto la aplicación lo requiera en sus distintas capas.

Ha sido necesario utilizar frameworks para ahorrar tiempo en los diferentes procesos, así como maximizar la atención al cliente.

4.1.1 Implementación.

Ha sido necesario la instalación y configuración del servidor en una PC, un servidor virtualizado.

Características Equipo Placa:

Intel Procesador: Core 2 Duo 3.0 GHz

Memoria RAM: 3 Gb DDR3

Disco duro: 250GB

Creación de Servidor Virtualizado. Ronda, M. (2020)

A- Grabaciones e IVR

Se usará un PBX, que permite que las llamadas entrantes sean direccionadas a una recepcionista digital, la cual da opciones al llamante, para luego transferir la llamada a una recepcionista o a un call center. En el servidor habrá una grabación, ósea una contestadora que de un mensaje de bienvenida, y varias opciones para que la persona que llama pueda elegir.

B- Routes (Rutas Entrantes)

Se tiene una ruta por la cual entran varias llamadas. Se tiene un Asterisk que es la creación de: Blacklist (Lista Negra) Lista de los usuarios bloqueados o no admitidos. Queues (Colas) Permiten administrar un gran número de llamadas entrantes, en un call center. Piattini, M. (2017)

4.1.2 Análisis de costo/ beneficio.

Se ha reducido en la empresa C.H. RETAIL S.A.C. los costos por atención al usuario utilizando una línea de Internet, basándose en VoIP. El sistema de telefonía IP permite realizar un mayor y mejor control sobre las llamadas personales realizadas evitando un gasto telefónico personal. Costo en Recurso Humano. La reducción en el gasto de las llamadas es de 31.18%, con lo que se recupera lo invertido en año y medio. Las redes de datos son menos costosas de mantener. Vázquez, C. (2016)

4.2 Solución de cuestionario.

Pregunta 1

¿Cree Ud. que la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?

Tabla 2. Pregunta 1

Likert	fi	%fi
Siempre	17	50.00%
Casi siempre	10	29.41%
Casi nunca	5	14.71%
Nunca	2	5.88%
Total	34	100.00%

Fuente: Excel

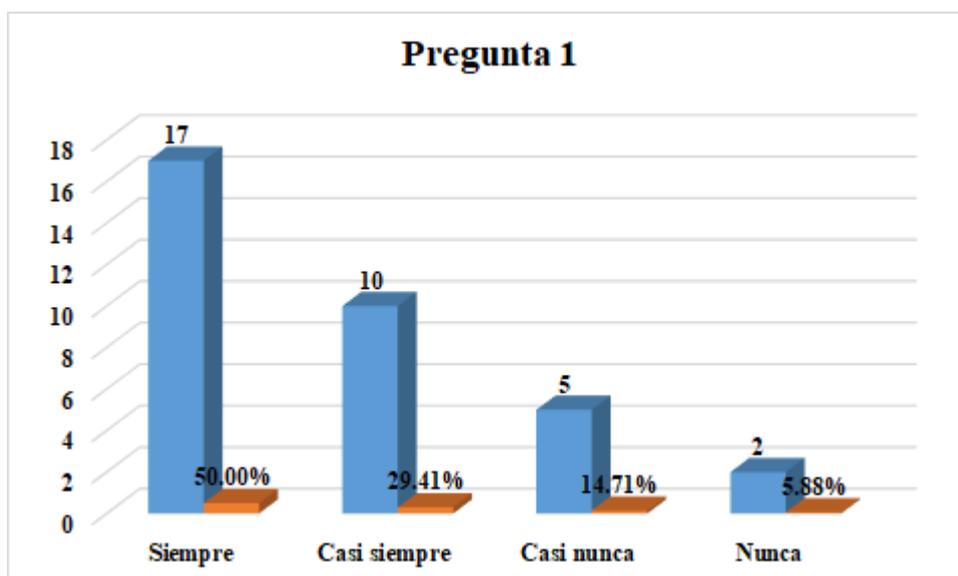


Imagen 1. Pregunta 1

Fuente: Excel

Explicación:

A la pregunta 1, el 50.00% está siempre de acuerdo que la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

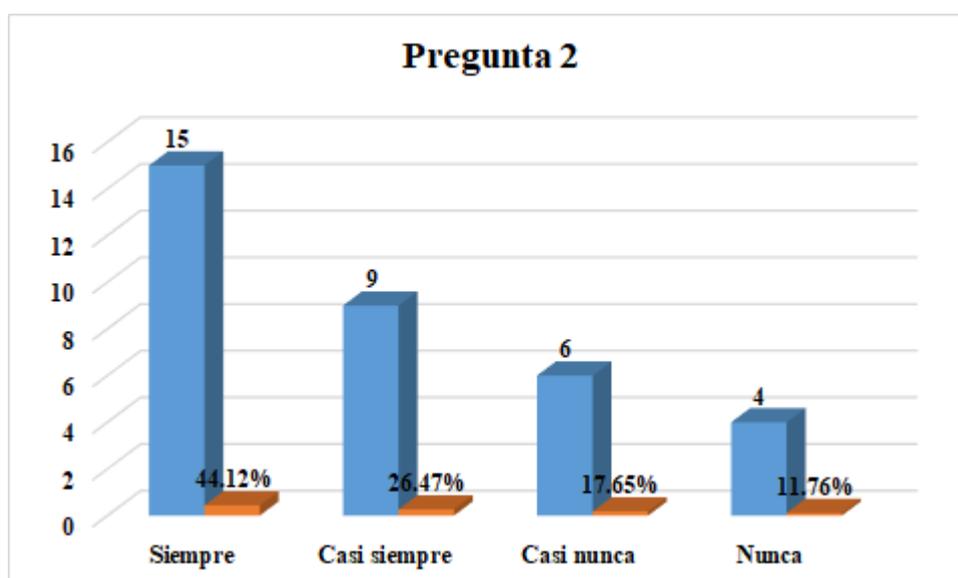
Pregunta 2

¿Considera Ud. que la gestión logística incide en el costo por pedido de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?

Tabla 3. Pregunta 2

Likert	fi	%fi
Siempre	15	44.12%
Casi siempre	9	26.47%
Casi nunca	6	17.65%
Nunca	4	11.76%
Total	34	100.00%

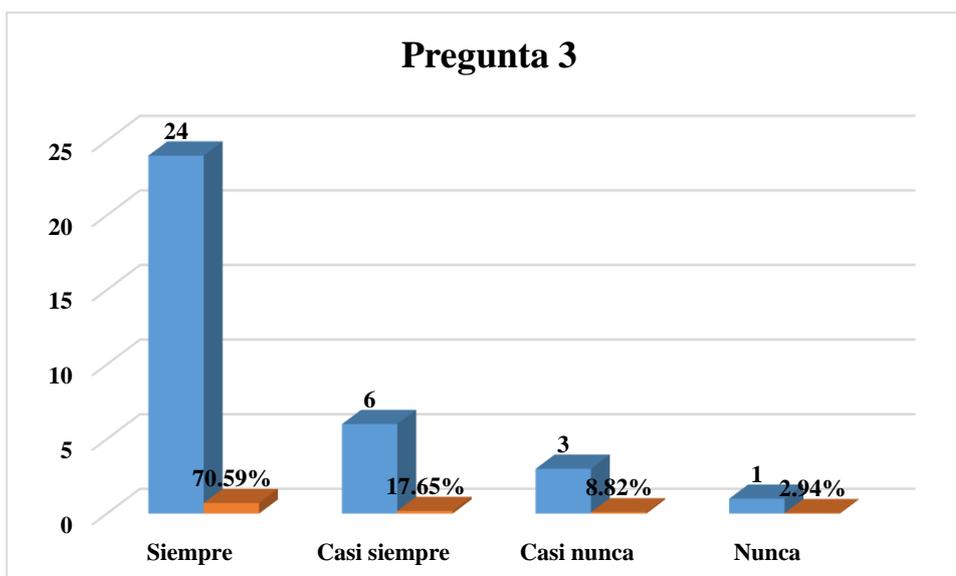
Fuente: Excel

**Imagen 2. Pregunta 2**

Fuente: Excel

Explicación:

A la pregunta 2, el 44.12% está siempre de acuerdo que la gestión logística incide en el costo por pedido de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.



Pregunta 3

¿Ud. cree que la gestión logística incide en el incremento de la TEA de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. ?

Tabla 4. Pregunta 3

Likert	fi	%fi
Siempre	24	70.59%
Casi siempre	6	17.65%
Casi nunca	3	8.82%
Nunca	1	2.94%
Total	34	100.00%

Fuente: Excel

Imagen 3. Pregunta 3

Fuente: Excel

Explicación:

A la pregunta 3, el 70.59% está siempre de acuerdo que la gestión logística incide en el incremento de la TEA de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

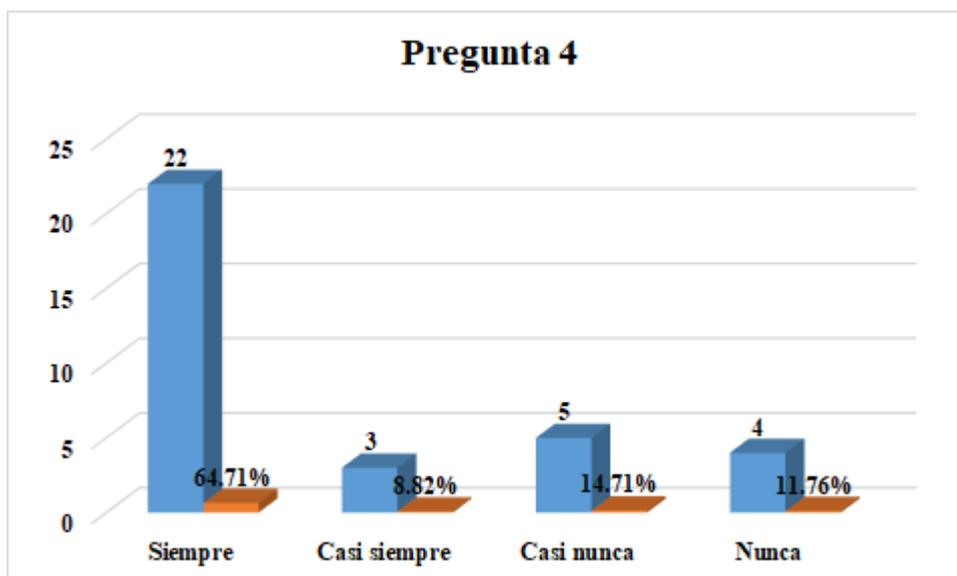
Pregunta 4

¿Ud. cree que la gestión logística mejora la venta de suministros en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?

Tabla 5. Pregunta 4

Likert	fi	%fi
Siempre	22	64.71%
Casi siempre	3	8.82%
Casi nunca	5	14.71%
Nunca	4	11.76%
Total	34	100.00%

Fuente: Excel

**Imagen 4. Pregunta 4**

Fuente: Excel

Explicación:

A la pregunta 4, el 64.71% está siempre de acuerdo que la gestión logística mejora la venta de suministros en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

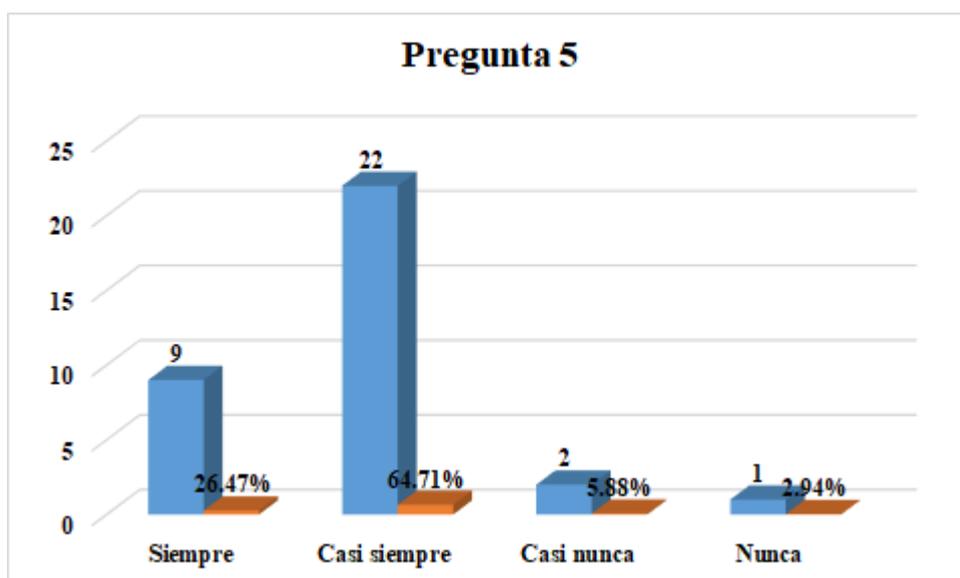
Pregunta 5

¿Ud. cree que el área de actividad de carga y descarga de la empresa C.H. RETAIL S.A.C., es la adecuada para poder cumplir eficientemente con los pedidos?

Tabla 6. Pregunta 5

Likert	fi	%fi
Siempre	9	26.47%
Casi siempre	22	64.71%
Casi nunca	2	5.88%
Nunca	1	2.94%
Total	34	100.00%

Fuente: Excel

**Imagen 5. Pregunta 5**

Fuente: Excel

Explicación:

A la pregunta 5, el 64.71% está casi siempre de acuerdo que el área de actividad de carga y descarga de la empresa C.H. RETAIL S.A.C., es la adecuada para poder cumplir eficientemente con los pedidos.

Pregunta 6

¿Considera que es posible reducir el costo por pedido en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?

Tabla 7. Pregunta 6

Likert	fi	%fi
Siempre	13	38.24%
Casi siempre	16	47.06%
Casi nunca	4	11.76%
Nunca	1	2.94%
Total	34	100.00%

Fuente: Excel

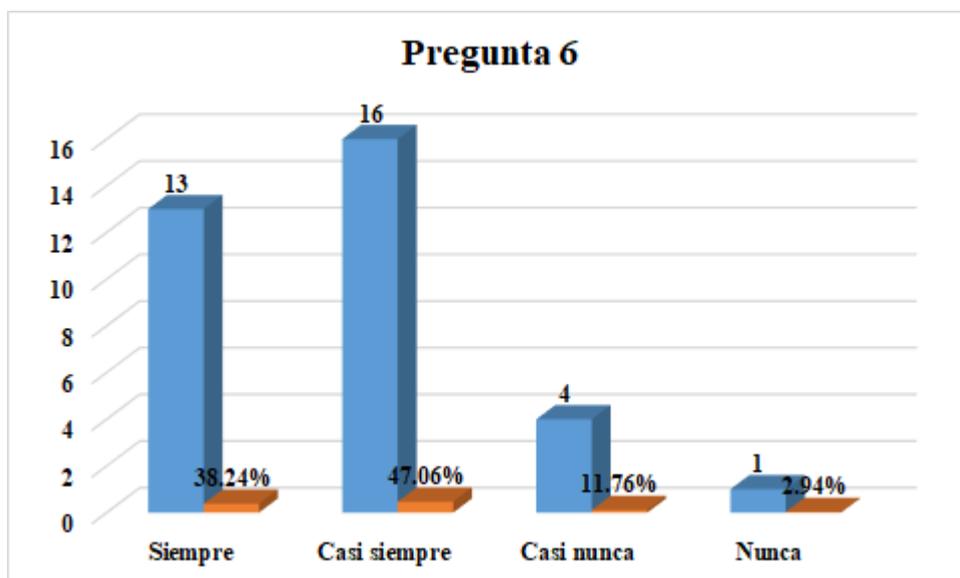


Imagen 6. Pregunta 6

Fuente: Excel

Explicación:

A la pregunta 6, el 47.06% está casi siempre de acuerdo que es posible reducir el costo por pedido en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

Pregunta 7

¿Cree que es oportuno un préstamo financiero para implementar nuevos softwares de gestión logística en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?

Tabla 8. Pregunta 7

Likert	fi	%fi
Siempre	16	47.06%
Casi siempre	14	41.18%
Casi nunca	2	5.88%
Nunca	2	5.88%
Total	34	100.00%

Fuente: Excel

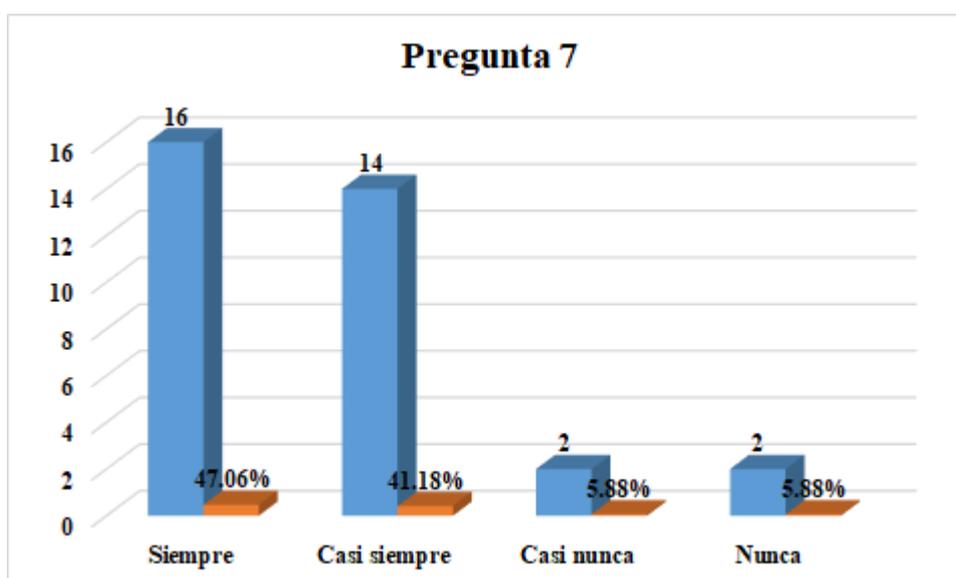


Imagen 7. Pregunta 7

Fuente: Excel

Explicación:

A la pregunta 7, el 47.06% está siempre de acuerdo que es oportuno un préstamo financiero para implementar nuevos softwares de gestión logística en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

Pregunta 8

¿Cree que la empresa C.H. RETAIL S.A.C. debe realizar un préstamo financiero para vender en el mercado internacional?

Tabla 9. Pregunta 8

Likert	fi	%fi
Siempre	9	26.47%
Casi siempre	20	58.82%
Casi nunca	4	11.76%
Nunca	1	2.94%
Total	34	100.00%

Fuente: Excel

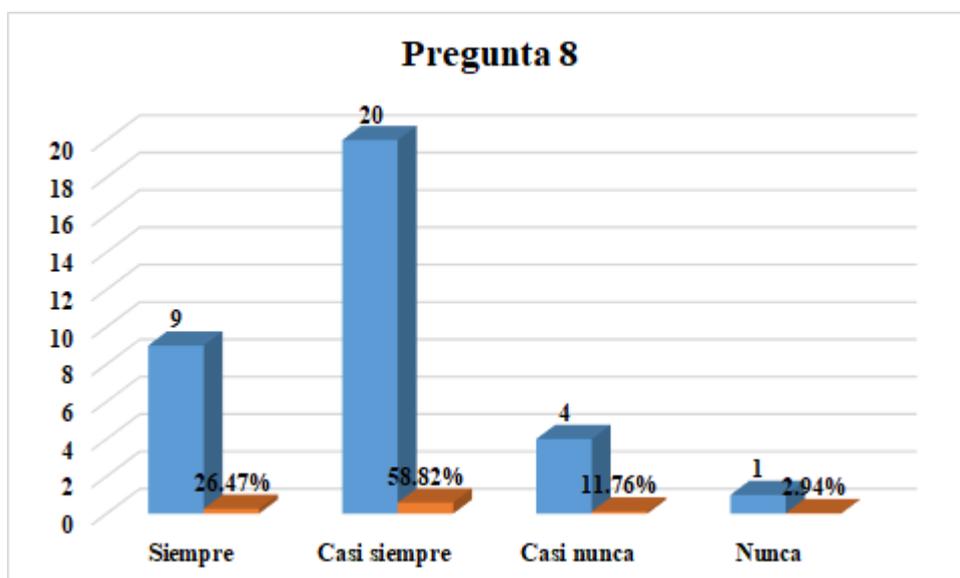


Imagen 8. Pregunta 8

Fuente: Excel

Explicación:

A la pregunta 8, el 58.82% está casi siempre de acuerdo que la empresa C.H. RETAIL S.A.C. debe realizar un préstamo financiero para vender en el mercado internacional.

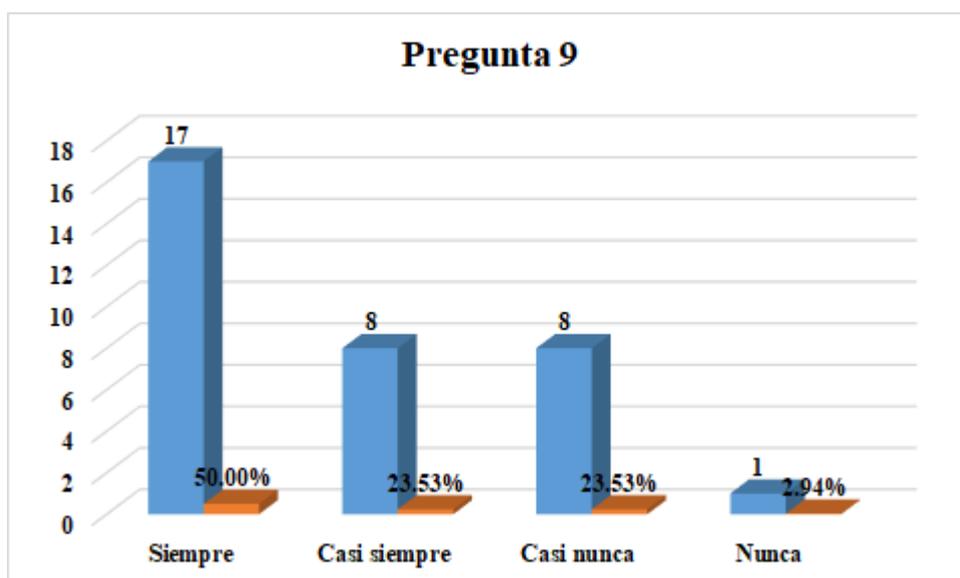
Pregunta 9

¿Cree que la empresa C.H. RETAIL S.A.C. debe realizar un préstamo financiero para aumentar el plantel de empleados?

Tabla 10. Pregunta 9

Likert	fi	%fi
Siempre	17	50.00%
Casi siempre	8	23.53%
Casi nunca	8	23.53%
Nunca	1	2.94%
Total	34	100.00%

Fuente: Excel

**Imagen 9. Pregunta 9**

Fuente: Excel

Explicación:

A la pregunta 9, el 50.00% está siempre de acuerdo que es oportuno un préstamo financiero para aumentar el plantel de empleados.

Pregunta 10

¿Cree que la empresa C.H. RETAIL S.A.C. debe realizar un préstamo financiero para comprar nuevos equipos?

Tabla 11. Pregunta 10

Likert	fi	%fi
Siempre	26	76.47%
Casi siempre	2	5.88%
Casi nunca	2	5.88%
Nunca	2	11.76%
Total	34	100.00%

Fuente: Excel

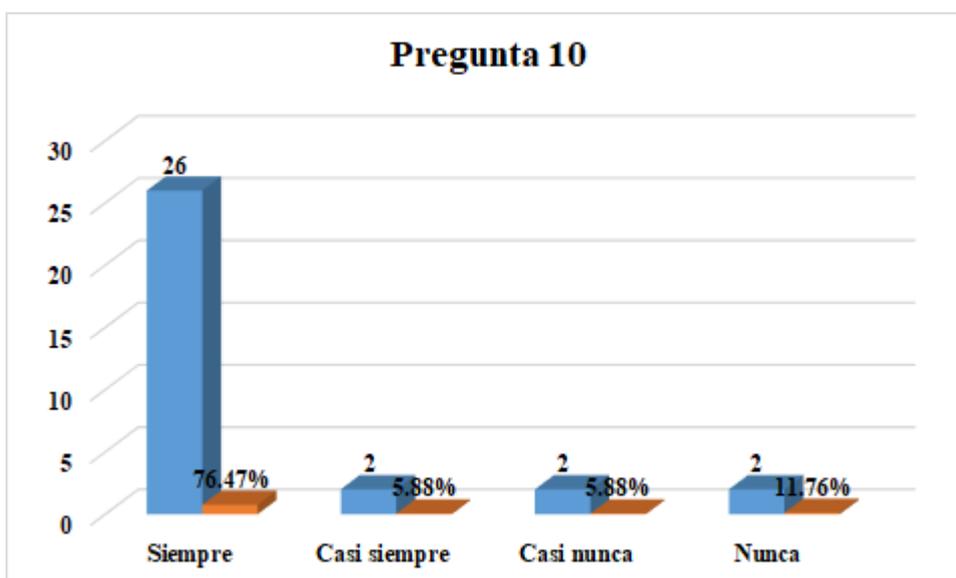


Imagen 10. Pregunta 10

Fuente: Excel

A la pregunta 10, el 76.47% está siempre de acuerdo que es oportuno un préstamo financiero para comprar nuevos equipos.

4.3 Contrastación de la hipótesis.

4.3.1 Contrastación de la hipótesis general.

H1: Con la Gestión Logística se mejora la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. .

H0: Con la Gestión Logística no se mejora la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. .

Tabla 12. Chi-cuadrado

		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de	115.602 ^a	90	0.020
Razón verosimilitud	de	70.796	90	0.906
Asociación lineal por lineal		16.06	1	0.000
N de casos válidos		34		

Fuente: SPSS

Se está utilizando un coeficiente de confianza del 95%, por lo que el nivel de significancia es 5% (0.05); como la significancia asintótica es bilateral es 0,020 menos a 0.05, entonces si se acepta la hipótesis Con la Gestión Logística se mejora la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

4.3.2 Prueba de normalidad.

Tabla 13. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
GL	0.967	34	0.180
R	0.937	34	0.053

Fuente: SPSS

GL= Gestión Logística

R= Rentabilidad

H1: Con la Gestión Logística se mejora la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. .

Se observa la significancia de la variable “Gestión Logística” que es de 0.180 cifra mayor 0.05.

También se observa la significancia de la variable “Rentabilidad” que es de 0.053 cifra mayor a 0.05

por lo tanto, se puede concluir que los datos analizados siguen una distribución normal.

4.3.3 Contrastación de las hipótesis específicas.

Contrastación de las hipótesis específica1

H1: Con la Gestión Logística disminuye el costo por pedido de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

H0: Con la Gestión Logística no disminuye el costo por pedido de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

Tabla 14. Contrastación de las hipótesis específica1

Correlaciones				
			GL	CP
Rho de Spearman	GL	Coefficiente de correlación	1.000	0.494
		Sig. (bilateral)		0.038
		N	34	34
	CP	Coefficiente de correlación	0.494	1.000
		Sig. (bilateral)	0.038	
		N	34	34

Fuente: SPSS

GL= Gestión Logística

CP = Costo por pedido

Se observa que la correlación es moderada, donde el ($P=0.038$) se rechaza H_0 y se acepta H_1 , Con la Gestión Logística disminuye el costo por pedido de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

Contrastación de las hipótesis específica2

H_1 : Con la Gestión Logística se incrementa la TEA de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

H_0 : Con la Gestión Logística no se incrementa la TEA de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

Tabla 15. Contrastación de las hipótesis específica2

Correlaciones				
			GL	TEA
Rho de Spearman	GL	Coefficiente de correlación	1.000	0.195
		Sig. (bilateral)		0.024
		N	34	34
	TEA	Coefficiente de correlación	0.195	1.000
		Sig. (bilateral)	0.024	
		N	34	34

Fuente: SPSS

GL= Gestión Logística

TEA

Se observa que la correlación es moderada, donde el ($P=0.024$) se rechaza H_0 y se acepta H_1 , Con la Gestión Logística se incrementa la TEA de la empresa C.H. RETAIL S.A.C .

Contrastación de las hipótesis específica3

H_1 : Con la Gestión Logística se mejora la venta de suministros en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

H_0 : Con la Gestión Logística no se mejora la venta de suministros en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

Tabla 16. Contrastación de las hipótesis específica3

Correlaciones				
			GL	TEA
Rho de Spearman	GL	Coeficiente de correlación	1.000	0.108
		Sig. (bilateral)		0.041
		N	34	34
	TEA	Coeficiente de correlación	0.108	1.000
		Sig. (bilateral)	0.041	
		N	34	34

Fuente: SPSS

GL= Gestión Logística

VS = Venta de suministros.

Se observa que la correlación es moderada, donde el ($P=0.041$) se rechaza H_0 y se acepta H_1 , Con la Gestión Logística se mejora la venta de suministros en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 Discusión.

Se ha revisado el trabajo de Lapo, M. (2021) Tesis titulada: *Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos*. El cual ha sido útil para considerar como la influencia de la estructura de capital y el riesgo crediticio inciden en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. Por lo que se debe ser cliente de un banco en especial, haciendo transacciones con prudencia. También el trabajo de Tomas, D. (2021) Tesis titulada: *Propuesta de mejora en la gestión de mantenimiento y logística para incrementar la rentabilidad de una empresa suministradora de servicio de maquinaria pesada en Huaraz*, en este caso una buena gestión de mantenimiento y logística mejora la rentabilidad de la empresa. Coincidiendo con la metodología, la cual tuvo un diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, esto debido a que se recoge la información, sin manipular las variables. Hoy en día la empresa C.H. RETAIL S.A.C. en almacén una unidad de stock en materiales críticos. Capacitando continuamente al personal. También Correa, J. (2021) Tesis titulada: *Implementación de un modelo de gestión logística y su efecto en la eficiencia organizacional del proceso de descarga y despacho del almacén en la empresa Sl Courier del Perú en Trujillo año 2020*. Fue útil para comparar el modelo de gestión logística en la eficiencia organizacional del proceso de descarga y despacho del almacén, considerando ampliar el almacén y brindar a los trabajadores un medio ambiente equilibrado para que rinda eficientemente.

5.2 Conclusiones.

A- Conclusión general.

Si se conoce de qué manera la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

La Gestión Logística ha permitido incrementar la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C. Mejorar su almacén y oficinas de atención, disminuyendo gastos innecesarios en alquiler de local contiguo, el cual fue útil para almacenar materia prima, insumos y productos. Eslava, J. (2015)

Se ha logrado certificaciones para realizar la venta de Gabinetes de Telecomunicaciones de alta calidad y tecnología de punta. Se tiene como distribuidor a VERITRADE, quien facilita la venta de gama de productos para todos los sectores económicos. Todo ello contribuye a que la empresa sea más competitiva en el mercado y tenga oportunidades de más fuentes de financiamiento.

Al haber implementado un Marketplace, con esta plataforma se puede anunciar sus productos, ofreciéndole un abanico amplio de opciones al cliente. Prácticamente es un espacio comercial virtual que sirve como intermediario entre la empresa C.H. RETAIL S.A.C. y sus clientes, así como de sus distribuidores.

B- Conclusión Especifica1.

Si se conoce de qué manera la gestión logística incide en el costo por pedido de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

La gestión logística ha logrado mejorar la gestión de compras, ha mejorado los trámites en menos tiempo, hoy en día se elige en menor tiempo al personal administrativo con experiencia para que seleccione a los mejores proveedores, y así corregir también la regular recepción. Morales, A. (2019)

Hoy en día la empresa C.H. RETAIL S.A.C., tiene una mejor gestión de stocks y Almacenes, con ello se ha logrado una disminución de los gastos operativos, así como de los costos de inventario. C.H. RETAIL S.A.C. cuenta con un conveniente embalaje, y un óptimo almacenaje, todo ello le permite realizar una mejor inversión y generar retornos en tecnologías de la información, transporte y gestión. La gerencia ya no está distraída en controlar los costos por obsolescencia, o costos de renovación, menos por los costos de mano de obra, lo que se evidencia en que se brinda un mejor servicio a los clientes.

Se cuenta con dos vehículos, cuyos costos directos de la explotación se han reducido significativamente. Se ha capacitado al personal adecuadamente referente a pagos efectuados o por efectuar que la empresa tiene que realizar para llevar a cabo sus operaciones, conociéndose el gasto que realiza la empresa para llevar a cabo sus actividades operativas. También se conoce los costos ocultos involucrados cuando se mueven y almacenan materiales y productos desde los proveedores hasta los clientes. Se refieren a: Costos por aprovisionamiento (compras), Costos de almacenamientos, Costos de Inventarios, Costos del transporte interno, Costos de la distribución de productos terminados, Costos del personal involucrado en estas tareas. Todo ello a sumado a favor de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

C- Conclusión Especifica2.

Si se conoce de qué manera la gestión logística incide en el incremento de la TEA de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

Todo ahorro de la empresa se ve reflejado en incremento en las cuentas bancarias a las cuales tienen acceso la empresa C.H. RETAIL S.A.C. Entonces el encargado de almacén al recepcionar adecuadamente, ubicar cada producto en su espacio asignado previamente. El tener Mantenimiento de equipos diversos, genera ahorros y los ahorros incrementan la TEA.

En el año 2022 el porcentaje de devolución de productos fue de un 0.4%, por no cumplir con los parámetros ofrecidos a los clientes. En el año 2023 se ha reducido al 0.3 %. Se tiene una variación positiva del 0.1%. Se asignó personal de la empresa para brindar asistencia técnica a los clientes a los cuales se les dificultaba la manipulación, o por su poca experiencia en equipos electrónicos el manual no era fácil de entender. Esta estrategia incremento el TEA.

La empresa CH RETAIL S.A.C, incrementa sus ventas en los meses de mayo, junio, julio, noviembre y diciembre. Con el aporte de la gestión logística se ha generado ahorros por S/ 2400.00, lo que ha incrementado la TEA. También se ha reducido a costo cero el alquiler de otro almacén. Año 2022 y 2023, cero accidentes, la gestión logística ha permitido cumplir con los lineamientos de las certificaciones y las políticas de almacenamiento; se da capacitación constante al personal administrativo en temas de seguridad laboral. En la empresa C.H. RETAIL S.A.C. se da rotación de almaceneros, evitando un sobre costo económico, al tener personal experimentado. Krugman, P. (2017) Que genera los siguientes documentos: Guía de Remisión Remitente, Planilla de verificación de limpieza de transporte, Constancia de verificación de pesos y medidas, Guía de Remisión Transportista. Entregando los pedidos a tiempo. Se ha fortalecido en el manejo de documentación tanto en ingresos y salidas de productos, en inventarios, almacenamiento, lo que ha permitido un incremento en el TEA.

D- Conclusión Especifica3.

Si se conoce de qué manera la gestión logística mejora la venta de suministros en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.

Gracias a la gestión logística la empresa C.H. RETAIL S.A.C., ha mejorado su planificación y gestión de todas las operaciones que están directamente relacionadas con el flujo de productos listos para la venta. Pero lo primero fue las actividades de almacenaje y transporte, con ello se mejoró la relación con los mercados, cubriendo la demanda de los clientes. Cuatrecasas, L. (2019)

La mejora la venta de suministros de la empresa C.H. RETAIL S.A.C., es por el buen uso de los canales para que el producto pueda llegar al consumidor final:

1. Canal de aprovisionamiento: en este canal, los productos son trasladados hasta el almacén de distribución.
2. Canal de distribución: el producto se traslada desde el almacén hasta el punto de venta. Se da la distribución comercial, gestión de stocks, gestión de pedidos y devoluciones. La empresa C.H. RETAIL S.A.C., garantiza la calidad del producto sin aumentar sus costes de transporte, minimizando etapas y distancias en el recorrido, reduciendo el número de revisiones y control de existencias, haciendo las necesarias y de la forma más fácil y cómoda posible.

5.3 Recomendaciones

- ✓ Incorporar una política que le permita a la empresa realizar una gestión de compras adecuada, cumpliendo con los estándares establecidos por el estado peruano.
- ✓ Mantener la eficacia en la entrega en los servicios, calidad y en el momento oportuno.
- ✓ Ofrecer un óptimo servicio con un buen trato y adecuada cortesía, para aumentar la confianza y seguridad.
- ✓ Lograr la excelencia de servicio en favor del cliente.
- ✓ Implementar con un software que indique cuando el stock está por agotarse.

CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes Bibliográficas

- Borrarse, F. (2021) *Estrategias que se requieren para una eficiente operación de negocios durante 2021, dirigido a fabricantes de maquinaria que venden a las PyMEs del sector productivo de la Gran Área Metropolitana*. Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.
- Claire, I. (2021) *Factores de riesgos financieros en empresas de logística (transporte ferroviario): zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco*. Universidad de Guadalajara.
- Correa, J. (2021) *Implementación de un modelo de gestión logística y su efecto en la eficiencia organizacional del proceso de descarga y despacho del almacén en la empresa SI Courier del Perú en Trujillo año 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Lapo, M. (2021) *Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Malo, S. (2021) *Estudio de factibilidad para la comercialización de leche entera en máquinas automáticas expendedoras en la ciudad de Cuenca*. Universidad del Azuay.
- Portilla, S. (2023) *Estudio técnico económico para el reemplazo de maquinarias y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Corporación*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Rivera, Y. (2021) *La gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa Selva Andina - 2018*. Universidad Señor de Sipan.
- Sotomayor, R. (2022) *Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Empresa*

Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. Universidad Cesar Vallejo.

Tomas, D. (2021) *Propuesta de mejora en la gestión de mantenimiento y logística para incrementar la rentabilidad de una empresa suministradora de servicio de maquinaria pesada en Huaraz.* Universidad Privada del Norte.

Visca, N. (2021) *Planificación Estratégica para la empresa Ledesma para el año 2021.* Universidad Siglo 21.

6.2 Fuentes documentales

Altares, J. (2023) *Optimización de la cadena logística.* Editor - Centro de Estudios Adams.

Ballou, R. (2017) *Logística: administración de la cadena de suministro.* Editor - Limusa.

Claude, G. (2016) *Historia del pensamiento administrativo.* Editorial – Norma.

Cuatrecasas, L. (2019) *Logística. Gestión de la cadena de suministros.* Editorial – Trillas.

Escudero, M. (2019) *Gestión logística y comercial.* Ediciones Paraninfo, S.A.

Eslava, J. (2016) *Las claves del análisis económico-financiero de la empresa.* ESIC Editorial.

Iglesias, A. (2016) *La gestión de la cadena de suministro.* ESIC Editorial.

Iglesias, A. (2023) *Caso Scalpers: la mejora continua de la cadena de suministro, factor básico de éxito.* ESIC Editorial.

- Krugman, P. (2017) *Introducción a la Economía. Microeconomía*. Paraninfo. S.A.
- Martínez, J. (2022) *Desarrollo de aplicaciones con SAP Fiori Elements List Report*. Mc Graw Hill.
- Morales, A. (2019) *Administración Financiera*. Mc Graw Hill.
- Niño, V. (2021) *Metodología de la investigación - Diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U.
- Piattini, M. (2017) *Fábricas de Software: Experiencias, Tecnologías*. Ediciones Limusa.
- Rodríguez, C. (2021) *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Editor – 3 Ciencias.
- Ronda, M. (2020) *UF1883 - Instalación de sistemas ERP-CRM*. Editor Prentice Hall.
- Silvera, R. (2020) *Gestión logística internacional*. Ecoe Ediciones.
- Slywotzky, A. (2016) *El arte de hacer rentable una empresa*. Editorial - Norma
- Tamayo, M. (2016) *Metodología formal de la investigación científica*. Editor - Limusa.
- Vázquez, C. (2016) *El auxiliar del conductor de obras*. Editor - Prentice Hall.

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla 17. Matriz de consistencia

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA C.H. RETAIL S.A.C. - 2024					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Metodología – Instrumentos
¿De qué manera la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?	Conocer de qué manera la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.	Con la Gestión Logística se mejora la rentabilidad de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.			Escala de Likert de 5 puntuaciones. 1. Nunca 2. Casi nunca 3. No sabe/no opina 4. Casi siempre 5. Siempre
Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específica 1	Gestión logística	Abastecimiento de materiales	
¿De qué manera la gestión logística incide en el costo por pedido de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?	Conocer de qué manera la gestión logística incide en el costo por pedido de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.	Con la Gestión Logística disminuye el costo por pedido de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.			Nivel de la Investigación El nivel de la investigación, es de nivel descriptivo explicativo. Niño, V. (2021) Tipo de la Investigación El tipo de investigación es tipo aplicada porque se buscará la solución a los problemas enunciados. Niño, V. (2021).

Fuente: Tesista

Tabla 17. Matriz de consistencia

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA C.H. RETAIL S.A.C. - 2024				
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2	Variables	Dimensiones
¿De qué manera la gestión logística incide en el incremento de la TEA de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?	Conocer de qué manera la gestión logística incide en el incremento de la TEA de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.	Con la Gestión Logística se incrementa la TEA de la empresa C.H. RETAIL S.A.C.		<p>Diseño de la investigación Es no experimental, porque no se piensa manipular ninguna de las variables y se recurrirá a las teorías y conceptos de ambas variables. Niño, V. (2021)</p> <p>Población y Muestra</p>
Problema específico 3	Objetivo específico 3	Hipótesis específica 3	Rentabilidad de la Empresa	Rentabilidad del dinero
¿De qué manera la gestión logística mejora la venta de suministros en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.?	Conocer de qué manera la gestión logística mejora la venta de suministros en la empresa C.H. RETAIL S.A.C.	Con la Gestión Logística se mejora la venta de suministros en la empresa.		<p>Población</p> <p>La población está comprendida por el personal (34 Personas) Niño, V. (2021)</p> <p>Muestra</p> <p>Para la investigación se ha decidido tomar toda la población como muestra, debido a que la población es pequeña (34 Personas). Muestra sesgada. Niño, V. (2021)</p>

Fuente: Tesista