



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OPTICAL TECHNOLOGIES
SAC - LA VICTORIA 2018**

PRESENTADA POR

KATHERINE JULIANA ROCA ORTIZ

JANETH REBECA TAPIA CRUZ

ASESOR

JOSE ENRIQUE LAOS LOPEZ

TESIS

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

LIMA – PERÚ

2018



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

Las autoras permiten transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA OPTICAL TECHNOLOGIES SAC - LA VICTORIA 2018

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

PRESENTADA POR:

BACHILLER KATHERINE JULIANA ROCA ORTIZ

BACHILLER JANETH REBECA TAPIA CRUZ

ASESOR:

DR. JOSE ENRIQUE LAOS LOPEZ

LIMA, PERÚ

2018

RECONOCIMIENTO

A nuestros maestros, aquellos que nos apoyaron en la culminación exitosa de nuestro proceso educativo.

TABLA DE CONTENIDO

Portada	i
Reconocimiento	ii
Índice	iii
Resumen	iv
Abstract	v
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I MARCO TEÓRICO.....	3
1.1. Antecedentes.....	3
1.1.1. Antecedentes Nacionales.....	3
1.1.2. Antecedentes Internacionales.....	4
1.2. Bases Teóricas.....	6
1.2.1. Gestión Logística.....	6
1.2.2. Rentabilidad.....	10
1.2.3. La gestión logística en la rentabilidad de la empresa.....	13
1.3. Definiciones de Términos básicos.....	14
CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	16
2.1. Formulación de hipótesis principal.....	16
2.2. Variables y definición operacional.....	16
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
3.1. Diseño metodológico.....	18
3.2. Diseño muestral.....	19
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	21
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	21
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	22
CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....	61
5.1. Discusión de Resultados.....	61
5.1.1. Factor logístico influye en la rentabilidad de la empresa.....	61
5.1.2. Factor operativo influye en la rentabilidad de la empresa.....	62
5.1.3. Factor productivo influye en la rentabilidad de la empresa.....	63
5.1.4. Factor despacho influye en la rentabilidad de la empresa.....	64
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	68

FUENTES DE INFORMACIÓN	69
ANEXOS	70

RESUMEN

El objetivo de la investigación busca determinar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies S.A.C. en La Victoria durante el 2018. El hecho se observó y permitió plantear la problemática, ¿De qué manera la gestión logística influye en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies S.A.C. en La Victoria durante el 2018?

La investigación es de enfoque cualicuantitativo, siendo su diseño no experimental; ya que por medio de la recolección de datos permite probar una hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico de la información, obtenida de las encuestas realizadas a los colaboradores, así como entrevistas realizadas a los funcionarios de la empresa Optical Technologies S.A.C. ubicada en La Victoria.

Producto de la investigación se puede determinar, que el factor logístico influye de manera directa en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC; es decir un perfeccionamiento en los procesos de plazos de entrega, atención de requerimientos y capacidad instalada de almacén, se verá reflejada en un incremento de las utilidades de la empresa, ya que una mayor celeridad en los procesos anteriormente detallados genera la atención oportuna y eficiente de los usuarios y clientes.

PALABRAS CLAVE: Gestión logística; rentabilidad; capacidad instalada de almacén; incremento de utilidades.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the influence of logistics management on the level of profitability of the company Optical Technologies S.A.C. in La Victoria during 2018. The fact was observed and allowed to pose the problem, in what way the logistics management influences the level of profitability of the company Optical Technologies S.A.C. in La Victoria during 2018?

The research is of qualitative-quantitative approach, being its design non-experimental; since by means of the data collection it is possible to test a hypothesis, based on the numerical measurement and statistical analysis of the information, obtained from the surveys made to the collaborators, as well as interviews carried out with the officials of the company Optical Technologies S.A.C. located in La Victoria.

Product of the investigation can be determined, that the logistic factor directly influences the profitability of the company Optical Technologies SAC; that is to say, an improvement in the processes of delivery terms, attention to requirements and installed capacity of the warehouse, will be reflected in an increase in the profits of the company, since a greater speed in the previously detailed processes, generates timely attention and efficient of users and customers.

KEY WORDS: Logistic management; cost effectiveness; installed warehouse capacity; increase in profits.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones buscan satisfacer las necesidades de sus clientes, además de generar valor agregado a las soluciones que brindan ya que al tomar como base su ventaja competitiva en la calidad, precios, tiempos de entrega, entre otros, no es suficiente, es por ello la gestión logística cumple un rol importante dentro de la organización y ha llegado a ser un arma poderosa y competitiva para éstas.

La investigación determina la influencia que tiene la gestión logística en el nivel de rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el periodo 2018, el estudio parte de dos variables: gestión logística y nivel de rentabilidad, las que se usaron en la formulación del problema principal planteando la pregunta ¿De qué manera la gestión logística influye en el nivel de rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria 2018? El objetivo principal parte de la interrogante planteada para determinar cómo la gestión logística influye en el nivel de rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria 2018.

El problema en la mayoría de las pequeñas y medianas empresas en el Perú es la mala gestión de la logística y ésta se refleja de manera directa en la rentabilidad de las empresas, por esta razón la hipótesis de la investigación postula que la gestión logística influye de manera positiva en el nivel de rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC.

Tomando en cuenta lo señalado en los párrafos anteriores se puede derivar que la importancia de la tesis radica en proporcionar información relevante a partir de conseguir un eficiente control interno en el área logística, ya que esto garantiza una gestión financiera exitosa y un crecimiento en el mercado.

Las limitaciones que se presentan para el desarrollo del trabajo investigativo parten de la escasa información y pocos datos históricos que existen relacionados con la gestión logística y el acceso a datos sobre el particular; esto retrasa la investigación

ya que se tiene que generar un proceso histórico para verificar las causas de la situación actual de la organización.

La presente investigación tiene un enfoque mixto (cualitativo - cuantitativo), pues se centra en aspectos subjetivos y objetivos para proceder a la medición de las variables a través de indicadores debidamente operacionalizados a partir de las variables; el alcance está dentro de un estudio de nivel descriptivo simple porque busca determinar la influencia que existe entre las dos variables: gestión logística y nivel de rentabilidad. El diseño de esta investigación es no experimental, puesto que no se manipulará intencionalmente ninguna de las variables de investigación, es particularmente transversal puesto que se procede a la recolección de datos en un solo momento y en un tiempo único. Todo este procedimiento es aplicado a una población ascendente a 200 personas entre funcionarios y colaboradores de la organización.

La investigación se encuentra dividida en cinco capítulos con acuerdo al esquema autorizado por la Facultad. El primer capítulo contiene a las teorías más importantes en la que sustenta la investigación; el segundo capítulo detalla las características de las variables y las hipótesis propuestas, en el tercer capítulo se explica cómo se ha realizado el procesamiento y análisis para evaluar los datos recolectados durante el trabajo del campo; el cuarto capítulo desarrolla el procesamiento y análisis para de la información recogida para obtener los resultados de la investigación; y, el quinto capítulo muestra una comparación e interpretación de los resultados para luego derivar en las conclusiones y proceder a emitir algunas recomendaciones concordantes con estas conclusiones.

CAPITULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Nacionales

De la Cruz (2016), realiza la investigación denominada *La gestión logística y su influencia con la rentabilidad en ANYPSA CORPORATION – Comas 2016*, realizada en la Universidad César Vallejo con la finalidad de obtener el Título profesional en Administración y cuyo objetivo es determinar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad.

La metodología es de enfoque cuantitativo utilizando la técnica de encuesta y aplicando un cuestionario como instrumento. La muestra es de 44 personas que laboran en dicha empresa. La conclusión más importante es que la gestión logística influye significativamente en la rentabilidad de la empresa ANYPSA CORPORATION SA – Comas, reafirmando de esta manera que la variable gestión logística constituye un factor imprescindible que se encarga del almacenaje y la distribución eficiente de los productos reduciendo costos asociados a la rentabilidad y satisfacción de los clientes.

León y Martel (2016), en su tesis titulada: *La gestión logística y su influencia en los resultados económicos de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima*, realizada en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en Huaraz para obtener el Título profesional de Contador Público, tiene como objetivo determinar la influencia de la Gestión logística en el resultado económico de la empresa SEDAPAL en los periodos 2014 y 2015.

La metodología es de tipo aplicativo y nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental, debido a que se observó las variables tal y como se muestran en la realidad; según el tiempo es transaccional o transversal debido a que fue desarrollado partiendo de un punto en el tiempo. La muestra es de 30 personas vinculadas a la logística y el resultado económico de SEDAPAL. La conclusión más importante es que la gestión logística influye positivamente en el resultado económico de la empresa en mención, siendo

importante para la investigación en curso, puesto que la gestión logística es presentada como un factor de rentabilidad para las empresas peruanas.

Arteaga y Olguín (2014), en su tesis denominada *La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial CIPSUR EIRL* realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo con la finalidad de obtener el Título Profesional de Contador Público, presenta como objetivo principal determinar la influencia del Sistema de Control Interno del área de Logística en la Gestión Financiera de la empresa que figura como unidad de investigación.

El trabajo investigativo es de enfoque mixto, pues se aplica técnicas de análisis documental, entrevista y encuesta. La población de estudio está conformada por el personal del área de logística de la empresa comercial CIPSUR EIRL y la muestra está conformada por los 20 colaboradores del área de logística de esta organización. La conclusión más relevante a la que aborda es que la mejora del sistema de control interno del área de logística influye positivamente en la gestión financiera de la empresa, ya que, al adoptar y cumplir eficientemente con las políticas, funciones y procedimientos establecidos, permite a la gerencia tomar las decisiones acertadas con relación a los inventarios de la empresa. La importancia de dicha tesis radica en proporcionar información a partir de conseguir un eficiente control interno en el área logística, ya que esto garantiza una gestión financiera exitosa y un crecimiento en el mercado.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

Ortiz, Felipe y Arias (2013) en su tesis denominada *Desempeño logístico y rentabilidad económica. Fundamentos teóricos y resultados prácticos*; realizada en la Universidad de La Habana, Cuba; tiene como objetivo explicar la interrelación entre el desempeño logístico y la rentabilidad en las organizaciones.

En la metodología se aplica la encuesta como técnica de investigación, y utiliza el Modelo de Referencia de la Logística y el Modelo de Referencia de

las Cadenas de Suministro. El instrumento es aplicado a 33 empresas que se encuentran en perfeccionamiento empresarial y se identificaron, fundamentalmente, en cinco sectores de la economía: industria, comercio, transporte, construcción y servicios, dentro del cual se encuentran dos casas consultoras.

El resultado más importante es que existe relación significativa y positiva entre el estado de la logística y la rentabilidad económica de las empresas evaluadas. Además, se concluye que una gestión ineficiente de los inventarios constituye un freno para la conversión en dinero líquido del capital e interfiere en el ciclo de operaciones de la empresa. Por tanto, la importancia del tema sobre la investigación en marcha es que aporta conocimientos y datos actualizados sobre las variables gestión logística y rentabilidad empresarial tomando en cuenta su vinculación en el cumplimiento de objetivos estratégicos.

González, et.al. (2013), en su investigación titulada *Metodología de gestión logística para el mejoramiento de pequeñas empresas* realizado en la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla en México, su finalidad es realizar un diagnóstico a partir de una línea base conformada por indicadores de aprovisionamiento, almacenamiento, inventarios, transporte, distribución, servicio al cliente, logística inversa, responsabilidad social y costos logísticos.

En esta investigación se presenta una metodología de apoyo para mejorar las operaciones logísticas de los pequeños negocios, para lo cual se diseñan herramientas que permiten mejorar los problemas de logística interna de las empresas. Se aplicaron en una muestra conformada por los empleados de las pequeñas y medianas empresas que suman entre 10 y 74 personas involucradas. La conclusión más relevante es que dichas empresas cuentan con el mejor manejo logístico de la muestra seleccionada. Sin embargo, las organizaciones de las zonas capitales como Tibú y Orito presentan menores niveles de gestión logística.

El estudio en mención utiliza la herramienta de costos logísticos ya que, a partir de esta evaluación, se pueden identificar debilidades y aplicar otras herramientas para disminuir costos por áreas. Esto permite reconocer el mencionado trabajo como una investigación relevante para ser considerada en el marco teórico del presente estudio, ya que brinda nuevas herramientas para optimizar las operaciones logísticas de la empresa.

Bohórquez y Puello (2013), en su tesis denominada *Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. CORPISOS S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar* en Colombia, realizada en la Universidad de Cartagena, tiene como finalidad diseñar un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de dicha empresa.

El método que se aplica son entrevistas a profundidad sobre la población constituida por colaboradores de dicha organización; esto permitió elaborar una guía para el enfoque de la empresa en adelante con el fin de mejorar su gestión logística y su cadena de suministro mediante la modificación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, logrando garantizar un sostenimiento y permanencia en el mercado actual. La investigación es importante ya que brinda nuevas herramientas con el fin de optimizar los recursos empresariales a partir de su gestión logística, siendo esta última una de las variables de estudio.

1.2. Bases Teóricas

La presente investigación consta de dos variables: gestión logística y nivel de rentabilidad. A continuación, se tratarán las teorías relacionadas a las variables de estudio, así como su análisis e interpretación en base al tema de la investigación.

1.2.1. Gestión Logística

1.2.1.1. Gestión

Acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinada a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la

organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo, en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada (Vilcarromero, 2017).

Esta acción dentro de una organización no es reciente, pero tiene un alto grado de importancia actualmente debido a los diferentes procesos obsoletos que solo generan retraso y elevados costos.

1.2.1.2. Logística

Escudero, (2013) define la logística como *“una parte de la cadena de suministros encargada de planificar, gestionar y controlar el flujo y almacenamiento de los bienes, los servicios y la información generada, desde el punto de origen hasta el consumo, con el objetivo de satisfacer la demanda de los consumidores”* (p.2).

Se puede determinar entonces, que la logística es la columna vertebral de una organización, pues sin ella no se podrían obtener los bienes y servicios requeridos en cualquier tipo de organización.

1.2.1.3. Gestión Logística

Escudero (2013) sostiene que, en este aspecto, se debe asegurar toda la cadena de suministro y garantizar de esa forma el diseño y dirección de los flujos materiales, financieros y de información; ya que de no ejecutar esta de forma eficaz y eficiente sería imposible proporcionar al cliente productos y servicios de calidad en el plazo y lugar requeridos, y en concordancia con la normativa ambiental.

Se procura entonces que la gestión logística en las organizaciones es aquello que determinará el éxito o fracaso de las iniciativas de calidad ya que esta apoya el cambio, además la mejora continua de los procesos es la clave para la satisfacción de los usuarios, siendo esta el elemento vital de toda organización; por ello las organizaciones deberán adaptarse a las

necesidades del cliente, así como también preocuparse más por el ambiente en el que realizan sus actividades.

a) Importancia de la gestión logística en el entorno empresarial

La gestión logística constituye una parte fundamental en el entorno empresarial, pues tiene como finalidad satisfacer la necesidad del cliente, siendo su tarea principal suministrar bienes y servicios en forma oportuna, considerando la calidad exigida y el menor costo posible (Escudero, 2013).

La elevada competitividad obliga a las organizaciones a planificar y gestionar sus canales de aprovisionamiento y distribución, teniendo en cuenta diferentes factores tales como la estructura, tamaño, objetivos de cada área y demás criterios vitales para la gestión logística, debido a que desarrollar ventajas competitivas y reducir costos es la única forma de mantener su vigencia en el mercado, ya que permite obtener beneficios a la empresa siempre y cuando se movilicen adecuadamente los recursos humanos y financieros (Escudero, 2013).

El entorno empresarial cada vez es más exigente, por ello las organizaciones tienen que procurar seguir el ritmo de este entorno tan cambiante y tecnológico, por lo que combinan varios factores importantes para lograr la mejora continua en la satisfacción al cliente, entendiendo que para mejorar resultados se tiene que mejorar también procesos.

b) Dimensiones de gestión logística

- Factor de gestión

Necesarios para lograr una mejora continua, pues permite controlar y cuantificar objetivos y tareas, ya que al ser evaluadas permite una clara perspectiva de la organización (Mora, 2016). Los instrumentos al ser usados para evaluar y dar seguimiento al proceso de desarrollo, determina la toma de decisiones respecto a la mejora de resultados. Así también, el autor menciona que el factor de gestión

es facilitar los procesos de toma de decisiones es la principal función, asimismo racionalizar la información y utilizarla en forma adecuada para la adopción de normas patronas, situación actual y proyección futura de la organización (p.15).

En lo que respecta a la vigencia se indica que estos pueden ser clasificados como temporales, aquellos que se encuentran ligados directamente a un objetivo específico de la organización, y como permanentes cuando estos se asocian a variables que están presentes siempre en la organización (p.17).

Se puede determinar entonces que es uno de los factores pilares de gestión logística, pues asume la conformidad y satisfacción de los clientes de la organización ante dicho bien o servicio.

- Factor logístico

Mora (2016), el factor logístico permite evaluar cada proceso de la gestión logística, siendo indispensable para la toma de decisiones en forma oportuna. El objetivo de mayor importancia se centraliza en medir el grado de competitividad e identificar los problemas operativos, que impiden aumentar la productividad y efectividad. Sobre sus funciones el autor señala que busca identificar las mejoras internas, siendo potenciador de la actividad comercial, permitiendo conocer la capacidad real e instalada de la empresa (p. 20).

Dependeremos entonces del factor logístico para determinar la actividad comercial y operacional, enfocada también en la importancia que tiene la calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes.

- Factor operativo

El mismo autor indica que el factor operativo está clasificado como costo de capital, que mide el costo de oportunidad siendo su cálculo $\text{costo de capital} = \frac{\text{valor total de activos}}{\text{tasa de capitalización}}$

de activos; asimismo los costos operacionales encargados de medir actividades inherentes a los procesos de logística y productivos. (p.21).

- Factor de productividad

El factor productividad permite evidenciar la capacidad de utilizar los recursos asignados en forma eficiente, tales como mano de obra, capital, inversiones, inventarios, etc. (p.22).

Por medio del análisis de este factor, se podrá determinar el funcionamiento de la organización, pues esto fijará el éxito o fracaso de las iniciativas de cambio.

- Factor de entrega

El factor de entrega muestra la máxima efectividad en la entrega de productos al cliente, indicadores clave para medir la competitividad en la empresa (p.23).

Toda organización está obligada a utilizar todos los recursos necesarios para que puedan garantizar mejor la calidad del bien o servicio, siendo el factor entrega de vital importancia debido a que es una ventaja competitiva, que si está bien desarrollada puede significar el despunte de la organización sobre todo en la empresa Optical Technologies S.A.C.

1.2.2. Rentabilidad

Según Bahillo, Perez y Escribano (2013) *“La rentabilidad es la capacidad de producir ganancias para el inversor, como dividendo de su inversión y su asunción de riesgos”* (p.4).

Asimismo, Contreras-Salluca y Diaz-Correa (2015), postulan que la rentabilidad es la diferencia entre los ingresos y gastos como también es el retorno sobre la inversión.

Pérez-Carballo (2015) mencionó que la rentabilidad, como relación entre el beneficio y la inversión necesaria para obtenerlo, es uno de los principales objetivos empresariales porque mide la productividad del capital, permite retribuir a los inversores y contribuye a financiar el crecimiento. (p.10).

1.2.2.1. Tipos de rentabilidad

- Rentabilidad Financiera (RF o ROE):

Es la relación entre el beneficio neto y el patrimonio neto y evalúa el rendimiento contable de los accionistas por su inversión en la empresa (Pérez-Carballo, 2015).

Según Eslava (2013), la rentabilidad financiera de la empresa depende directamente de la rentabilidad económica que previamente se consigue con el negocio. Ello nos permite manifestar que, aunque los directivos comerciales no adquieran una responsabilidad tan directa en la generación de la rentabilidad financiera, sí la asumen de una forma indirecta dada el impacto de su gestión sobre la generación de la rentabilidad económica.

Se calcula por:

$$\text{Rentabilidad financiera} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Patrimonio neto}}$$

- Rentabilidad Económica (RE o ROA):

Según Pérez-Carballo (2015), la rentabilidad económica mide el rendimiento contable generado por la inversión sin tener en cuenta la estructura financiera de la empresa. (p. 11).

Por otro lado, Del Valle (2016) postula que la rentabilidad económica de una empresa sirve para medir la relación entre los beneficios obtenidos en el nivel de explotación, es decir, antes de intereses e impuestos, y las inversiones que la empresa realizó en su Activo (p. 15).

$$\text{Rentabilidad económica} = \text{Margen de ventas} \times \text{Rotación de ventas}$$

1.2.2.2. Dimensiones de rentabilidad

- Ratios de rentabilidad

Beneficio sobre recursos propios:

$$\frac{\text{Beneficio neto} \times 100}{\text{Recursos propios}}$$

Este Ratio indica cuál es rentabilidad de los recursos propios de la empresa, o sea la rentabilidad que tiene los socios o accionistas por tener su dinero en la empresa. Cuanto más alto este Ratio, mejor para la empresa y los socios o accionistas (Sala, 2015)

Beneficio sobre ventas:

$$\frac{\text{Beneficio neto} \times 100}{\text{Ventas}}$$

Sala (2015) dice que este Ratio nos indicará cuál es el beneficio obtenido por cada 100 euros de venta. Cuanto más alto este Ratio mejor para la empresa.

Rentabilidad sobre los activos:

$$\frac{\text{Beneficio} \times 100}{\text{Activo}}$$

Menciona Sala (2015) que este Ratio mide la rentabilidad de los activos. Cuanto más alto este Ratio mejor para la empresa.

1.2.2.3. Factores determinantes de la rentabilidad

Ccaccya (2015) ha demostrado que las principales estrategias que conducirán a obtener mayores utilidades y con ello una mayor rentabilidad son:

- Mayor participación en el mercado del giro del negocio
- Mayor calidad relativa
- Reducción de costos promedio

El segundo factor será imprescindible, puesto que una buena estrategia de calidad por medio de una diferenciación en el producto o servicio conllevará a una mayor acogida y percepción por parte del consumidor, concretándose en mayores ventas y con ello en un aumento de la participación del mercado. Por tanto, las utilidades o los beneficios generados son engañosos cuando se presenta una pérdida de capacidad de competencia, por lo que es necesario tomar en cuenta los elementos señalados, que se resumen en estrategias de innovación y especialización para asegurar el éxito de la empresa.

1.2.3. La gestión logística en la rentabilidad de la empresa

La gestión logística tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente, proporcionando productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que los solicita, y todo ello al mínimo coste (Escudero, 2013), con el fin de que la empresa consiga su objetivo principal, ser rentable.

Una de las estrategias empleadas por las empresas, para obtener mayor rentabilidad se centra en su departamento de logística, ya que este tiene como función principal abastecer a la empresa con el mínimo costo y de esta manera reducir los costos promedios. Escudero (2013) dice que la logística se encarga de gestionar los medios necesarios (locales, medios de transporte, programa de gestión informática) y movilizar los recursos humanos y financieros más adecuados.

Los objetivos para reducir los costos en base a la planificación, según Escudero (2013), son los siguientes:

- Adquirir los materiales en las condiciones más adecuadas; de esta forma evitamos realizar operaciones de desembalaje, preparación y adaptación posterior.
- Abaratar los gastos del transporte, realizando agrupación de cargas y minimizando etapas y distancias en el recorrido.
- Rebajar los costes de manipulación, procurando cambiar la mercancía de lugar el menor número de veces.

- Disminuir los grupos de clasificación de stock, así como minimizar el volumen, el espacio y el número de recintos destinados a almacenaje.
- Reducir el número de revisiones y control de existencias, haciendo solo las necesarias y de la forma más fácil y cómoda posible.

Uno de los objetivos de las estrategias logísticas competitivas para la distribución consiste en proyectar los márgenes de ganancia, rentabilidad y competitividad de las empresas. La aplicación y uso de una buena estrategia logística se constituye en una herramienta de mucho valor para las empresas, pues las posiciona de una forma más exitosa frente a los mercados altamente competitivos. La compañía puede contar con un excelente producto, con el precio correcto, deseado por los consumidores, pero si no llega a tiempo donde sus clientes, todos los esfuerzos se pueden perder (Castellanos, 2015)

1.3. Definición de Términos básicos

- **Gestión.** Es una concepción y una práctica respecto del poder, administración y circulación del mismo, así como de las formas de generar consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución (Huergo, 2012).
- **Logística.** Escudero (2013) define la logística como una parte de la cadena de suministros encargada de planificar, gestionar y controlar el flujo y almacenamiento de los bienes, los servicios y la información generada, desde el punto de origen hasta el consumo, con el objetivo de satisfacer la demanda de los consumidores.
- **Rentabilidad.** La rentabilidad es la capacidad de producir ganancias para el inversor, como dividendo de su inversión y su asunción de riesgos (Bahillo, Pérez y Escribano, 2013).
- **Ventas.** Según Fischer y Espejo (2011), es una acción que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio.

- **Stock.** Según Escudero (2013), son las existencias en mercancías o productos que una empresa guarda en el almacén a la espera de un posterior consumo o demanda.
- **Valor agregado.** Entendiéndose como aquella característica adicional que se ofrece para generar mayor percepción de valor en el cliente, permitiendo una diferenciación a favor.
- **Ventaja competitiva.** Característica única e inimitable que la empresa posee, que es sostenible en el tiempo y es esta la que permite tener una posición superior a nuestros competidores en el mercado.

CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la Hipótesis

2.1.1. Hipótesis Principal

La gestión logística influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC. de La Victoria durante el 2018.

2.1.2. Hipótesis derivadas o específicas

2.1.2.1. El factor logístico influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

2.1.2.2. El factor operativo influye de manera positiva la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

2.1.2.3. El factor productivo influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

2.1.2.4. El factor de entrega influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

2.2 Variables y definición operacional

2.2.1. Variable independiente: Gestión Logística

2.2.1.1. Dimensiones

a) Gestión

❖ Indicadores:

- Mejora continua
- Toma de decisiones
- Adopción de normas patronas

b) Factor Operativo

❖ Indicadores:

- Costo de capital
- Costo de oportunidad.
- Costos operacionales.

c) Productividad

❖ Indicadores

- Recursos asignados.
- Mano de obra.
- Inventarios.

d) Logística

❖ Indicadores

- Grado de competitividad
- Almacén.
- Tiempo.

e) Factor de entrega

❖ Indicadores

- Calidad
- Pedidos atendidos.
- Pedidos en cola.

2.2.2. Variable dependiente: Rentabilidad

❖ Indicadores

- Beneficio sobre recursos propios.
- Beneficio sobre ventas.
- Rentabilidad sobre activos.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

La presente investigación es de enfoque mixto (cualicuantitativo), pues se centra en aspectos objetivos de medición cuantitativa; por lo que utilizó *“la recolección de datos para probar una hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”* (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.47). En el presente estudio se medirá las variables por medio de encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa Optical Technologies SAC ubicada en La Victoria.

El alcance se considera dentro de un estudio descriptivo simple porque busca determinar la influencia entre dos variables: gestión logística y nivel de rentabilidad; a la vez permite describir una realidad que ya existe para analizarla y proponer aspectos de solución a la problemática que se ha identificado, se relaciona su orientación simple porque se dedica a una empresa en específico, sin embargo, no excluye la posibilidad de ser útil para otras organizaciones por determinación paralela, constituyéndose así en un aporte empresarial. A su vez es de tipo aplicada por cuanto se ajusta a los conocimientos referidos a la profesión de los investigadores.

El diseño de esta investigación es no experimental, puesto que no se manipulará ni modificará las variables de investigación de manera intencional. Como señala Hernández et al. (2014) *“en la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos”* (p.152). Por lo tanto, lo que se pretende es observar el comportamiento de los fenómenos en su contexto natural, en este caso la variable independiente referida a gestión logística y la dependiente; nivel de rentabilidad.

Por último, la investigación es transeccional o transversal puesto que recolecta datos en un solo momento y en un tiempo único. Es decir, los datos fueron recolectados en un tiempo específico, para describir las variables analizadas, con el fin de establecer relaciones según análisis estadístico (Gómez, 2006, p.102).

3.2. Diseño muestral

Con acuerdo a lo que establece Ramírez (2005), la población constituye el conjunto de elementos que forma parte del grupo de estudio, por ello, se refiere a todos los elementos, que, en forma individual, podrían ser cobijados en la investigación. La población define el objetivo o propósito central del estudio y no estrictamente su ubicación o límites geográficos, u otras características particulares al interior de ella.

3.2.1. Población

En la investigación se determinan dos tipos de población:

3.2.1.1. Población 1: En el primer grupo se encuentra a los trabajadores, los cuales se dividen según la distribución de las diferentes áreas de la empresa Optical Technologies SAC ubicada en La Victoria, cuyo número total asciende a 171 personas conforme a la información obtenida del área de Recursos Humanos de la empresa.

3.2.1.2. Población 2: Constituida por los funcionarios de la empresa Optical Technologies SAC, divididos en Gerentes, Subgerentes y Jefes de Área, siendo un total de 29 personas conforme a la información contenida en el área de Recursos Humanos de la empresa.

En total se encuentra una población general constituida por 200 personas cuyo detalle para la muestra se detalla más adelante.

3.2.2. Muestra

3.2.2.1. Respecto de la primera población, el tipo de muestreo será el probabilístico por ser el más adecuado para realizar una investigación descriptiva y debido a que existen varios tipos, por lo que se elige trabajar con el muestreo aleatorio simple, pues permite una mejor determinación de la muestra.

3.2.2.2. En cuanto al segundo grupo poblacional, constituido por 29 personas, se utilizará el muestreo no probabilístico discrecional, procediendo a trabajar con los funcionarios de áreas seleccionadas, que son las más relevantes para la recopilación de la información de campo.

Para determinar el tamaño de la muestra se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 171 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (171 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 119

Donde:

n: tamaño muestral

N: tamaño de la población

Z: valor correspondiente a la distribución de gauss, $Z_{\alpha=0.05} = 1.96$

p: prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse ($p = 0.5$), que hace mayor el tamaño muestral q: $1 - p$ (si $p = 50\%$, $q = 50\%$)

e: error que se prevé cometer si es del 5%, $e = 0.05$.

De los 171 trabajadores se considera como objeto de estudio 119 personas, conforme a la aplicación de la fórmula establecida para tal fin.

3.2.2.3. Criterios de inclusión y exclusión

Funcionarios:

Sexo: Masculino y Femenino.

Edades comprendidas entre 30 y 50 años.

Cargos: Gerente, Sub Gerente y Jefes de Área.

Tipo de permanencia laboral: Indeterminados y contratados.

Colaboradores de cada Área:

Sexo: Masculino y Femenino.

Edades comprendidas entre 20 y 40 años.

Tipo de permanencia laboral: Indeterminado y contratado.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La presente investigación dos técnicas específicas para la recolección de datos e información en el trabajo de campo, a cada una de estas técnicas se les adjudica su respectivo instrumento con acuerdo al siguiente detalle:

3.3.1. La primera técnica utilizada es la Encuesta cuyo instrumento es un cuestionario semiestructurado que permite identificar las limitaciones que presenta el área de logística y que repercute en la rentabilidad de la empresa, lo que sirve para determinar la influencia o el impacto de los factores logístico, operativo, productivo y de entrega en la rentabilidad. Esta técnica representa el factor cuantitativo de la investigación.

3.3.2. La segunda técnica es la Entrevista a Profundidad cuyo instrumento es la guía de la entrevista, constituye la fase cualitativa del estudio y estará dirigida a los funcionarios de la empresa Optical Technologies SAC, cuya aplicación permite recabar la información necesaria para conocer las verdaderas limitaciones que se vienen dando dentro de la empresa, respecto a las variables de estudio, conforme a la percepción de los sujetos del estudio. Para comprobar la fiabilidad del contenido de la información, se realizará grabaciones de audio y registrará fotográficamente el procedimiento de la entrevista, cuya evidencia forma parte de los anexos.

La validez de los instrumentos correspondientes a las técnicas elegidas se ha establecido mediante la valoración de criterio de jueces expertos en la materia, solicitando el apoyo de docentes y expertos en metodología de la investigación.

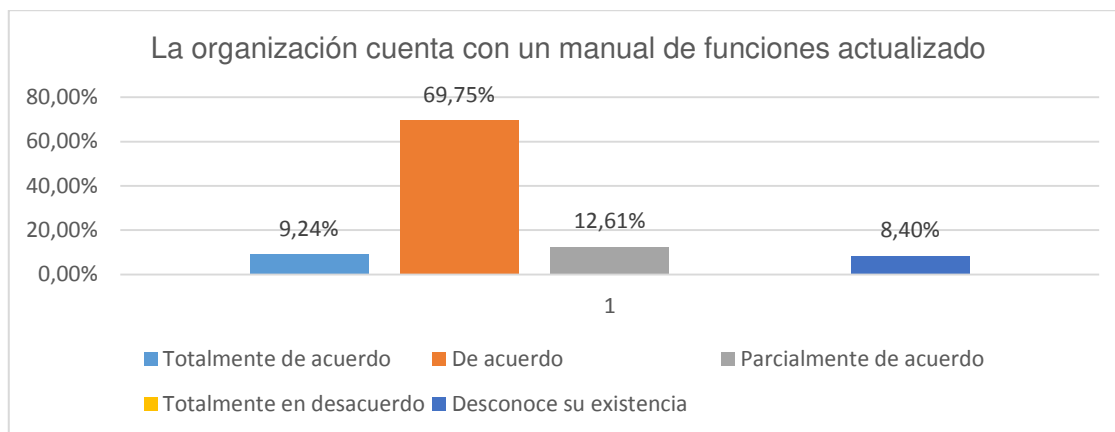
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el presente estudio se utiliza la Hoja de Cálculo Excel cuya utilidad es para la tabulación de los datos obtenidos durante la aplicación de la encuesta; posteriormente se procesará los datos obtenidos de los instrumentos aplicados con el software de análisis que refleja una mayor exactitud: Statistical Package for the Social Sciences, también conocido por sus siglas como el SPSS.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

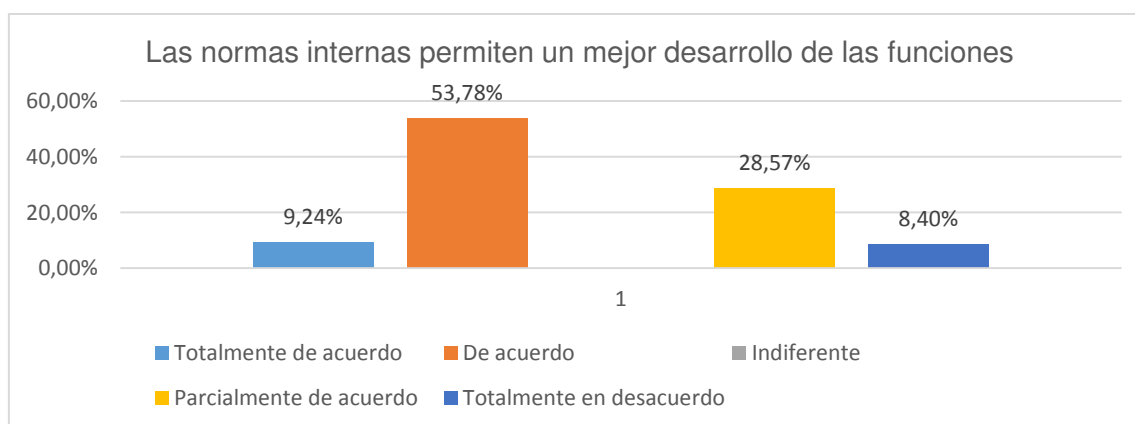
A continuación, se grafica los resultados obtenidos en el estudio de campo.

4.1. Técnica Cuantitativa: Análisis de los resultados de la Encuesta aplicada con cuestionario semiestructurado



Fuente: Elaboración propia

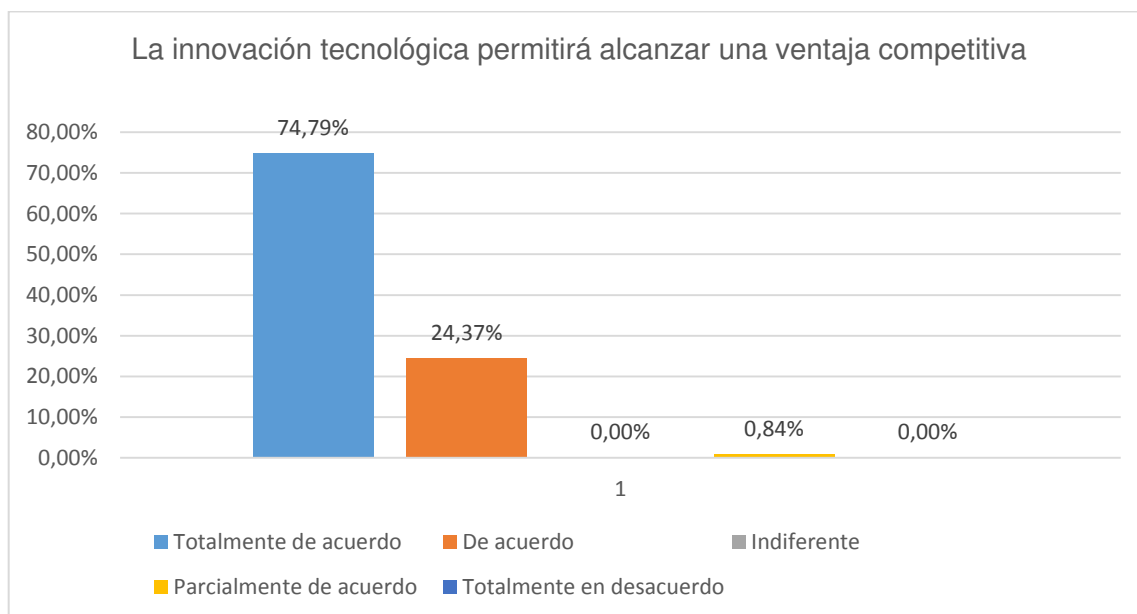
Del gráfico 1 se determina que la empresa cuenta con un manual de funciones actualizado debido a que solo un 8.4% de trabajadores no conoce, entendiéndose que las funciones específicas de los puestos de trabajo, cuyo cumplimiento contribuye a lograr que se cumplan los objetivos funcionales de las unidades orgánicas, así como las responsabilidades y obligaciones asignadas al cargo o puesto de trabajo, en concordancia con el marco legal y normativo correspondiente, están determinadas y quienes desconocen su existencia son colaboradores que realizan trabajo de campo y que han ingresado a la empresa en forma reciente.



Fuente: Elaboración propia

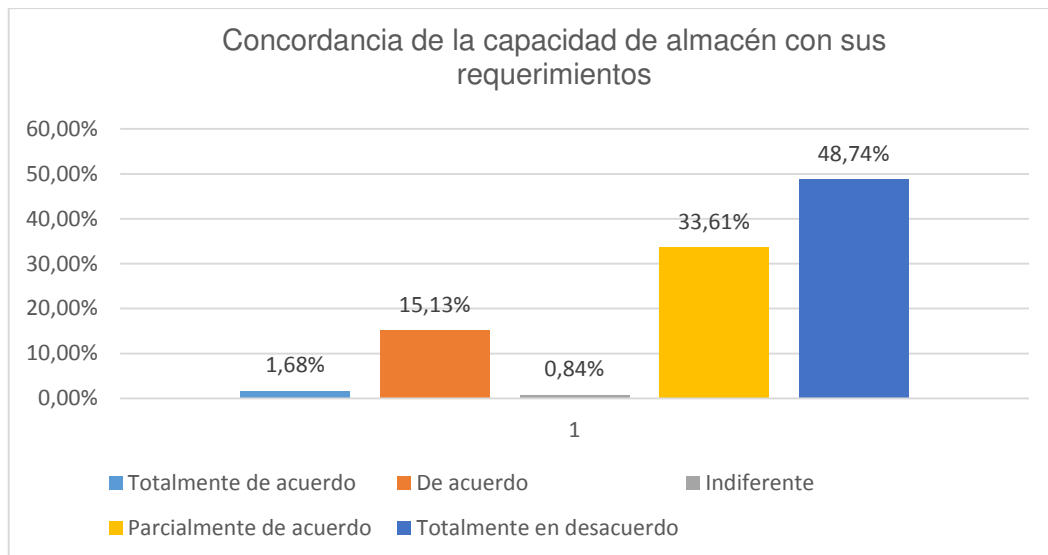
Del gráfico 2 se establece que la mayor parte de colaboradores considera que el manual de organización brinda información útil sobre su función y ubicación en la

estructura orgánica, permitiendo conocer con claridad las funciones y responsabilidades del cargo al que están asignados, así como la aplicación de programas de capacitación, siendo recomendable que al personal de campo y a los que recién se integran a la plana laboral, se les realice una inducción que permita absolver dudas al respecto.



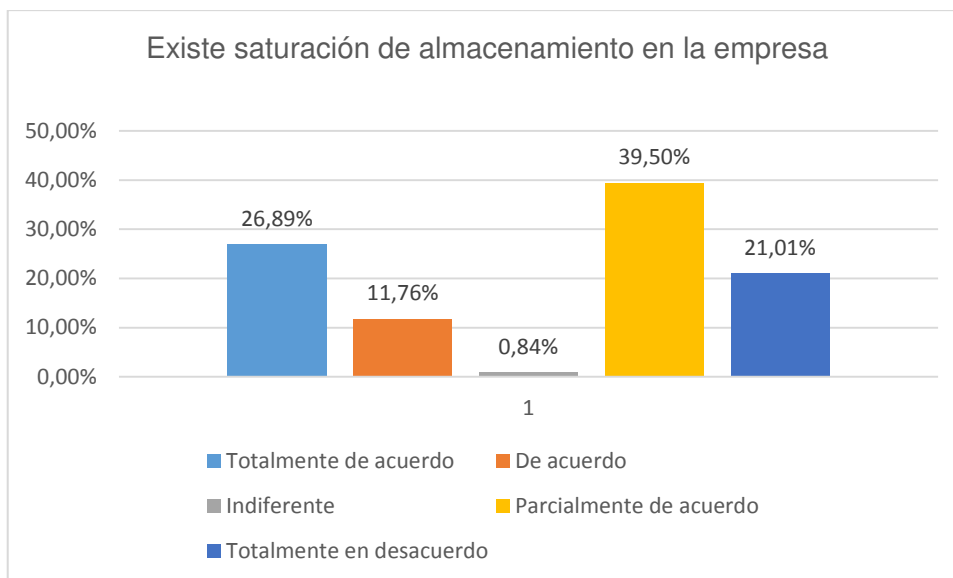
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 3 se puede observar que la mayoría de los colaboradores considera que la innovación tecnológica brinda características o atributos que genera cierta superioridad sobre sus competidores inmediatos, evidenciándose que la empresa cuenta con personal dispuesto al cambio con capacidad para innovar y mejorar; característica relevante que permite establecer una ventaja en un mundo altamente competitivo, donde corporativos de todas partes del mundo utilizan la innovación tecnológica como determinante para competir. Se conoce de varias empresas que no se preocupan por innovar en tecnología desde su fundación, que no buscan implementar nuevas tecnologías enfrentando un gran peligro, pues al no estar a la vanguardia muchas veces conduce al fracaso y quiebra de la empresa.



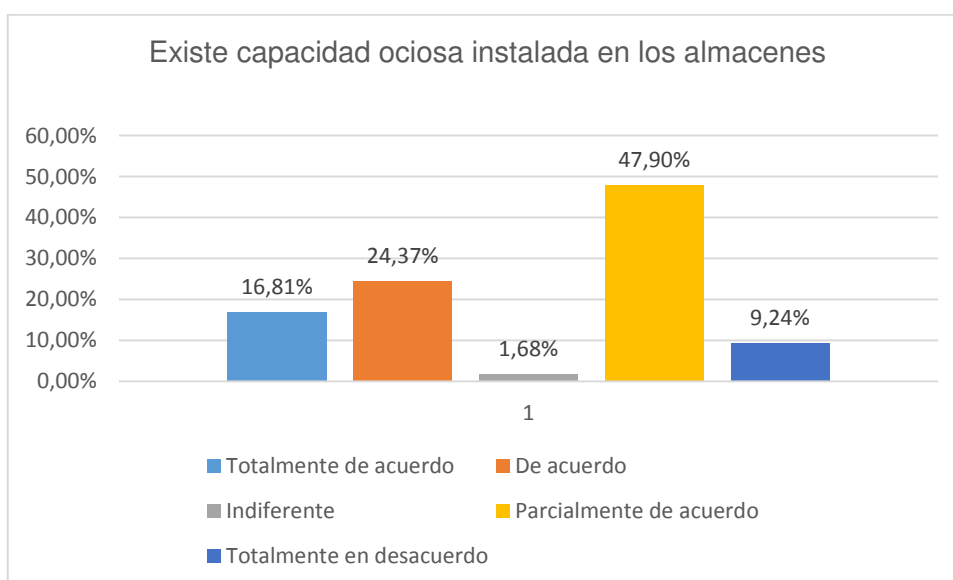
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 4 se observa que la mayor parte de colaboradores coincide en que la capacidad de almacén no está acorde con los requerimientos funcionales. Es importante mencionar que la gestión logística es un factor relevante para las empresas, pudiendo asegurar que es un factor clave y diferencial, ya que de realizarse correctamente puede reflejar mayor satisfacción de clientes y reducir costos asociados a los flujos de material. Uno de los procesos clave es la gestión del almacén, pues de allí depende cumplir con los servicios que son compromiso para los clientes, considerando la eficiencia operacional como de espacios. Siendo así, es preciso conocer la capacidad del almacén y gestionar su tamaño, pues cuanto más grande sea, mayor será el costo y si es demasiado pequeño, como es la percepción que tienen los colaboradores, tal vez no se pueda almacenar la cantidad suficiente de productos demandados, por lo que podría producirse un quiebre en el stock. Por todo ello, la elección de la capacidad del almacén se convierte en una de las decisiones estratégicas de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

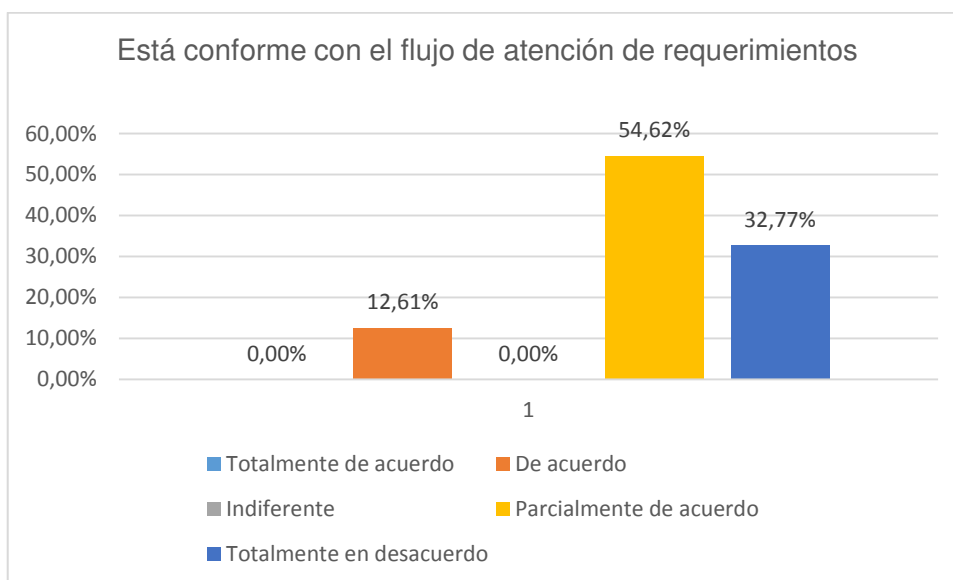
El gráfico 5 muestra que la mayor parte de colaboradores coincide en que existe saturación en el almacén de la empresa. En la actualidad, los problemas surgidos en el almacén son considerados de alerta roja, ya que, de no solucionarse a tiempo, puede afectar al cliente directo. Si bien la capacidad de un almacén no se mide por la superficie que ocupa, es necesario conocer las unidades de almacenaje, palés, cajas, bandejas, etc.; por ello, es normal que esta capacidad vaya en función del tipo de estanterías que se va a utilizar y al flujo de stock que se tenga.



Fuente: Elaboración propia

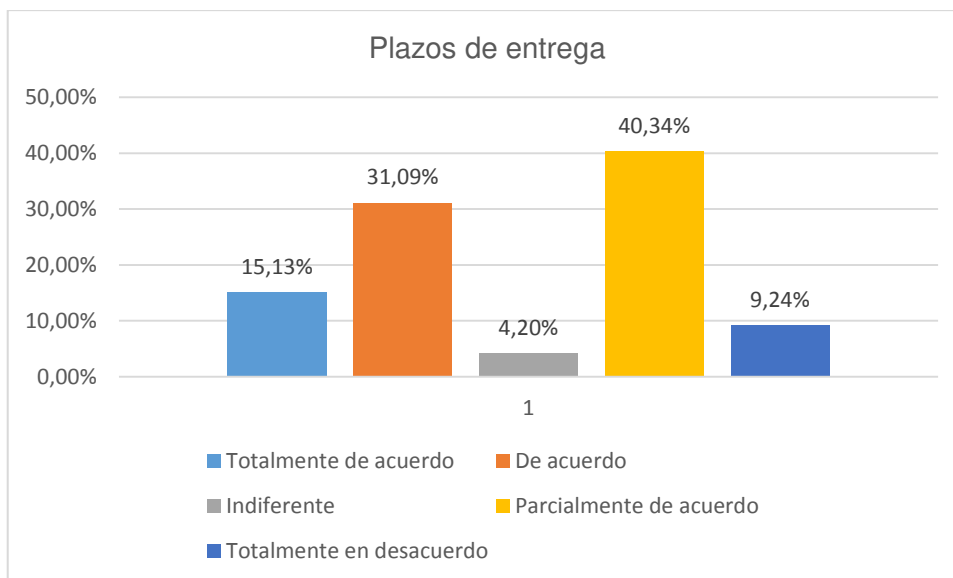
En el gráfico 6 se evidencia que los colaboradores concuerdan en que existe capacidad ociosa instalada en el almacén, o al menos existe una fuerte percepción

al respecto debido a que las estanterías que se encuentran en el almacén no están ordenadas y codificadas, por ello se duplica o triplica el volumen de la zona de almacenamiento superando su capacidad, tampoco se conoce el stock de seguridad. En la actualidad los problemas surgidos en el almacén son pérdida de mucho tiempo buscando, determinados productos por desconocer su ubicación realmente, pérdida de la ruta de los bienes dentro del almacén, muchos de estos bienes llegan a quedar obsoletos o sin uso debido a que se desconoce lo que se almacena, asimismo, la pérdida de tiempo y recurso humano, realizando inventarios físicos, ya que en el sistema no se encuentra una actualización veraz, siendo absolutamente necesario que el almacén se gestione con máxima eficiencia y competitividad.



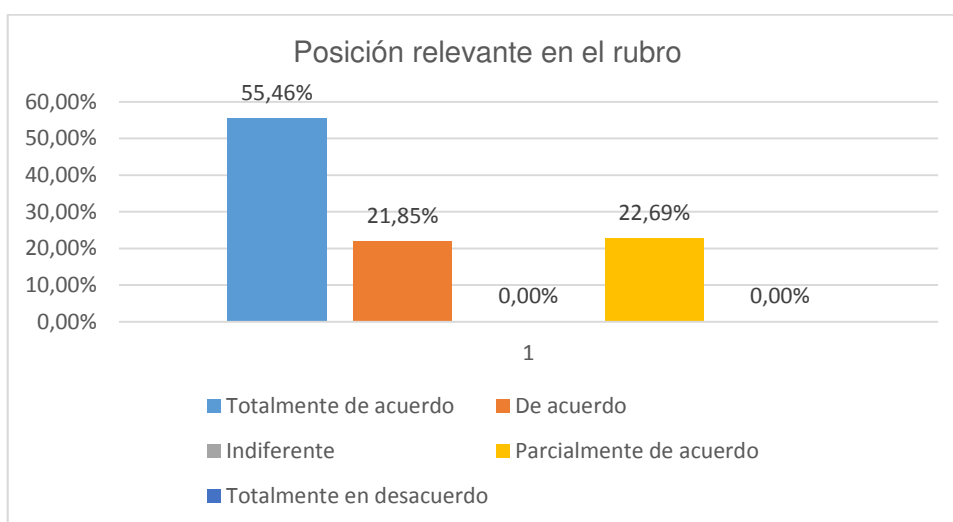
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 7 se muestra cómo los colaboradores admiten estar parcialmente conformes con el flujo de atención de los requerimientos, si bien existe capacidad ociosa en el almacén, el área de logística se encarga de que la atención a los pedidos sea lo más exacta posible ya que de por medio están los altos costos asumidos por la empresa en penalidades. Sin embargo, los colaboradores del área de logística están cansados de “apagar incendios”; es una actividad desgastante que demanda aumento de horas hombre al momento de atender requerimientos debido a que el almacén no se encuentra totalmente ordenado y codificado, la búsqueda siempre es realizada desde cero al no contar con un sistema que muestre el stock actualizado.



Fuente: Elaboración propia

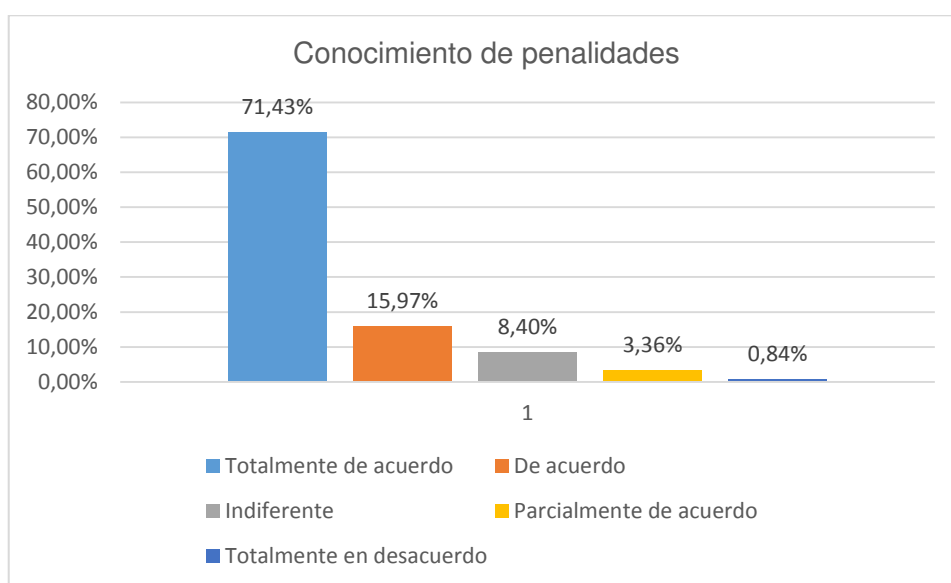
En el gráfico 8 se aprecia que es claro que las penalidades asumidas son conocidas por los colaboradores y admiten haber tenido que asumir recargos por la demora en los plazos de entrega de sus requerimientos; las penalidades asumidas son cuantiosas y no deben darse en forma recurrente; sin embargo, en algunas ocasiones no es suficiente el esfuerzo por tratar de entregar los pedidos en la fecha establecida por el desorden en almacén que impide una rápida respuesta, pues al no conocer el stock real es imposible realizar proyecciones o planificar pedidos.



Fuente: Elaboración propia

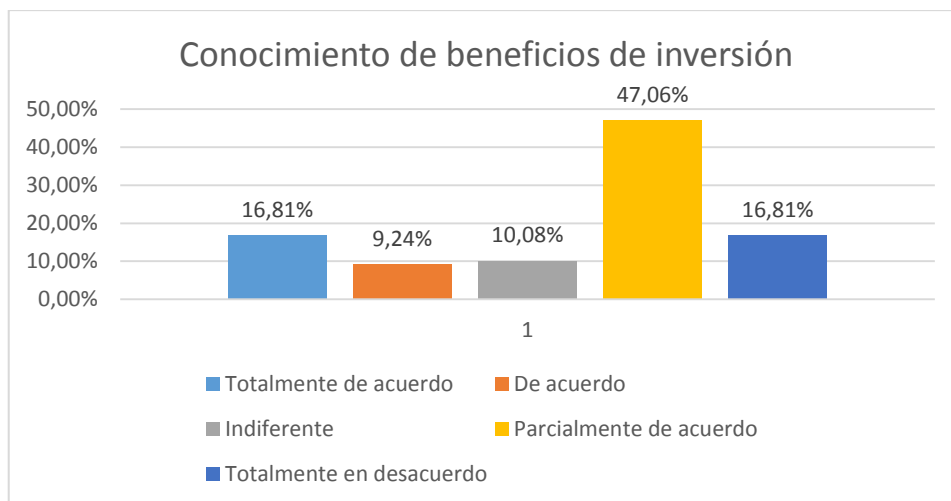
En el gráfico 9 se evidencia que la empresa Optical Technologies SAC, cuenta con personal altamente comprometido ya que al pertenecer a una empresa sólida y en crecimiento, hace que su identificación se fortalezca y, como se ha evidenciado

anteriormente, no se muestren renuentes al cambio, al contrario, conocen que dependen de la innovación constante para que la empresa permanezca en el rubro y continúe su ampliación. Precisamente, es el compromiso de los colaboradores lo que ha servido para que el recurso humano en algunas ocasiones realice mayores horas de labor para cumplir con sus funciones, el sentido de pertenencia, agradecimiento y orgullo por el lugar en donde se trabaja ayuda a promover un buen clima laboral, manteniendo la motivación, estimulando la innovación y creatividad en el trabajo. Se comprueba entonces que la productividad va de la mano con la satisfacción de los empleados hacia el lugar en el que trabajan.



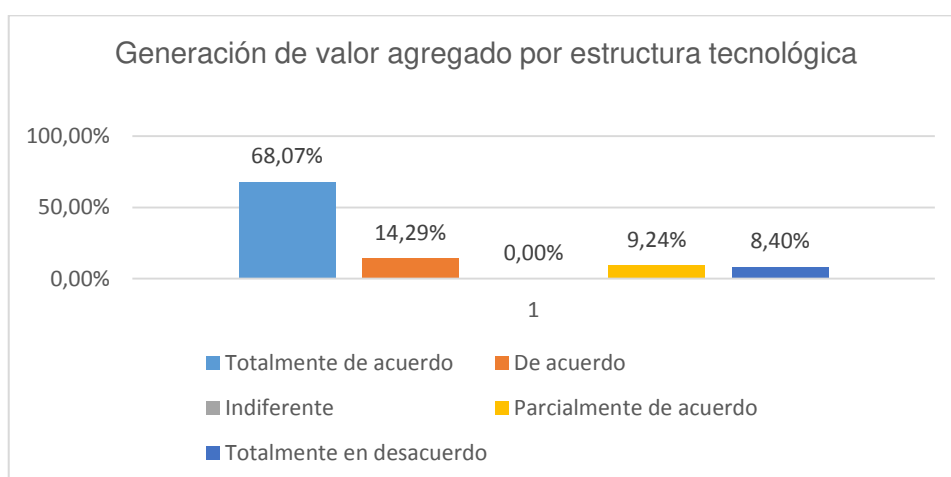
Fuente: Elaboración propia

Conforme al gráfico 10 es de conocimiento que en todo contrato de servicios o bienes se cuenta con cláusulas que indican las acciones a realizar o penalidades establecidas en caso de incumplimiento. Al respecto, es importante indicar que según lo manifestado por los colaboradores la información sobre penalidades no debe quedar solo en el área comercial, sino que debería ser de conocimiento del área de almacén, con la finalidad de informar y comprometer a este sector en agilizar las funciones realizadas y evitar el incumplimiento injustificado de sus obligaciones contractuales ya que esto significa una disposición de recursos para asumir las penalidades por mora; asimismo, se puede prever otras penalidades que derivan en pérdidas para la empresa.



Fuente: Elaboración propia

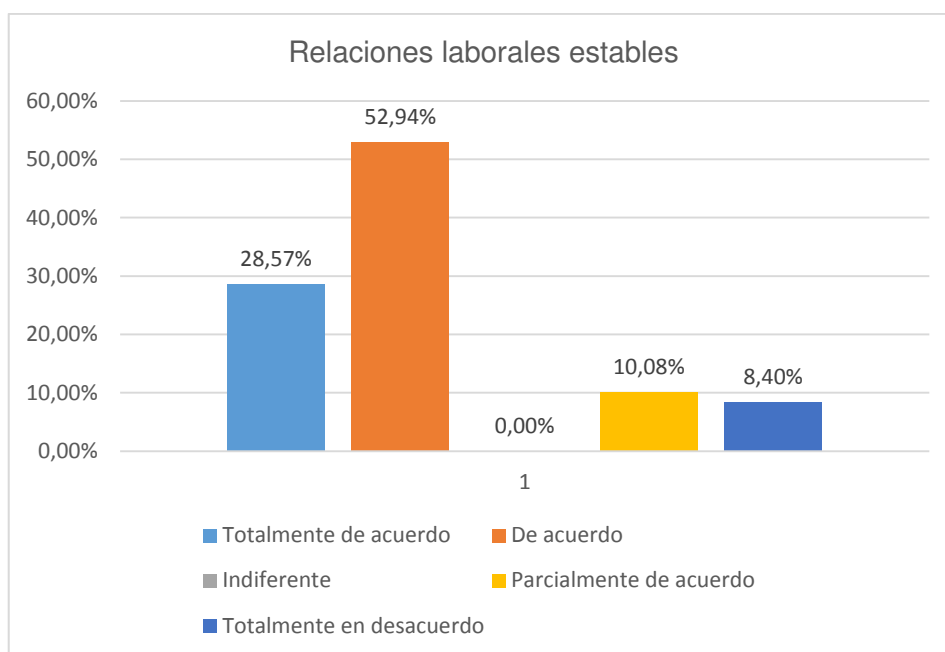
En el gráfico 11 se sabe que el ROI es útil para evaluar la rentabilidad que se mide por la relación entre inversión de marketing y beneficios generados, si este retorno de la inversión es positivo significa que el proyecto es rentable. Los colaboradores que conocen el retorno de inversión es el 63.87%; un 26.81% es indiferente o lo desconoce, lo que resulta interesante pues se sabe del grado de compromiso de los colaboradores con la empresa. Una forma de reconocer ese compromiso es informando de forma transparente sobre los beneficios generados por su trabajo; estas acciones mantienen un buen clima laboral y fortalece las relaciones internas; la comunicación puede ser accesible en folletos o boletines de publicación semanal, mensual, trimestral o anual, según las posibilidades de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

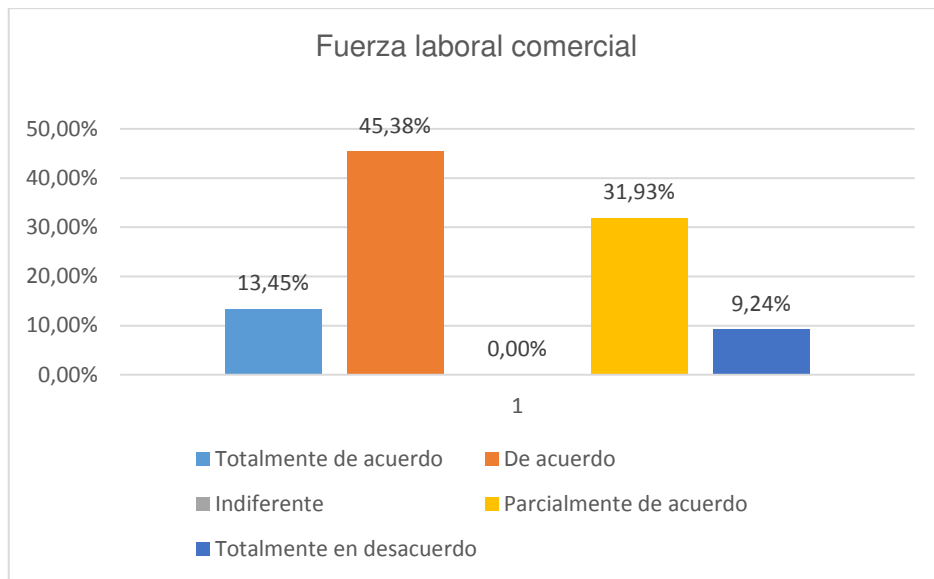
En el gráfico 12 los encuestados evidencian conocer de la oportunidad que genera la mejor estructura tecnológica; la perspectiva sobre la permanencia en el mercado

es alta en comparación de las empresas que se excluyen en el mercado por falta de renovación tecnológica. En la empresa se evidencia la creciente preocupación por el desarrollo basada en el conocimiento y desarrollo de tecnologías que va de la mano con el rubro, por esta razón se muestra permanente disposición al impulso de cambios e inversiones. A nivel nacional y regional, la mayor parte de la estructura productiva está constituida por Pymes y en un ambiente tan competitivo es preciso generar ventajas competitivas utilizando la tecnología como una carta a favor.



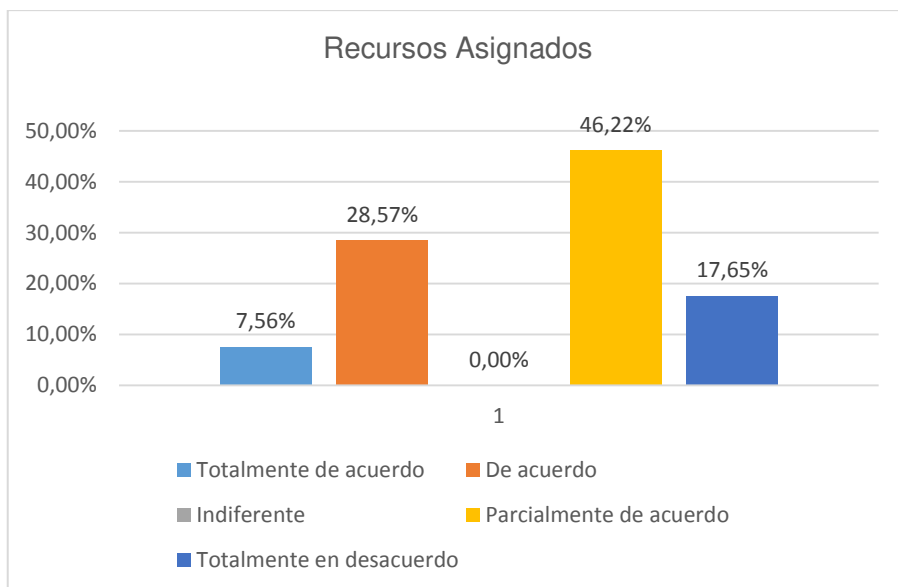
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 13 se puede determinar que la empresa provee seguridad a los trabajadores, respecto a las relaciones laborales. Es evidente que el personal tiene estabilidad laboral y lo que se manifiesta en el clima laboral, grado de integridad y compromiso para con la empresa. No obstante, se tiene un porcentaje de rotación de personal cuyo retiro de la empresa se ha dado por causa justa, debidamente comprobada; siendo generalmente la variación en el personal de campo.



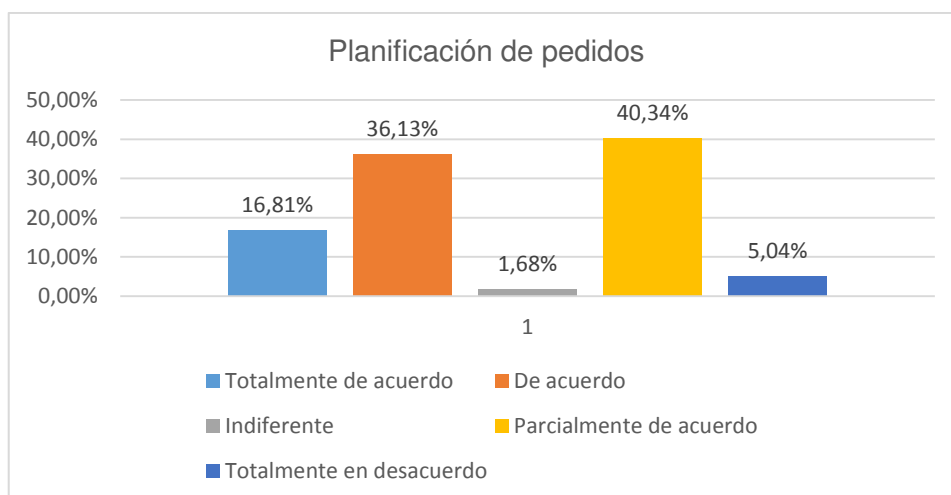
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 14 se evidencia la percepción que tienen los colaboradores de la fuerza comercial es adecuada para mantener los mejores márgenes de ganancia. Se sabe que los recursos humanos son la parte más importante que las estrategias y las líneas de acción del área de ventas, pues es el intermediario entre una empresa y sus grupos de clientes, tanto de los reales como los potenciales, siendo los procesos de selección de personal vitales para la fuerza de ventas, pues eligen a las personas que están a cargo de las labores comerciales. Entonces, la determinación realizada para el tamaño de la fuerza de ventas, es adecuada de acuerdo a lo evidenciado, y cuenta con la disciplina administrativa para organizar los recursos asignados estratégicamente hacia el logro de sus objetivos, por lo tanto existe un alto nivel de confianza en la fuerza de ventas responsable que organiza y planifica sus estrategias comerciales, que no son otras que lograr una organización comercial eficaz y eficiente, alcanzando los objetivos comerciales, mediante el estudio de variables comerciales.



Fuente: Elaboración propia

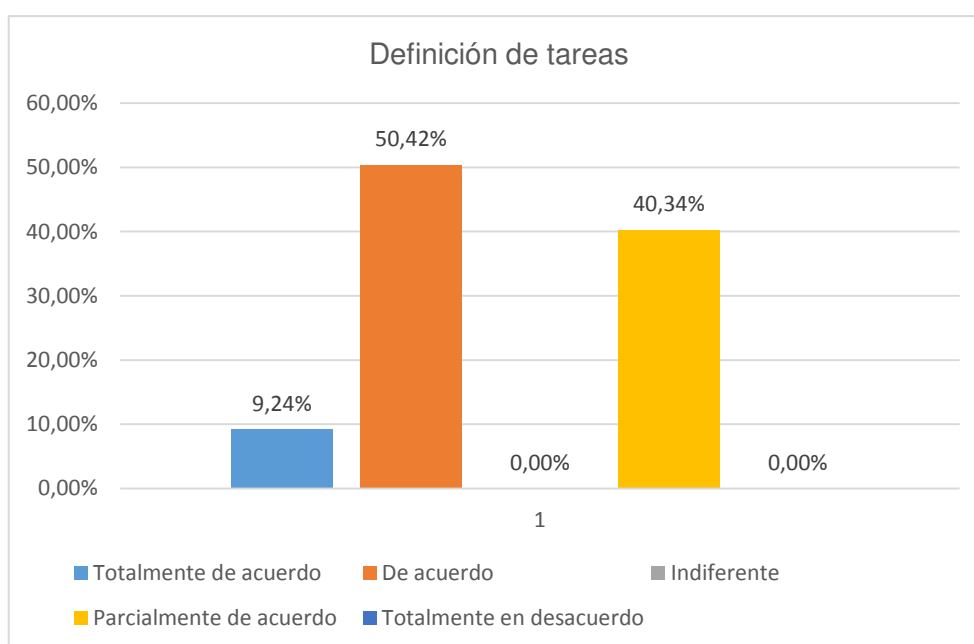
En el gráfico 15 se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores consideran que la asignación de recursos asignados por la empresa les permite generar ventajas comparativas. La asignación de recursos es una de las partes más importantes dentro de la empresa, debe haber equidad en la distribución de estos recursos y establecer criterios para satisfacer cada área. Sin embargo, un 17.65% considera que la asignación de recursos no es la adecuada debido a que para algunos proyectos no planificados que se han desarrollado, la coordinación para asignación de recursos se ha visto dilatada, dificultando su ejecución.



Fuente: Elaboración propia

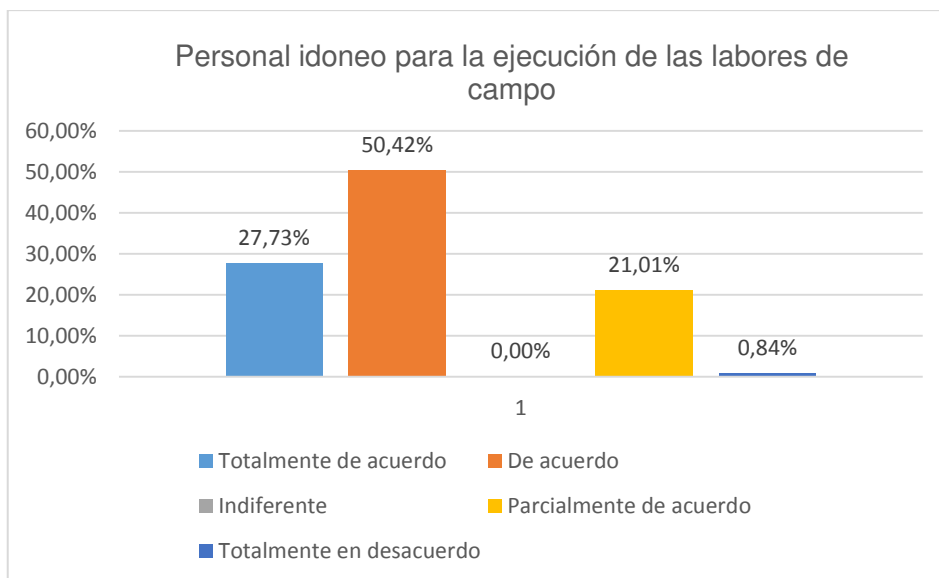
En el gráfico 16 se evidencia que la mayor parte de colaboradores realiza la planificación de sus pedidos, siendo este proceso de vital importancia para para

una empresa del rubro en la que se encuentra Optical Technologies SAC, pues ello permite una asignación de recursos acorde a las necesidades de los proyectos o áreas, control de stock, información de las recepciones de proveedores, datos de los pedidos de compra. La planificación de pedidos tiene que estar en constante actualización y no puede descuidarse si se busca bajar costos y aumentar el rendimiento de una empresa, pues es fundamental para optimizar el funcionamiento de la cadena logística; en esta parte se cruza el control de stock, los límites de almacenamiento y la capacidad de acumulación.



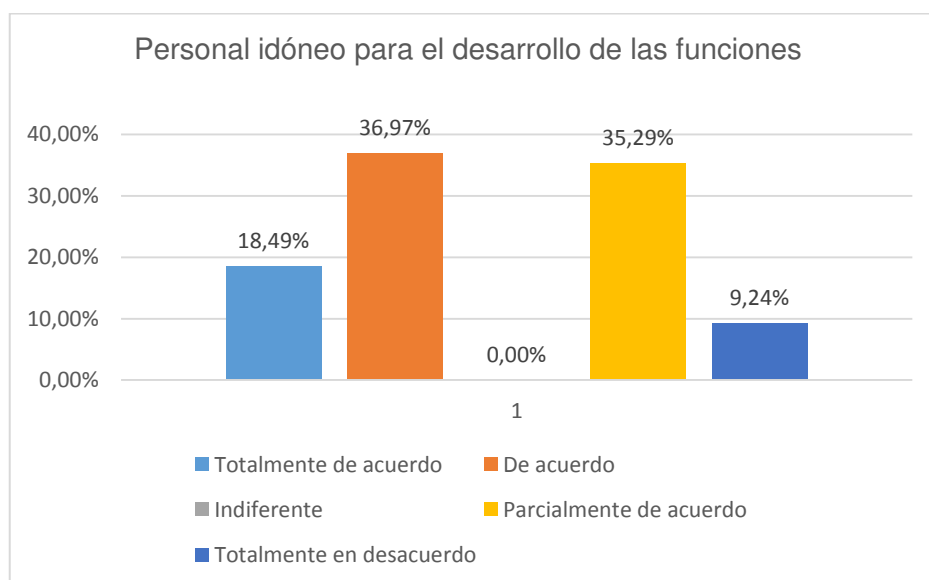
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 17 se demuestra que el total de los colaboradores encuestados tienen claras las funciones asignadas al cargo que desempeñan a la hora de realizar los proyectos, esto se refleja en diferentes porcentajes según su comprensión, pues están detalladas en el manual de funciones. Lo interesante en esta parte del estudio es que los trabajadores no manifiestan posiciones adversas o contrarias, por lo que se puede asegurar que es una de las características que reafirma la identificación con la empresa.



Fuente: Elaboración propia

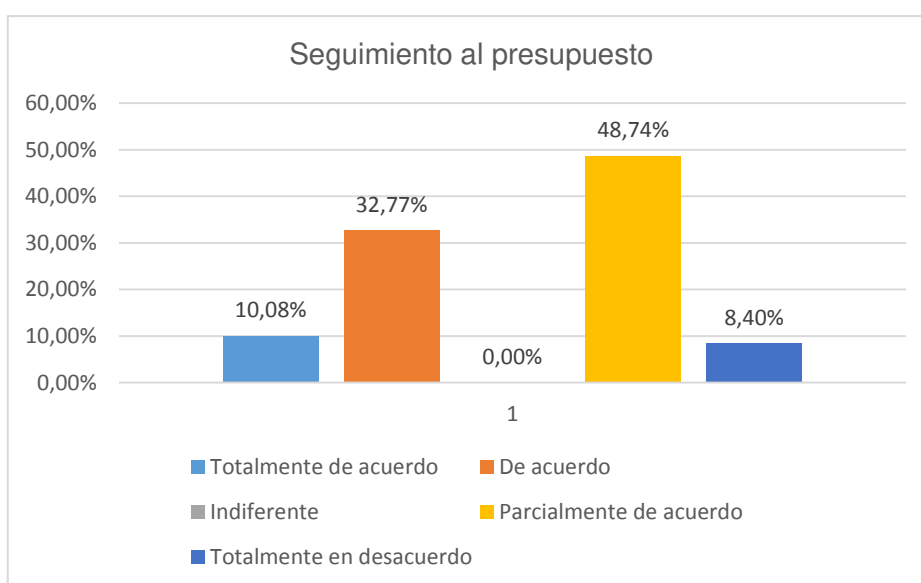
En el gráfico 18 se muestra que la empresa los colaboradores consideran que el personal de campo es suficiente para el desarrollo de los proyectos de la empresa. El personal seleccionado para realizar las labores de campo (obreros, técnicos, etc.), es seleccionado por el área de recursos humanos, considerando que serán la imagen de la empresa a la hora de desarrollar el proyecto, estos deberán cumplir con las características de acuerdo a los diferentes proyectos a realizar.



Fuente: Elaboración propia

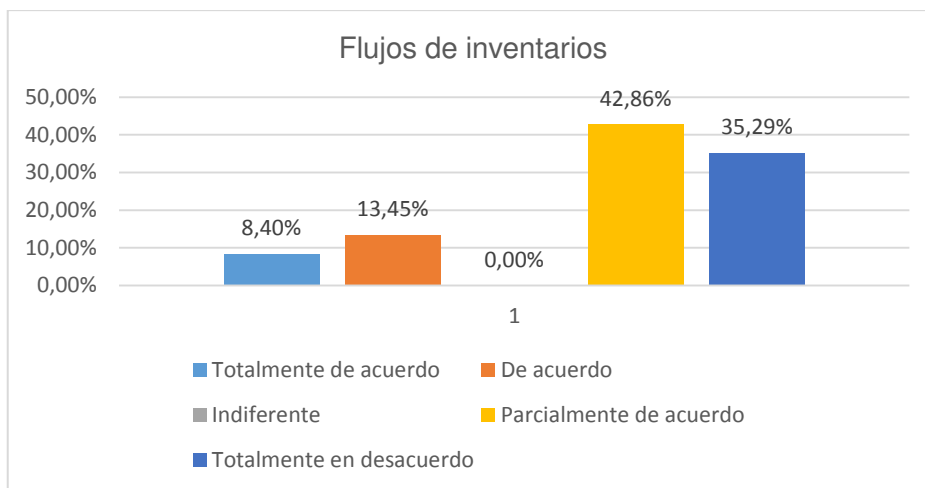
En el gráfico 19 se muestra que los colaboradores consideran que sus compañeros son personas idóneas para las funciones que desempeñan y que sus capacidades les permiten cumplir con sus responsabilidades sin mayores obstáculos. Cabe

mencionar, que es un ideal de toda empresa realizar la selección de personal que permita el desarrollo y crecimiento de misma, se menciona como ideal porque no siempre es lo que sucede; es fácil realizar la elección de una maquinaria, basta con mirar sus especificaciones técnicas y características para evaluar la mejor opción, sin embargo cuando de personal de trata va más allá de simples características y es beneficioso para la empresa Optical Technologies SAC, cuente con una fuerza laboral que le permita navegar en este mundo competitivo, pues las habilidades y capacidades de su personal se lo permiten.



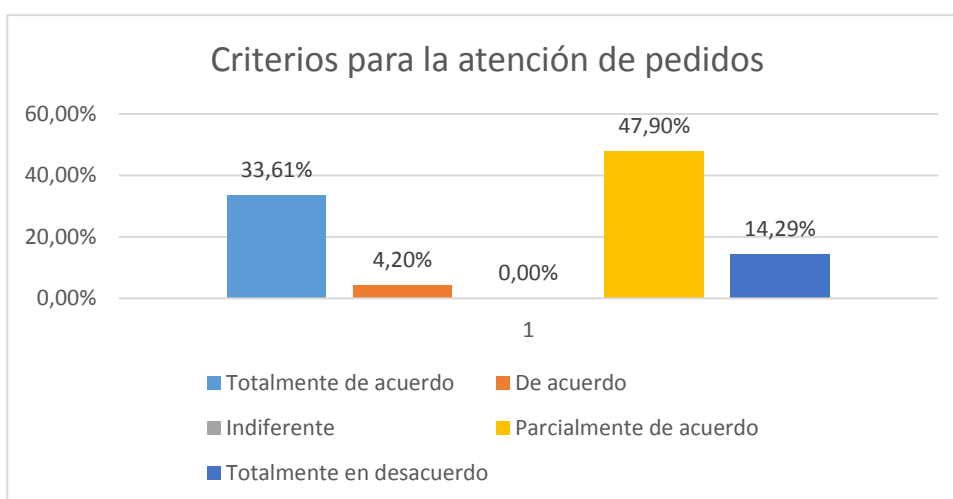
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 20 se evidencia que la empresa realiza el seguimiento del presupuesto a medida que se ejecutan los proyectos o labores, lo que permite un adecuado control de los costos. La revisión y control de presupuestos antes y durante la ejecución de los proyectos o funciones, es de vital importancia, ya que de no realizarse se podía caer en un incremento indiscriminado de costos superando lo presupuestado, generando pérdidas para la empresa. De conformidad a lo evidenciado los resultados del seguimiento del presupuesto en la empresa Optical Technologies SAC, es satisfactoria para las necesidades financieras de la mayoría de las áreas



Fuente: Elaboración propia

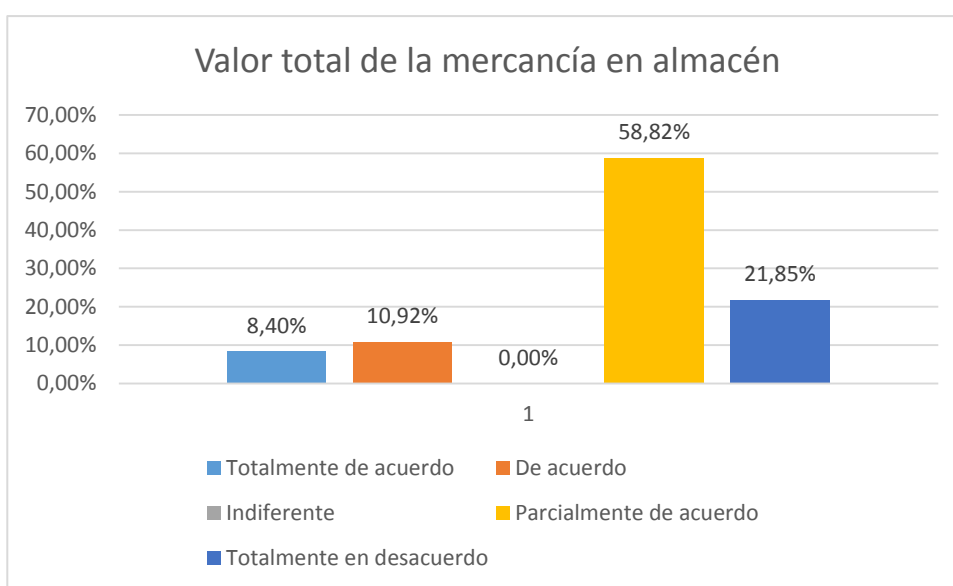
En el gráfico 21 es evidente que un 35.29% considera el flujo de inventarios como incorrecto. Esto responde a que la estancia de los productos en almacén no es la adecuada, pues existe desorden que influye negativamente en el flujo. Es vital para la empresa contar con un flujo de inventarios acorde a sus capacidades y operaciones, dependiendo si es simple o complejo. Es necesario que la empresa evalúe los flujos y simplificar los flujogramas o diagramas que permitan visualizar la realidad de su almacén. Es un hecho que de no tener definido un flujo de inventarios generará un costo para la empresa, pues cuanto mayor es el fraccionamiento en la atención de los pedidos, más aumenta la incidencia sobre el costo.



Fuente: Elaboración propia

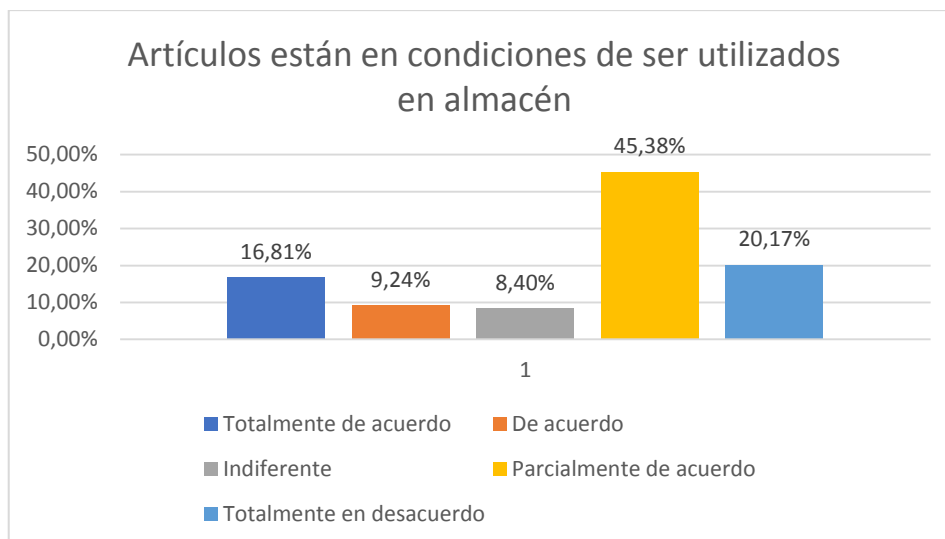
Según el gráfico 22 se registra que el 47.90% de encuestados están Parcialmente de acuerdo que la empresa cuenta con criterios definidos para la atención de pedidos, asimismo 33.61% de encuestados están totalmente de acuerdo que la

empresa cuenta con criterios definidos para la atención de pedidos, además 14.29% de encuestados están Totalmente en desacuerdo que la empresa cuenta con criterios definidos para la atención de pedidos, por último, 4,20% de encuestados están De acuerdo que la empresa cuenta con criterios definidos para la atención de pedidos. Por lo tanto, según datos de la encuesta únicamente el 14,29% de encuestados están en desacuerdo con los criterios definidos para la atención de pedidos en la empresa, asimismo el 85.71% de encuestados consideran favorables los criterios definidos para la atención de pedidos.



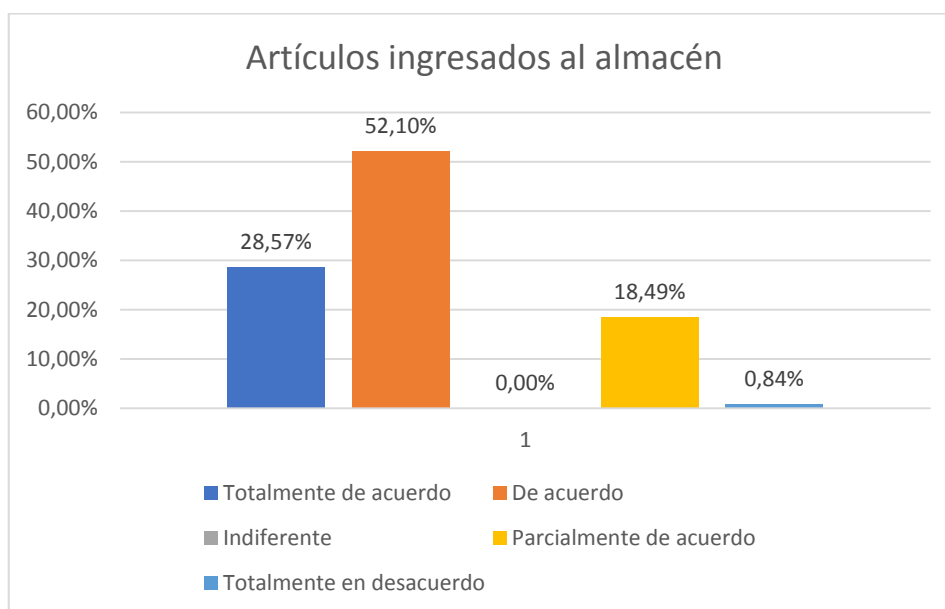
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 23 se reconoce que el 58.82% de encuestados están Parcialmente de acuerdo que el valor total de la mercancía en almacén se encuentra actualizado, además 21.85% de encuestados están Totalmente en desacuerdo que el valor total de la mercancía en almacén se encuentra actualizado, 10.92% de encuestados están De acuerdo que el valor total de la mercancía en almacén se encuentra actualizado, por último 8,4%, de encuestados están Totalmente de acuerdo que el valor total de la mercancía en almacén se encuentra actualizado. El valor total de las mercancías en almacén según 78,15% de encuestados se encuentra parcialmente actualizados en el sistema de la empresa, aunque se tiene un 21.85% de encuestados indicaron que el valor de las mercancías en el almacén no está actualizado en el sistema.



Fuente: Elaboración propia

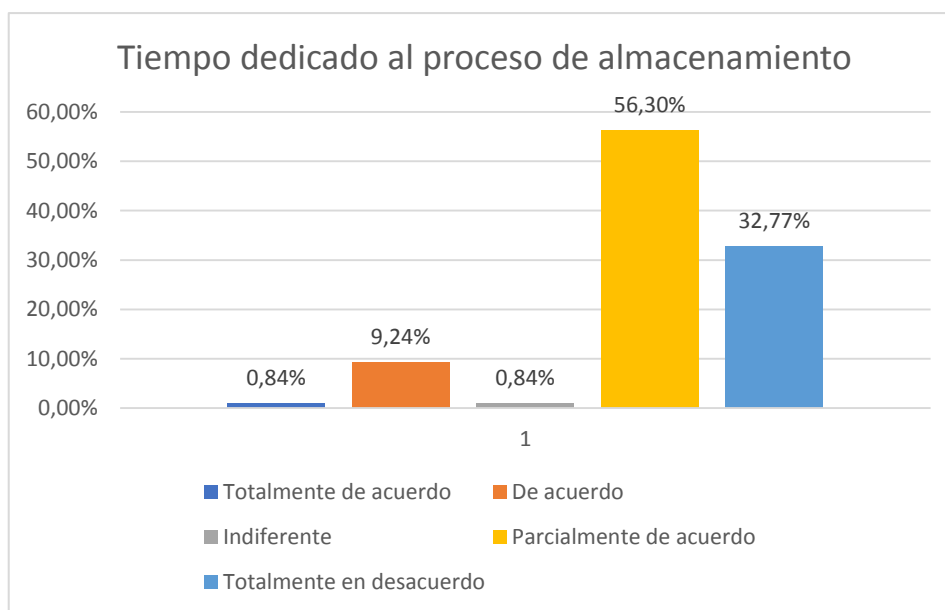
Según el gráfico 24 se registra que el 45.38% de encuestados están parcialmente de acuerdo que existe información para determinar cuántos artículos están en condiciones de ser utilizados respecto al total almacenado, el 20.17% están totalmente en desacuerdo, el 16.81% de encuestados están totalmente de acuerdo que existe información para determinar cuántos artículos están en condiciones de; por último 8.40%, son indiferentes con el sentido de la pregunta.



Fuente: Elaboración propia

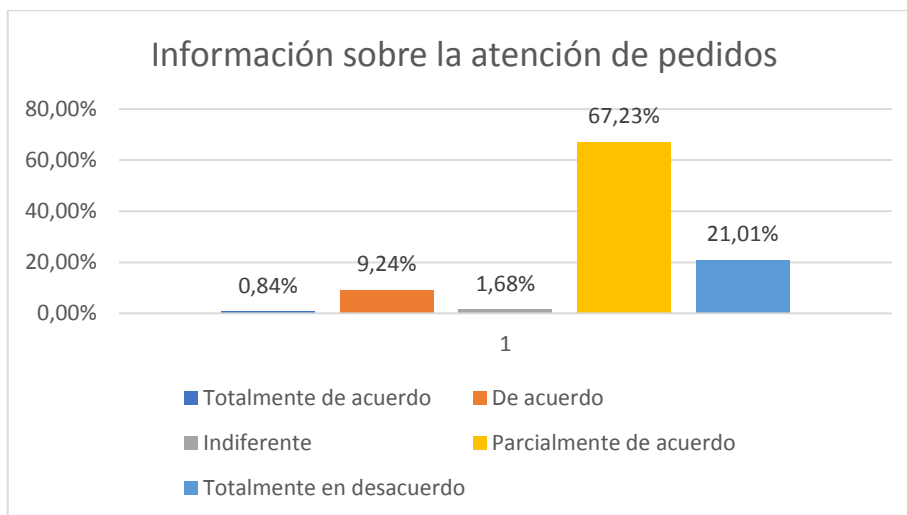
Según el gráfico 25 se registra que el 52.10% de encuestados consideran estar de acuerdo de que los artículos ingresados al almacén cuentan con un proceso previo de verificación, 28.57% de encuestados consideran estar Totalmente de acuerdo

de que los artículos ingresados al almacén cuentan con un proceso previo de verificación, 18.49% de encuestados consideran estar Parcialmente de acuerdo de que los artículos ingresados al almacén cuentan con un proceso previo de verificación, por ultimo 0,84% de encuestados consideran que están Totalmente en desacuerdo de que los artículos ingresados al almacén cuentan con un proceso previo de verificación. Por lo tanto, según los datos de la encuesta los trabajadores de la empresa consideran que los artículos ingresados al almacén cuentan con un proceso previo de verificación.



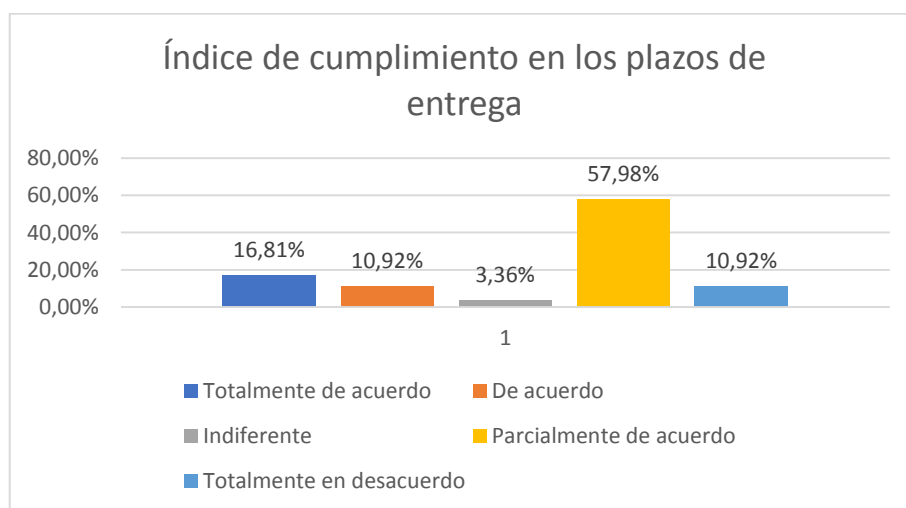
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 26 el 56.30% de encuestados están parcialmente de acuerdo que el tiempo dedicado al proceso de almacenamiento está claramente establecido, 32.77% está totalmente en desacuerdo, 9.24% está de acuerdo y 0.84% de encuestados están totalmente de acuerdo. Asimismo, existe un 32.77% que consideran que el tiempo dedicado al proceso de almacenamiento en los almacenes no están definidos y ocasiona retraso en las actividades logísticas.



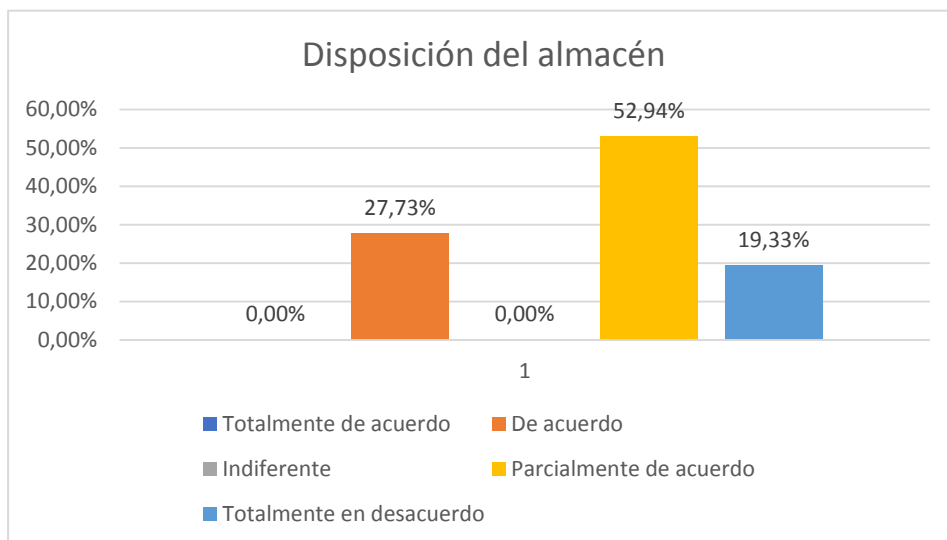
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 27 el 67.23% de encuestados están parcialmente de acuerdo que existe información sobre la atención de pedidos sin observaciones, 21.01% de encuestados están totalmente en desacuerdo, 9.24% están de acuerdo, 1.68% están totalmente de acuerdo; por último, 0.84% de encuestados indicaron ser indiferentes a este aspecto. De este modo, existe un porcentaje de 21,01% de encuestados que consideran que existe información sobre atención de pedidos con observaciones dentro de la gestión logística de la empresa.



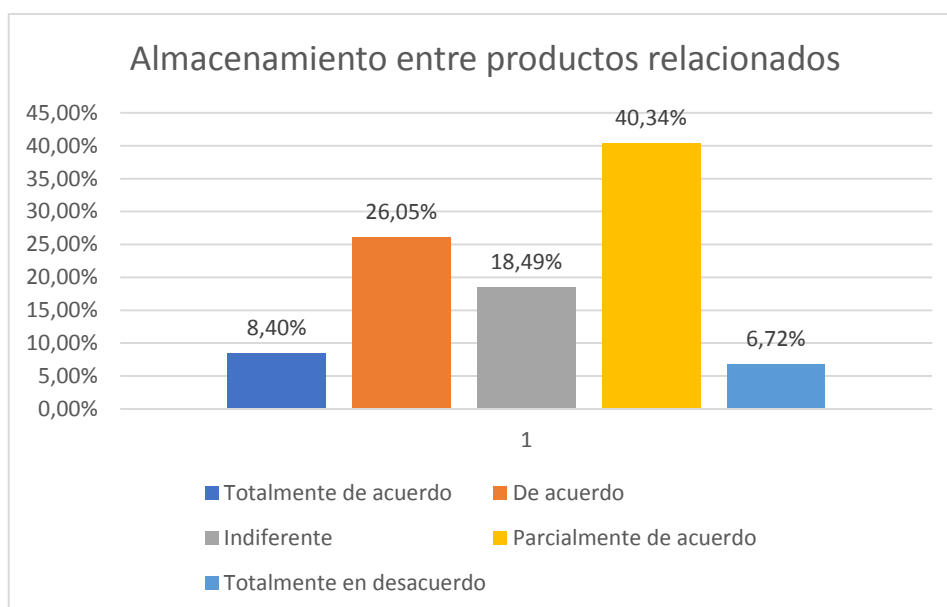
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 28 el 57.98% de encuestados indicaron estar parcialmente de acuerdo que conocen claramente el índice de cumplimiento en los plazos de entrega, 16.81% totalmente de acuerdo, 10.92% indicaron estar totalmente en desacuerdo; por último, 3.36% de encuestados indicaron estar de acuerdo que conocen claramente el índice de cumplimiento en los plazos de entrega.



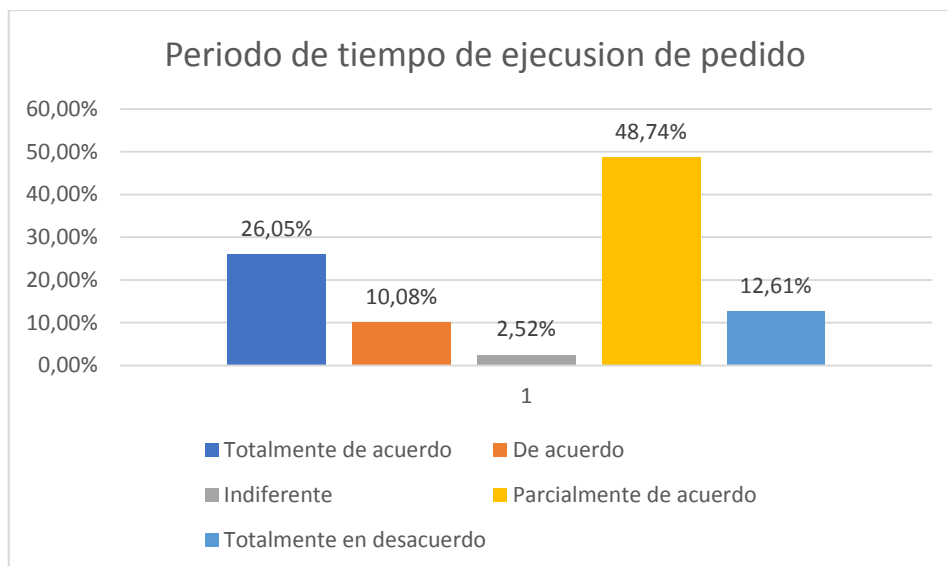
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 29 se obtuvo información que el 52,94% de encuestados está parcialmente de acuerdo sobre la disposición del almacén para preparar los pedidos, 27,73% están de acuerdo, 19,33% están totalmente de acuerdo.



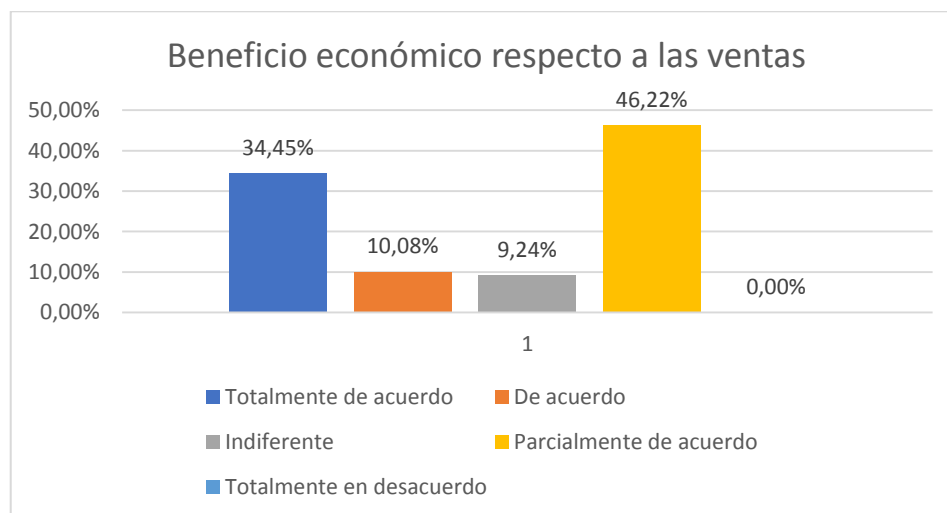
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 30 se demostró que el 40,34% de encuestados están parcialmente de acuerdo con la distancia adecuada entre los productos para el armado de los pedidos, 26.05% están de acuerdo, 18.49% indicaron ser indiferentes, 8.40% están totalmente de acuerdo; y, 6.72% están totalmente en desacuerdo que la distancia es la adecuada entre los productos para el armado de los pedidos.



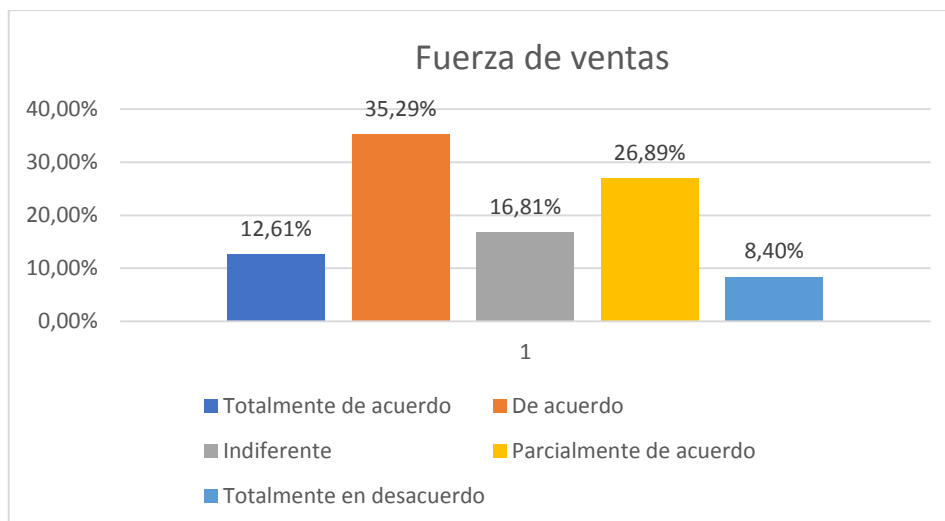
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 31 se indica que el 48.74% de encuestados están parcialmente de acuerdo con el periodo de tiempo asignado para revisar el pedido, 26.05% están totalmente de acuerdo, 12.61% están totalmente en desacuerdo, 10.08% están de acuerdo, por último 2.52% indicaron ser indiferentes en relación al periodo de tiempo asignado para revisar el pedido.



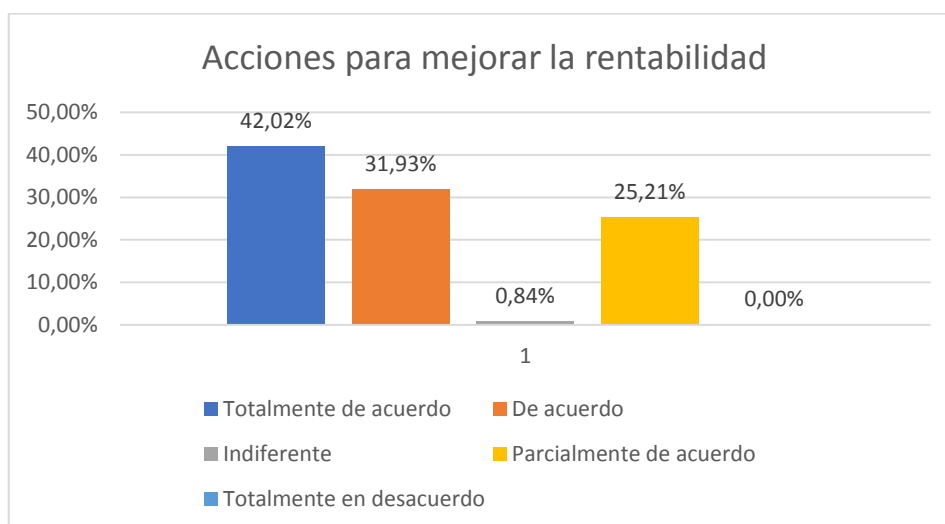
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 32, los resultados determinaron que el 46.22% están parcialmente de acuerdo con el beneficio económico obtenido por cada venta, 34.45% están totalmente de acuerdo, además el 10.08% están de acuerdo; por último, 9.24% de encuestados indicaron ser indiferentes con este beneficio económico.



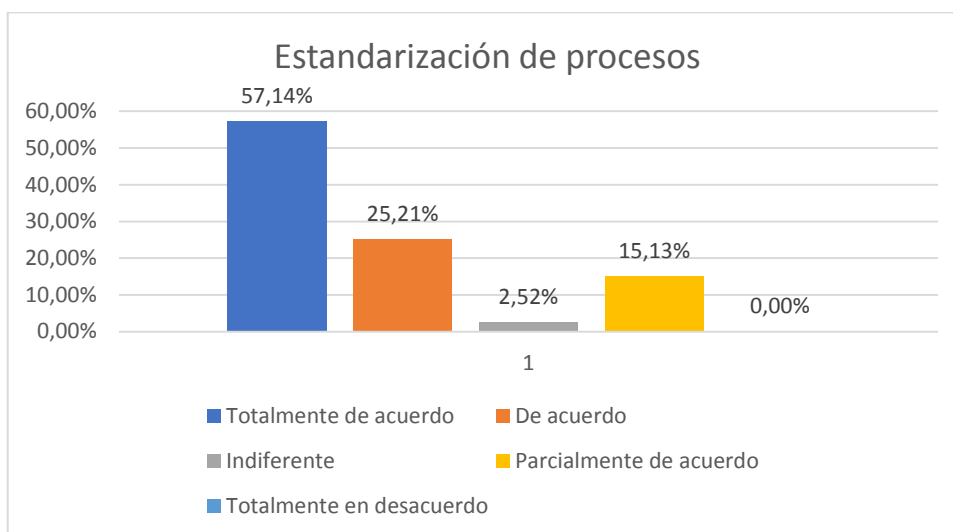
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 33 se comprobó que el 35.29% de encuestados están de acuerdo que la fuerza de venta es la adecuada, 26.89% afirmaron que están parcialmente de acuerdo con la fuerza de venta, 16.81% son indiferentes a la fuerza de venta, 12.61% indicaron que están totalmente de acuerdo; por último, 8.40% indica que están totalmente en desacuerdo mencionando que la fuerza de venta de la empresa no es la adecuada.



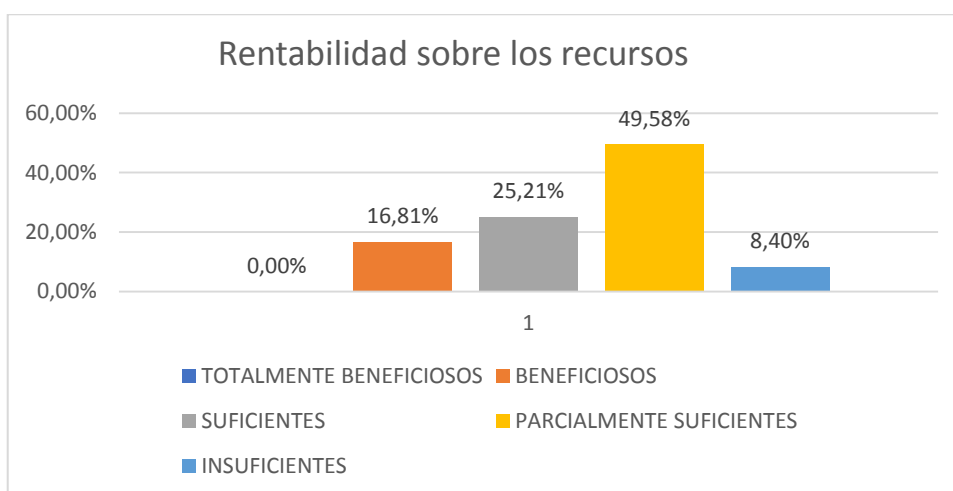
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 34 el 42.02% de encuestados está totalmente de acuerdo que son necesarias aplicar algunas acciones para mejorar la rentabilidad, 31.92% están de acuerdo con esta aplicación, 25.21% está parcialmente de acuerdo con algunas acciones para mejorar la rentabilidad; por último, 0,84% menciona ser indiferente con respecto a nuevas acciones para mejorar la rentabilidad de la empresa.



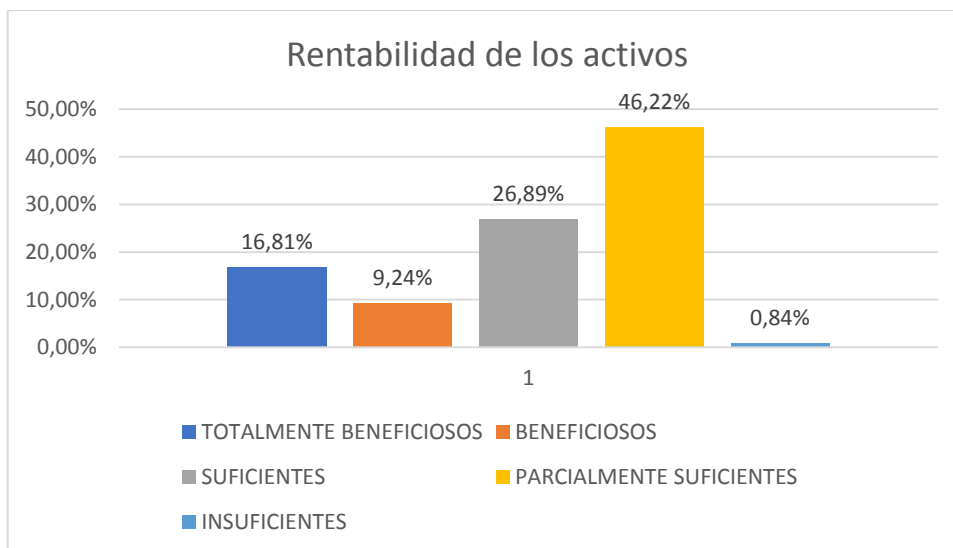
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 35 el 57.14% está totalmente de acuerdo que existen procesos que deben ser estandarizados, 25.21% está de acuerdo, 15.13% indica que está parcialmente de acuerdo; por último, 2,52% menciona ser indiferente con respecto a la estandarización de procesos logísticos de la empresa.



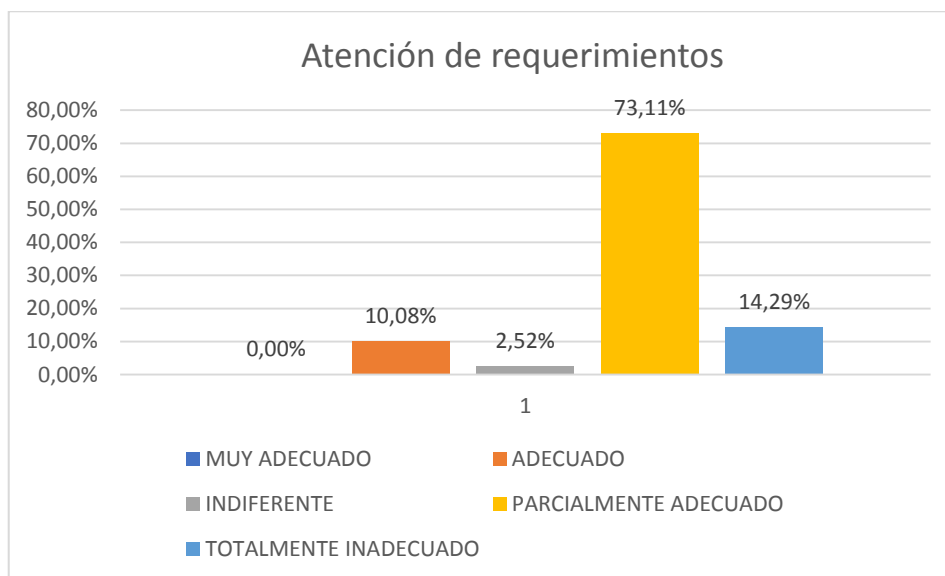
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 36, los resultados determinaron que el 49.58% indica que es parcialmente suficiente la rentabilidad de los recursos propios, 25.2% indica que es suficiente la rentabilidad, 16.81% indica que es beneficiosa la rentabilidad de los recursos propios, 8.40% indica que es insuficiente.



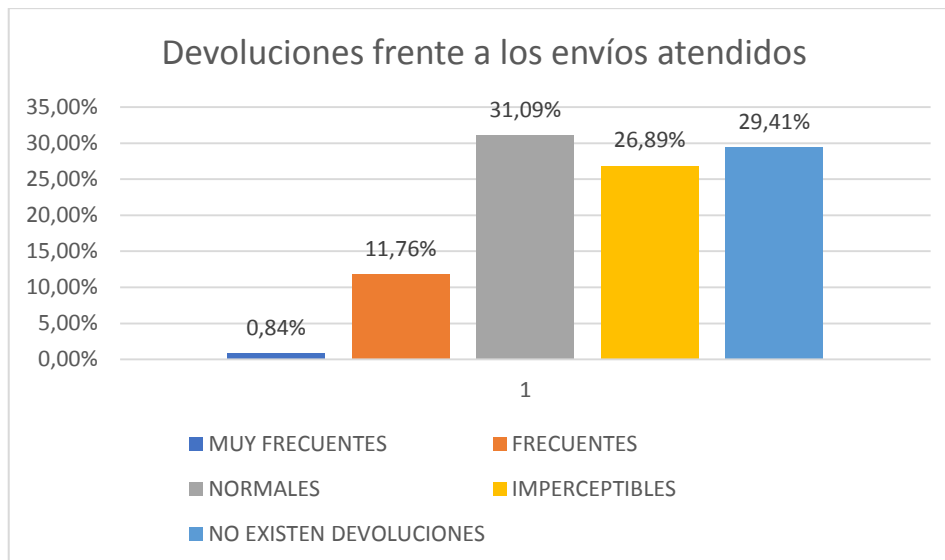
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 37 se determina que 46.22% de encuestados indica que es parcialmente suficiente la rentabilidad de los activos, asimismo, 26.89% indica que es suficiente la rentabilidad, 16.81% indica que es totalmente beneficiosa, 9.24% indica que es beneficiosos la rentabilidad; por último, 0,84% indica que es insuficiente.



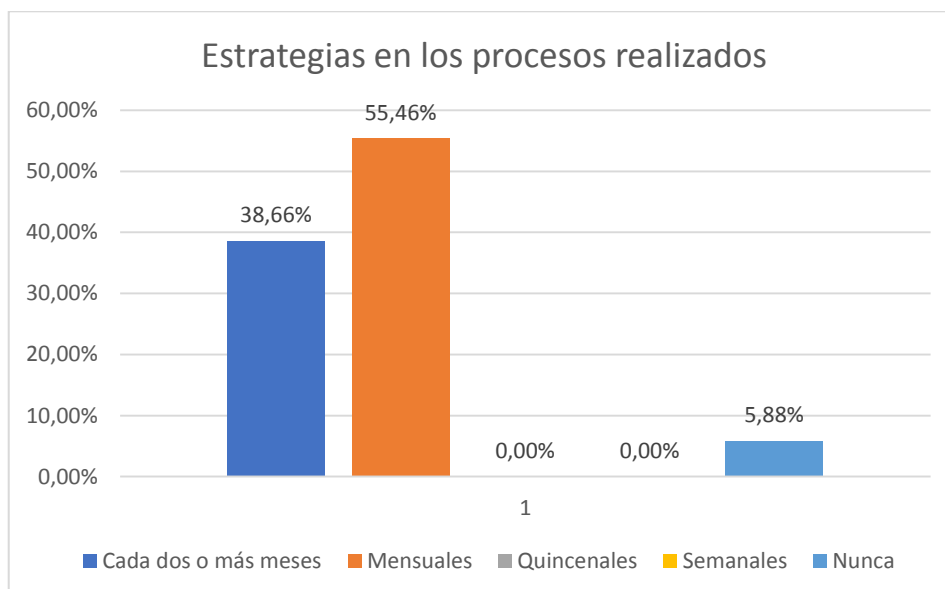
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 38, los resultados determinaron que el 73.11% de la muestra califica como parcialmente adecuado el tiempo para atender un requerimiento, 14.29% lo califica como muy adecuado, 10.08% califica como adecuado el tiempo para atender un requerimiento; por último, 2.52% indica ser indiferente con el tiempo para atender un requerimiento.



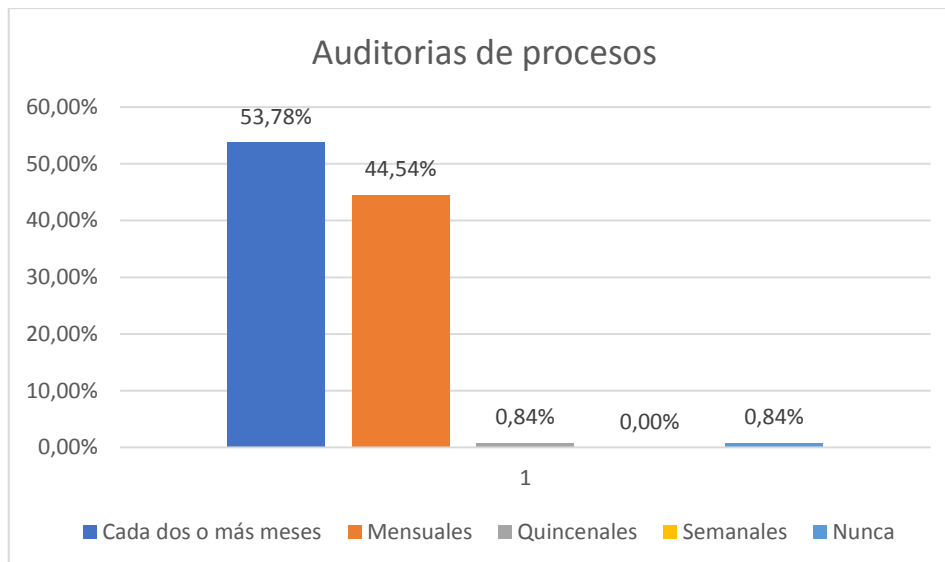
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 39 se demuestra que el 31.09% califica de normal el nivel de porcentaje de devoluciones en la empresa, 29.41% indica que no existen devoluciones, 26.89% califica de imperceptibles las devoluciones, 11.76% califica como frecuente el nivel de devoluciones; por último, el 0.84% califica de muy frecuente el nivel de devoluciones en la empresa.



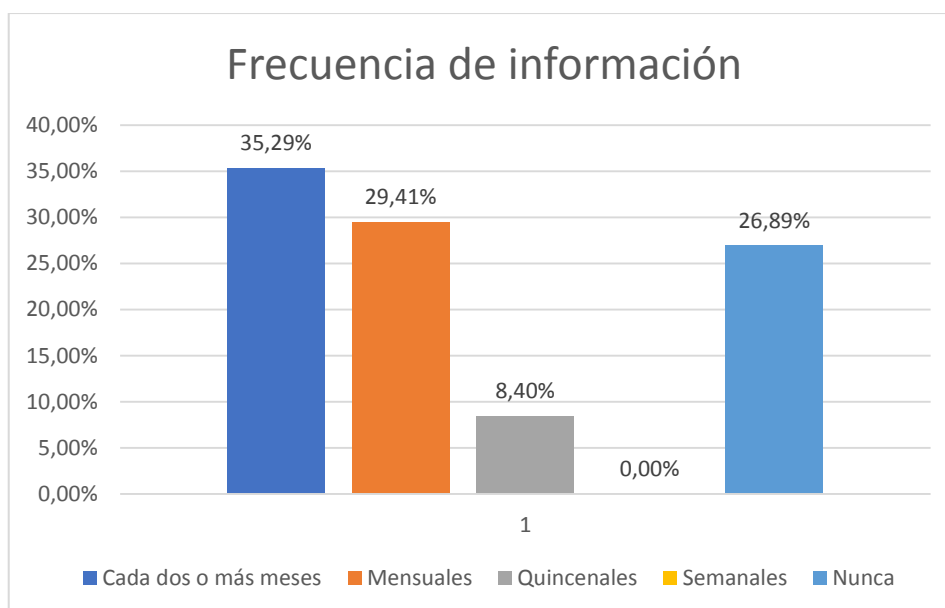
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 40 el 55.46% de la muestra indica que son mensuales los cambios de nuevas estrategias en los procesos logísticos, 38.66% indica que cada dos o más meses se incluyen nuevas estrategias, por último, 5.88% indica que nunca se aplican nuevas estrategias en los procesos logísticos.



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 41 el 53.78% de encuestados indica que cada dos o más meses se ejecutan auditorias en los procesos logísticos, 44.54% indica que son mensuales estas auditorías, por último, el 0.84% indica que cada quince días o nunca se aplican auditorias en los procesos logísticos.



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 42 el 35.29% de encuestados indica que cada dos o más meses reciben información detallada sobre el estado de la cadena de suministro, 29.41% indica que la reciben cada mes, 26.89% indica que nunca reciben esta información, por último, 8.40% indican que reciben información detallada cada quince días sobre el estado de la cadena de suministro.

4.2. Técnica Cualitativa: Interpretación de la Entrevista a Profundidad

Para la entrevista se ha tomado como muestra, de manera discrecional, la percepción de tres de los funcionarios vinculados al área de investigación que aborda el presente estudio: el Gerente de Logística, el Gerente Financiero y el Director Comercial; estas entrevistas fueron grabadas y la evidencia de su aplicación obra en poder de los investigadores; sin embargo, la transcripción de estas entrevistas se encuentran en el anexo correspondiente de la presente tesis, habiendo procedido a su interpretación para extraer aquellos fragmentos que representan relevancia para el estudio investigativo según el siguiente detalle:

4.2.1. Sobre la Hipótesis Principal:

La gestión logística influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC de la Victoria durante 2018

Es importante resaltar que los funcionarios entrevistados coinciden en rescatar la relevancia de la gestión logística para la optimización de la rentabilidad de la empresa, abordando independientemente cada uno de los factores identificados; sin embargo, en el aspecto general, teniendo funciones diferentes cada uno de ellos, todas convergen sobre los mismos objetivos y se constituyen en engranajes claramente sincronizados para la determinación de resultados comunes orientados al mercado final que está constituido por clientes del sector público y privado, dejando entrever que el crecimiento sostenido de la organización se fundamenta en la gestión que se ha implementado durante la vida útil de la empresa.

Finalmente, todos coinciden en que los resultados han logrado una rentabilidad que se expresa en la satisfacción de los socios propietarios de la empresa, debiendo resaltar la percepción del Gerente Financiero que analiza una expectativa creciente, más aún cuando los resultados son buenos y esto permite diseñar nuevos retos para los funcionarios a fin de mantener la satisfacción de los socios.

4.2.2. Sobre las Hipótesis derivadas o específicas:

4.2.2.1. Sobre la Hipótesis Derivada 1:

El factor logístico influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018

En este caso cada uno de los entrevistados hace resaltar la importancia de su sector en la rentabilidad de la empresa; sin embargo, en todos los casos coinciden en señalar a la logística como uno de los factores de rentabilidad, por ejemplo la Gerencia Financiera destaca el hecho de haber logrado mejores resultados mediante la atención oportuna de la demanda, lo que no sería posible sin el adecuado apalancamiento para el soporte de la estructura de capital y el nivel de endeudamiento dando una valoración elevada a la fuerza de ventas; por su parte el Director Comercial destaca el cumplimiento de metas y objetivos a través de la atención oportuna de los requerimientos del mercado proporcionando productos de calidad a fin de incrementar la participación en el mercado. No obstante, es el Gerente de Logística el que destaca con evidente entusiasmo la gestión logística que se soporta en los sectores de abastecimiento, almacenaje y distribución a quienes se les garantiza los mejores suministros con proveedores de primer nivel que se ubican en el mercado mediante procesos de investigación y búsqueda estratégica.

4.2.2.2. Sobre la Hipótesis Derivada 2:

El factor operativo influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en la Victoria durante el 2018

El enfoque de este factor es importante y positivo en la rentabilidad de la empresa ya que los sistemas productivos se realizan con un modelo dinámico en un segmento potencial del mercado, teniendo conocimiento del tamaño, las características de crecimiento según volumen de ventas y los recursos utilizados; por esta razón todos los funcionarios entrevistados coinciden en la claridad de los objetivos y metas que enfrenta la organización destacando la percepción de crecimiento que atribuye cada uno de estos funcionarios, en especial el Gerente de Logística que hace un esfuerzo de memoria para rescatar el proceso de desarrollo en los últimos 15 años; a su vez el Gerente Financiero destaca el rol importante que cumple su área y el Director Comercial la relevante contribución de su sector.

Asimismo, se evidencia que la información clara y oportuna con que se cuenta facilita la identificación de problemas que permite una solución adecuada, en especial de los inconvenientes financieros y logísticos que son herramientas de análisis para la toma de decisiones. El control de gestión constituye un apoyo para lograr los objetivos de la empresa, confrontando las estrategias con la realidad, utilizando los indicadores respectivos para alcanzar efectividad en las operaciones.

4.2.2.3. Sobre la Hipótesis Derivada 3:

El factor productivo influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en la Victoria durante el 2018

En este caso los resultados de las entrevistas permiten relacionar el factor productivo con la fuerza laboral, lo que se consolida con la percepción de los interlocutores que coinciden plenamente en señalar y destacar la capacidad profesional, de experiencia y en el manejo de habilidades concordantes con la misión de la empresa para el dominio del idioma inglés y el manejo de herramientas informáticas que se explotan en la gestión; por esta razón el Gerente de Logística destacada los requisitos para el perfil de los trabajadores y, tanto el Gerente Financiero como el Director Comercial resaltan el profesionalismo de los trabajadores como una de sus ventajas competitivas ya que el factor productivo es para la empresa un elemento fundamental para aumentar su rentabilidad, mediante la medición del rendimiento entre la utilización de métodos, aplicación de recursos materiales y humanos.

Los resultados que se alcanzan a través del factor productivo no pueden garantizarse objetivamente con la sola percepción de los funcionarios, en ese sentido los entrevistados concuerdan en destacar la aplicación de Auditorías de Procesos que ayudan a identificar deficiencias para superarlas con la finalidad de realizar proyecciones realistas y elaborar planes y estrategias para brindar un servicio de calidad y adoptar decisiones acertadas que permitan evaluar la presencia de la empresa y la que podría tener en el mercado, ya que partiendo de la información en cifras de venta se monitorea la empresa a lo largo del tiempo,

contrastando con la competencia. Asimismo, el respaldo que ofrecen los proveedores también influye debido a que el crecimiento no es atractivo si la empresa no se ordena estructuralmente, sin dejar de lado sus objetivos y recursos con relación al mercado o segmento seleccionado.

4.2.2.4. Sobre la Hipótesis Derivada 4:

El factor de entrega influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en la Victoria durante el 2018

Todos los entrevistados coinciden en que el factor de entrega influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa, debido a que si la calidad y el tiempo de entrega de un proyecto son los adecuados se reducirán determinados gastos como mano de obra y costos de almacenaje; la rotación de inventarios, la atención al cliente y los tiempos de entrega mejorarán considerablemente y todo ello se ve reflejado en las utilidades de la organización.

Por otro lado, si no se cumple con los estándares de calidad y los tiempos de entrega en los despachos, se incurre en gastos adicionales como penalidades, multas y sanciones por parte de los clientes ya que el retraso de los proyectos significa grandes sumas de dinero y todo esto se encuentra estipulado en los contratos de los proyectos.

4.3. Comprobación Estadística: contrastación de las Hipótesis

4.3.1. Primera hipótesis

El factor logístico influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

a. Hipótesis nula (H_0).

El factor logístico **NO** influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

b. Hipótesis alternante (H_a).

El factor logístico **SI** influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

c. Interpretación

Para determinar si existe asociación estadísticamente significativa necesitamos realizar *una* prueba de chi cuadrado o una razón de verosimilitud, para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico ubicado en la tabla de Chi-Cuadrada es:

La Chi-cuadrado parte de la hipótesis de que las variables son independientes (i.e. no existe relación entre ellas y ninguna ejerce influencia sobre la otra).

- Si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Tabla de contingencia Pregunta 15 Considero que los recursos asignados permiten generar ventajas comparativas * Pregunta 37 ¿Cómo califica la rentabilidad de los activos?

Tabla de contingencia

	Pregunta 37 ¿Cómo califica la rentabilidad de los activos?					Total
	1 Totalmente beneficiosos	2 Beneficiosos	3 Suficientes	4 Parcialmente suficientes	5 Insuficientes	
Pregunta 15 Considero que los recursos asignados permiten generar ventajas comparativas	0	1	10	0	10	21
1,00 Desconoce su existencia	0	21	14	10	10	55
3,00 Parcialmente de acuerdo	1	29	4	0	0	34
4,00 De acuerdo	0	4	4	1	0	9
5,00 Totalmente de acuerdo	1	55	32	11	20	119
Total						

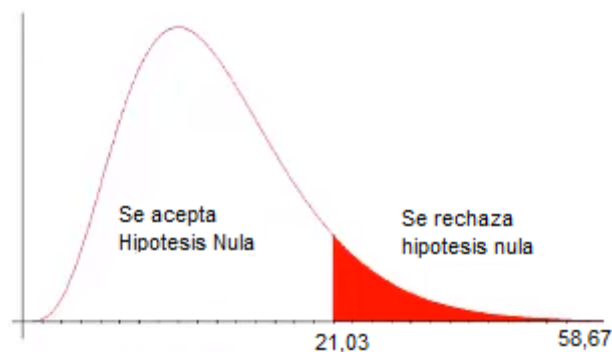
Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,661 ^a	12	,000
Razón de verosimilitudes	68,760	12	,000
Asociación lineal por lineal	28,562	1	,000
N de casos válidos	119		

a. 11 casillas (55,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Como observamos la tabla para el chi-cuadrado obtenemos el valor de 58,661 y 12 grados de libertad (gl) y nos fijamos en la significación asintótica porque el número de casillas con una frecuencia relativa menor de 5% es menor del 55% que era uno de los supuestos que necesitaba cumplirse para utilizar el método asintótico.

Con un nivel de significancia del 5% con grados de libertad de 12 según la tabla de valor de chi cuadrado tenemos un valor límite de 21,0261, y según el análisis realizado por nosotros tenemos un valor de chi cuadrado del 58,661. Donde podemos concluir que dentro de un rango de 0 - 21,0261 el resultado que obtuvimos no está dentro de este rango el cual se denomina zona de aceptación con un valor de 58,661. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra Hipótesis Nula (H_0) o hipótesis que queríamos demostrar no son aceptadas.



Es decir que El factor logístico SI influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018 según los resultados del software estadístico SPSS.

4.3.2. Segunda hipótesis

El factor operativo influye de manera positiva la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

a. Hipótesis nula (H₀).

El factor operativo **NO** influye de manera positiva la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

b. Hipótesis alternante (H_a).

El factor operativo **SI** influye de manera positiva la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

c. Interpretación

Para determinar si existe asociación estadísticamente significativa necesitamos realizar una prueba de chi cuadrado o una razón de verosimilitud, para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico ubicado en la tabla de Chi-Cuadrada es:

La Chi-cuadrado parte de la hipótesis de que las variables son independientes (i.e. no existe relación entre ellas y ninguna ejerce influencia sobre la otra).

- Si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Tabla de contingencia Pregunta 14 Considero que la fuerza laboral en el área comercial es adecuada para potenciar la empresa * Pregunta 37 ¿Cómo califica la rentabilidad de los activos?

Tabla de contingencia

		Pregunta 37 ¿Cómo califica la rentabilidad de los activos?					Total
		1 Totalmente beneficiosos	2 Beneficioso	3 Suficientes	4 Parcialmente suficientes	5 Insuficientes	
Pregunta 14 Considero que la fuerza laboral en el área comercial es adecuada para potenciar la empresa	1,00 Desconoce su existencia	0	1	0	0	10	11
	3,00 Parcialmente de acuerdo	0	7	11	10	10	38
	4,00 De acuerdo	0	36	18	0	0	54
	5,00 Totalmente de acuerdo	1	11	3	1	0	16
Total		1	1	55	32	11	20

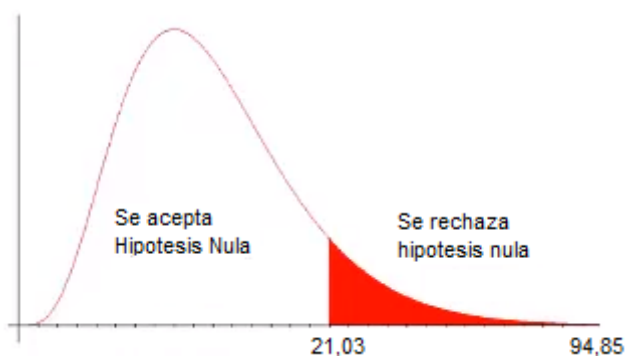
Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	94,853	12	,000
Razón de verosimilitudes	93,055	12	,000
Asociación lineal por lineal	55,495	1	,000
N de casos válidos	119		

a. 12 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,09.

Como observamos la tabla para el chi-cuadrado obtenemos el valor de 94,853 y 12 grados de libertad (gl) y nos fijamos en la significación asintótica porque el número de casillas con una frecuencia relativa menor de 5% es menor del 60% que era uno de los supuestos que necesitaba cumplirse para utilizar el método asintótico.

Con un nivel de significancia del 5% con grados de libertad de 12 según la tabla de valor de chi cuadrado tenemos un valor límite de 21,0261, y según el análisis realizado por nosotros tenemos un valor de chi cuadrado del 94,853. Donde podemos concluir que dentro de un rango de 0 - 21,0261 el resultado que obtuvimos no está dentro de este rango el cual se denomina zona de aceptación con un valor de 94,853. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra Hipótesis Nula (H_0) o hipótesis que queríamos demostrar no son aceptadas.



Es decir que El factor operativo SI influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018 según los resultados del software estadístico SPSS.

4.3.3. Tercera hipótesis

El factor productivo influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

a. Hipótesis nula (H_0).

El factor productivo **NO** influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

b. Hipótesis alternante (H_a).

El factor productivo **SI** influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018.

c. Interpretación

Para determinar si existe asociación estadísticamente significativa necesitamos realizar una prueba de chi cuadrado o una razón de verosimilitud, para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico ubicado en la tabla de Chi-Cuadrada es:

La Chi-cuadrado parte de la hipótesis de que las variables son independientes (i.e. no existe relación entre ellas y ninguna ejerce influencia sobre la otra).

- Si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Tabla de contingencia Pregunta 16 Se realiza la planificación para la realización de un pedido * Pregunta 37 ¿Cómo califica la rentabilidad de los activos?

Tabla de contingencia

		Pregunta 37 ¿Cómo califica la rentabilidad de los activos?					Total
		1 Totalmente beneficioso	2 Beneficioso	3 Suficientes	4 Parcialmente suficientes	5 Insuficientes	
Pregunta 16 Se realiza la planificación para la realización de un pedido	1,00 Desconoce su existencia	0	1	4	1	0	6
	2,00 Totalmente en desacuerdo	0	2	0	0	0	2
	3,00 Parcialmente de acuerdo	1	33	14	0	0	48
	4,00 De acuerdo	0	19	4	10	10	43
	5,00 Totalmente de acuerdo	0	0	10	0	10	20
Total		1	55	32	11	20	119

Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	71,047	16	,000
Razón de verosimilitudes	88,745	16	,000
Asociación lineal por lineal	23,070	1	,000
N de casos válidos	119		

a. 17 casillas (68,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Como observamos la tabla para el chi-cuadrado obtenemos el valor de 71,047 y 16 grados de libertad (gl) y nos fijamos en la significación asintótica porque el número de casillas con una frecuencia relativa menor de 5% es menor del 68% que era uno de los supuestos que necesitaba cumplirse para utilizar el método asintótico.

Con un nivel de significancia del 5% con grados de libertad de 16 según la tabla de valor de chi cuadrado tenemos un valor límite de 26,2962, y

según el análisis realizado por nosotros tenemos un valor de chi cuadrado del 71,047. Donde podemos concluir que dentro de un rango de 0 - 26,2962 el resultado que obtuvimos no está dentro de este rango el cual se denomina zona de aceptación con un valor de 71,047. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra Hipótesis Nula (H_0) o hipótesis que queríamos demostrar no son aceptadas.



Es decir que El factor productivo SI influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018 según los resultados del software estadístico SPSS.

4.3.4. Cuarta hipótesis

El factor de entrega influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018

a. Hipótesis nula (H_0).

El factor de entrega **NO** influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018

b. Hipótesis alternante (H_a).

El factor de entrega **SI** influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018

c. Interpretación

Para determinar si existe asociación estadísticamente significativa necesitamos realizar una prueba de chi cuadrado o una razón de verosimilitud, para el caso del problema se ha considerado un nivel de

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

La Chi-cuadrado parte de la hipótesis de que las variables son independientes (i.e. no existe relación entre ellas y ninguna ejerce influencia sobre la otra).

- Si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Tabla de contingencia Pregunta 33 La fuerza de ventas es la adecuada * Pregunta 37 ¿Cómo califica la rentabilidad de los activos?

Tabla de contingencia

		Pregunta 37 ¿Cómo califica la rentabilidad de los activos?					Total
		1,0000 Totalmente beneficiosos	2,0000 Beneficiosos	3,0000 Suficientes	4,0000 Parcialmente suficientes	5,0000 Insuficientes	
Pregunta 33 La fuerza de ventas es la adecuada	1,0000 Desconoce su existencia	0	0	0	0	10	10
	2,0000 Totalmente en desacuerdo	0	10	0	0	10	20
	3,0000 Parcialmente de acuerdo	0	11	11	10	0	32
	4,0000 De acuerdo	1	23	18	0	0	42
	5,0000 Totalmente de acuerdo	0	11	3	1	0	15
Total		1	55	32	11	20	119

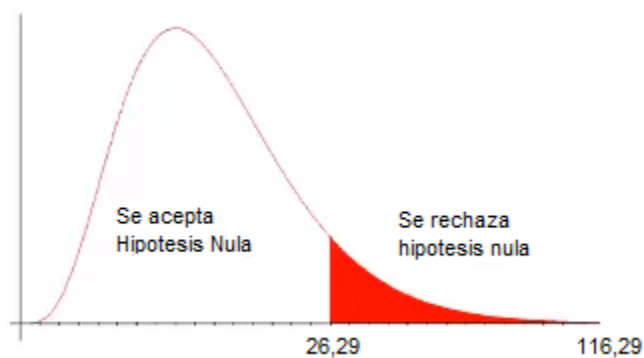
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,296 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	116,686	16	,000
Asociación lineal por lineal	44,815	1	,000
N de casos válidos	119		

a. 16 casillas (64,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Como observamos la tabla para el chi-cuadrado obtenemos el valor de 116,296 y 16 grados de libertad (gl) y nos fijamos en la significación asintótica porque el número de casillas con una frecuencia relativa menor de 5% es menor del 64% que era uno de los supuestos que necesitaba cumplirse para utilizar el método asintótico.

Con un nivel de significancia del 5% con grados de libertad de 16 según la tabla de valor de chi cuadrado tenemos un valor límite de 26,2962, y según el análisis realizado por nosotros tenemos un valor de chi cuadrado del 116,296. Donde podemos concluir que dentro de un rango de 0 - 26,2962 el resultado que obtuvimos no está dentro de este rango el cual se denomina zona de aceptación con un valor de 116,296. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra Hipótesis Nula (H_0) o hipótesis que queríamos demostrar no son aceptadas.



Es decir que El factor entrega SI influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018 según los resultados del software estadístico SPSS.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1. Discusión de Resultados

En el presente capítulo se presenta la discusión de resultados del análisis realizado para la investigación tomando en cuenta la muestra aleatoria de 119 trabajadores de las diferentes áreas de la empresa objeto de estudio, para tal fin la discusión de los resultados será explicados en títulos que comprenden las hipótesis formuladas en esta investigación.

5.1.1. Sobre la Hipótesis General

La gestión logística influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC. de La Victoria durante el 2018

Los resultados del trabajo de campo realizados con los instrumentos aplicados para el recojo de información, tienen similitud con la investigación realizada por León & Martel (2016), debido que en Optical Technologies SAC tienen un bajo nivel de requerimientos atendidos con conformidad por lo que se evidencia que cerca del 33% de encuestados indicaron que la empresa no está conforme con los flujos de atención de requerimientos; asimismo, en los plazos de entrega se han tenido que asumir cargos como se demuestra a través del 81% de encuestados que afirman que la empresa ha tenido que asumir recargos por retrasar los plazos de entrega.

Al interpretar el factor cualitativo que se expresa con la entrevista, todos los interlocutores coinciden en que los resultados han logrado una rentabilidad que se expresa en la satisfacción de los socios propietarios de la empresa, debiendo resaltar la percepción del Gerente Financiero que analiza una expectativa creciente, más aún cuando los resultados son buenos y esto permite diseñar nuevos retos para los funcionarios a fin de mantener la satisfacción de los socios, lo que se corrobora con lo expresado por el Gerente de Logística y el Director Comercial que destacan la gestión logística de la empresa en el logro de resultados positivos.

Cabe señalar que la investigación de León & Martel (2016), determina la influencia de la gestión logística en el resultado económico de la empresa

pública SEDAPAL en los periodos 2014 al 2015 mediante una investigación descriptiva correlacional según una muestra de treinta personas vinculadas en las operaciones logísticas; los autores concluyen que la gestión logística influye positivamente en el resultado económico de la empresa, debido a que la logística en SEDAPAL es tercerizada a empresas privadas especializadas en la distribución y logística siendo esto un factor de rentabilidad para las empresas peruanas.

Por su parte González, Et. Al. (2013), en su investigación explicativa aplicada a una muestra de diez empresas en México con la finalidad de mejorar las operaciones logísticas de las pymes mediante la evaluación de indicadores de aprovisionamiento, identificaron que los problemas logísticos de las empresas evaluadas se encuentran en los costos logísticos y es necesario optimizar las operaciones de la empresa en este sector.

Los resultados del trabajo de campo, tanto en la parte cuantitativa como cualitativa son concordantes entre sí y se pueden apoyar con investigaciones similares ya realizadas, como se expresa en los párrafos anteriores, lo que permite demostrar la hipótesis planteada de manera general para la investigación.

5.1.2. Sobre las hipótesis derivadas o específicas

5.1.2.1. Hipótesis derivada 1: El factor logístico influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC en La Victoria durante el 2018

Arteaga & Olgúin (2014), mediante una investigación descriptiva mixta con la finalidad de mejorar el sistema de control interno de logística y cómo influye en la gestión financiera de la empresa comercial CIPSUR EIRL, la muestra estuvo conformada por 20 colaboradores del área de logística, dando como resultados que la mejora del sistema de control interno del área de logística influye favorablemente con la gestión financiera de la empresa, debido que adoptan y se cumplen las políticas, funciones y procedimientos establecidos por la Gerencia con relación a la rotación de inventarios de la empresa.

Los resultados del trabajo de campo tienen parecido con la investigación realizada por (Arteaga & Olguín, 2014) debido a que en Optical Technologies SAC, se efectúan las actividades mediante un manual de funciones entregados a cada personal en la empresa, los cual contribuye a lograr que se cumplan los objetivos funcionales de las unidades orgánicas de cada dependencia, así como las responsabilidades y obligaciones asignadas al cargo o puesto de trabajo, en concordancia con el marco legal y normativo correspondiente. Además, según la encuesta cerca del 54% de encuestados afirman que estas normas permiten un mejor desarrollo de sus funciones.

5.1.2.2. Hipótesis derivada 2: Factor productivo influye en la rentabilidad de la empresa

Resultados encontrados con las bases teóricas y antecedentes

De la Cruz (2016), realizó una investigación descriptiva cuantitativo para identificar como la gestión logística influye en la rentabilidad de la empresa Anypsa Corporation SA, el trabajo de campo estuvo dirigido a una muestra de 44 personas que laboran en la empresa, el autor concluye que las actividades de almacenaje, producción y distribución de las mercaderías reduce los costos e incrementa la rentabilidad y satisfacción de los clientes por lo tanto la gestión logística influye significativamente en la rentabilidad de la empresa.

Los resultados del trabajo de campo tienen semejanza con la investigación realizada por (De la Cruz, 2016) debido que en Optical Technologies SAC, las actividades de distribución tienen un alto nivel de devoluciones según la encuesta más del 40% califican como frecuentes las devoluciones de los envíos atendidos, además los trabajadores consideran que la rentabilidad de los activos de la empresa es parcialmente beneficioso en un 47%, en cuanto a la rentabilidad de los recursos propios 49% de encuestados califican como parcialmente suficientes.

En Optical Technologies SAC el 74.79% de colaboradores consideran que la innovación tecnológica les brinda características o atributos que genera cierta superioridad sobre sus competidores inmediatos, y que están totalmente de

acuerdo que la innovación tecnológica permitirá mejorar los procesos de almacenaje, producción y distribución de las mercaderías.

Bohórquez & Puello (2013), aplicó un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos SA en Colombia, los autores concluyen que, mediante la modificación de sus procesos productivos y la implementación de nuevas herramientas de gestión, ha permitido reducir los costos logísticos y los tiempos en el proceso de producción.

Los resultados del trabajo de campo tienen similitud con la investigación realizada por (Bohórquez & Puello, 2013) debido que las auditorías de los procesos logístico realizado en Optical Technologies SAC permiten modificar los procesos productivos y la implementación de nuevas herramientas de gestión el cual logran reducir los costos logísticos, asimismo según la encuesta las auditorías de los procesos logísticos se realizan mensualmente y la información detallada de la cadena de suministro tiene por objetivo mejorar los procesos dentro de la empresa.

En Optical Technologies SAC, según la encuesta realizada, la aplicación de nuevas estrategias de procesos de la cadena de suministros tiene una frecuencia de dos meses por lo tanto la implementación de nuevas herramientas de gestión permite la rentabilidad de los activos, y sobre los recursos propios de la empresa.

5.1.2.3. Hipótesis derivada 3: Factor despacho influye en la rentabilidad de la empresa

Resultados encontrados con las bases teóricas y antecedentes

Ortiz & Arias (2013), mediante una investigación descriptiva dirigida a una muestra de 33 empresas del sector logístico en Cuba, identificó que la rentabilidad económica de las empresas es ineficiente debido al despacho de los inventarios el cual constituye un freno para la conversión en dinero líquido del capital e interfiere en el ciclo de operaciones de la empresa, el autor

concluye que las variables gestión logística y rentabilidad empresarial influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de las empresas.

Los resultados del trabajo de campo tienen semejanza con la investigación realizada por (Ortiz & Arias, 2013) debido que la disposición del almacén de la empresa facilita la preparación de los pedidos para el despacho. Además, según la encuesta el 40% está parcialmente de acuerdo que la distancia de almacenamiento que existe entre productos similares para un mismo pedido es adecuada.

Análisis de la validez y la generalización de los resultados

Los resultados obtenidos corresponden al estudio de campo realizado en la empresa Optical Technologies S.A.C. en el distrito de La Victoria durante el periodo 2018, las encuestas fueron dirigidas al personal administrativo y operativo de la empresa, en donde los resultados encontrados pueden ser aplicados a otras situaciones y contextos de las empresas que comparten el rubro de telecomunicaciones.

Estos resultados pueden ser aplicados a las áreas de Logística y Comercial de otras áreas sedes de la misma empresa en los distritos de San Borja, San Isidro y Pueblo Libre debido a que estas sedes comparten los mismos procedimientos, metas y objetivos que fija la oficina de la sede central en el distrito de La Victoria.

Además, estos resultados no se pueden generalizar a otras sedes de la misma empresa como Ventas, Contabilidad porque no tienen relación directa con los procesos logísticos de la empresa.

Validez y generalización del método y herramienta

En cuanto a la validez y generalización del método para el trabajo de campo de la gestión logística de Optical Technologies S.A.C., se pueden generalizar a otras sedes de la misma empresa, porque estas sedes comparten los mismos procedimientos, metas y objetivos que fija la oficina de la sede central en el distrito de La Victoria.

En cuanto a las herramientas aplicadas en el trabajo de campo aplicado en la gestión logística de Optical Technologies S.A.C., se pueden aplicar a otras sedes de la misma empresa, porque estas sedes comparten los mismos procedimientos, metas y objetivos que fija la oficina de la sede central en el distrito de La Victoria.

CONCLUSIONES

1. Se puede determinar, que el factor logístico influye de manera directa en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies SAC; es decir, un perfeccionamiento en los procesos de plazos de entrega, atención de requerimientos y capacidad instalada de almacén, se verá reflejada en un incremento de las utilidades de la empresa, ya que una mayor celeridad en los procesos anteriormente detallados, genera la atención oportuna y eficiente de los usuarios y clientes.
2. La inadecuada supervisión y gestión de atención de los requerimientos, ha llevado a la empresa en asumir sanciones o penalidades monetarias por incumplimiento en entregables de los proyectos, esto influye negativamente en la rentabilidad de la empresa.
3. La actualización e innovación tecnológica permite desarrollar o mejorar los procesos de la cadena de suministro, siendo un complemento inestimable para el rubro en el cual se desarrolla la empresa.
4. La actualización periódica de inventarios permite evidenciar el stock real de la empresa; es decir la cantidad de mercancías depositadas o existencias de un determinado material en almacén; y conociendo esta información se puede abastecer de equipamiento y materiales al almacén y estos a su vez a los usuarios y clientes.

RECOMENDACIONES

1. Realizar un análisis para perfeccionar los procesos de plazos de entrega, atención de requerimientos y capacidad instalada de almacén, ya que estos son parte de un factor importante que brinda herramientas para subsistir en el mercado actual permitiendo ser competitivo, para lo cual es necesario desarrollar, implementar y asegurar estándares de calidad que estén direccionados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y clientes.
2. Establecer un proceso de atención de requerimientos para el mejoramiento de los procesos del área de compras, con un flujo de compras establecido, el cual les permita realizar el monitoreo, control y seguimiento del cumplimiento de entrega de materiales y equipamiento.
3. Planificar el gasto de los recursos de la empresa para destinar mayor inversión en la innovación y actualización tecnológica de la empresa, ya que es indispensable para el rubro en el cual se desarrolla, y por medio de un análisis de eficiencia de los recursos invertidos para monitorear los resultados obtenidos, además de la sostenibilidad del negocio al largo plazo.
4. Implementar, con base a los comportamientos pronosticados de los productos e inventarios semanales, mensuales y anuales; un stock de inventario con un adecuado registro y flujo de la información y una correcta planificación a largo, mediano y corto plazo de las compras y tiempos de entrega; asimismo establecer una alerta de stock crítico en el cual se evidencien los materiales y equipamientos que estén a punto de quedar en cero, y stock de seguridad para demandas inesperadas de clientes o retrasos en las entregas de los proveedores para evitar las roturas de stock.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Pérez-Carballo, J. (2015) La gestión financiera de la empresa. Esic Editorial. España. Junio de 2015.
2. De Jaime, J. (2013) La rentabilidad: análisis de costes y resultados. Esic Editorial. España. 2013.
3. Del Valle, M. (2016) Economía de la empresa. Editex. España. 2016
4. Briseño, H. (2006) Indicadores financieros fácilmente explicados. Editorial Umbral, S.A. de C.V. Zapopan, Jalisco, Mexico. 2006.
5. De Jaime, J. (2013) Finanzas para el marketing y las ventas. Esic Editorial. Madrid, España. Mayo de 2015.
6. Población, J. y Serna, G. (2015) Finanzas cuantitativas básicas. Ediciones Paraninfo, S.A. España. 2015.
7. Bahillo, E, Perez, C & Escribano, G. (2013) Gestión Financiera. Ediciones Paraninfo, S.A. Asturias, España. 2013.
8. Contreras-Salluca, N. y Diaz-Correa, E. (2015) Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. Artículo de la Universidad Peruana Union, 36-41.
9. Salas, G. (2015) Gestión de un pequeño comercio. Editex. España. 2015.
10. Fischer, L. y Espejo, J. (2011) Mercadotecnia. Mcgraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V. México D.F. 2013.
11. Vilcarromero, R. (2017) La gestión en la producción. Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú. 2017.
12. Castellanos, A. (2015) Logística comercial internacional. Editorial Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia. 2015
13. Escudero, J. (2013) Gestión logística y comercial. Ediciones Paraninfo, S.A. España. 2013.
14. Escudero, J. (2014) Logística de almacenamiento. Ediciones Paraninfo, S.A. España. 2014.
15. Mora, L. (2016). Segunda Edición Indicadores de la Gestión Logística. Disponible en Internet: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ltzDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=mora+garcia&ots=pozm84G5a4&sig=MqPwo67Dem6U4wv0s4hejbONj1w#v=onepage&q=mora%20garcia&f=false>

ANEXOS

ENCUESTA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado(a) Sr(a):

Mediante la presente encuesta realizaremos un estudio sobre la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa Optical Technologies. Requerimos de su valiosa colaboración respondiendo la encuesta que le presentamos a continuación, por favor sea sincero en lo, su participación es totalmente anónima y confidencial, no firme ni coloque nombre o apellidos.

Agradecemos su colaboración.

Marque con un aspa (x) la opción que se ajusta a su apreciación para cada una de las afirmaciones:

1. La organización cuenta con un manual de funciones actualizado
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Parcialmente de acuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Desconoce su existencia

2. Estas normas permiten un mejor desarrollo de las funciones
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Parcialmente de acuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

3. La innovación tecnológica permitirá alcanzar una ventaja competitiva
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo

- c) Indiferente
 - d) Parcialmente de acuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
4. La capacidad del almacén está acorde con sus requerimientos
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Parcialmente de acuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
5. Existe saturación de almacenamiento en la empresa
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Parcialmente de acuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
6. Existe capacidad ociosa instalada en los almacenes
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Parcialmente de acuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
7. Está conforme con el flujo de atención de requerimientos
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Parcialmente de acuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
8. He tenido que asumir recargos por dilatar plazos de entrega
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Parcialmente de acuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

9. Considero que la empresa ocupa una posición relevante en el rubro

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

10. Considero conveniente que el área de almacén conozca las penalidades establecidas por demoras en los pedidos

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

11. Tengo conocimiento de los beneficios de inversión generados

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

12. Considero que un cambio en la estructura tecnológica genera valor agregado para crecer en el mercado

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

13. Considero que las relaciones laborales son estables

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo

- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

14. Considero que la fuerza laboral en el área comercial es adecuada para potenciar la empresa

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

15. Considero que los recursos asignados permiten generar ventajas comparativas

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

16. Se realiza la planificación para la realización de un pedido

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

17. Tengo una definición clara de las tareas a ejecutar cuando se realiza un proyecto

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

18. La empresa cuenta con el personal suficiente para la ejecución de las labores de campo

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

19. Considero que la empresa cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de las funciones

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

20. Se realiza seguimiento al presupuesto a medida que se ejecutan las labores

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

21. La empresa cuenta con diseño de flujos de inventarios relacionados a la producción

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

22. La empresa cuenta con criterios definidos para la atención de pedidos

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

23. El valor total de la mercancía en almacén se encuentra actualizado

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

24. Existe información para determinar cuántos artículos están en condiciones de ser utilizados respecto al total almacenado

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

25. Los artículos ingresados al almacén cuentan con proceso previo de verificación

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

26. El tiempo dedicado al proceso de almacenamiento está claramente establecido

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

27. Existe información sobre la atención de pedidos sin observaciones

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

28. Se conoce claramente el índice de cumplimiento en los plazos de entrega

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

29. La disposición del almacén facilita que se hagan los pedidos

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

30. La distancia de almacenamiento entre productos relacionados para un mismo pedido es adecuada

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

31. Se cuenta con un periodo de tiempo asignado a comprobar que el pedido se ejecuta correctamente

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

32. Es perceptible el beneficio económico obtenido por cada venta

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

33. La fuerza de ventas es la adecuada

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

34. Son necesarias algunas acciones para mejorar la rentabilidad sobre los activos

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

35. Existen procesos que deben ser estandarizados

- f) Totalmente de acuerdo
- g) De acuerdo
- h) Indiferente
- i) Parcialmente de acuerdo
- j) Totalmente en desacuerdo

36. ¿Cómo califica la rentabilidad sobre los recursos propios?

- a) Totalmente beneficiosos
- b) Beneficiosos
- c) Suficientes
- d) Parcialmente suficientes
- e) Insuficientes

37. ¿Cómo califica la rentabilidad de los activos?

- a) Totalmente beneficiosos
- b) Beneficiosos
- c) Suficientes
- d) Parcialmente suficientes
- e) Insuficientes

38. ¿Cómo calificaría el tiempo dedicado a la atención de un requerimiento?

- a) Muy adecuado

- b) Adecuado
- c) Indiferente
- d) Parcialmente adecuado
- e) Totalmente inadecuado

39. ¿Cómo calificaría el grado de devoluciones frente a los envíos atendidos?

- a) Muy frecuentes
- b) Frecuentes
- c) Normales
- d) Imperceptibles
- e) No existen devoluciones

En las siguientes preguntas maque con un aspa (X) la opción que se ajusta a su respuesta:

1. ¿Con que frecuencia aplica nuevas estrategias en los procesos realizados?

- a) Cada dos o más meses
- b) Mensuales
- c) Quincenales
- d) Semanales
- e) Nunca

2. ¿Con que frecuencia realizan auditorias de procesos?

- a) Cada dos o más meses
- b) Mensuales
- c) Quincenales
- d) Semanales
- e) Nunca

3. ¿Con que frecuencia recibe información detallada del estado de la cadena de suministro?

- a) Cada dos o más meses
- b) Mensuales
- c) Quincenales
- d) Semanales
- e) Nunca

ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

Esta guía de entrevista va dirigida a la gerencia y jefaturas del área comercial y a la gerencia y jefaturas del área de logística de la empresa Optical Technologies S.A.C. que se encuentra ubicado en la ciudad de Lima, y que tengan como mínimo 3 años de experiencia en este rubro. La técnica empleada es anónima, se le agradece su participación.

INFORMACION GENERAL

1. ¿Qué cargo ocupa en la empresa?
2. ¿Qué funciones cumple dentro de la empresa Optical Technologies S.A.C.?
3. ¿A qué mercado dirige sus servicios la empresa Optical Technologies S.A.C.?
4. ¿Cuáles son las metas y objetivos que persigue la empresa y su área?
5. ¿Cuál es el perfil que debe cumplir el personal que se encuentra a su cargo para lograr los objetivos planteados?
6. ¿En qué medida la información facilitada luego de una auditoría de procesos es idónea para la toma de decisiones?
7. ¿En qué medida se está logrando la eficiencia distributiva de la organización?
8. ¿Puede explicar las condiciones financieras de la empresa que le permiten desarrollarse en el mercado?
9. ¿En qué medida la rentabilidad de los recursos de la empresa cumple las expectativas de los socios?