

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico y Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA TALLER MECANICO Y TRANSPORTES ILO,
MOQUEGUA - 2017.**

Tesis presentada por los Bachilleres:

Calderón Pérez, Pablo Enrique

Torres Congona, Henry Junior

Para optar el Título Profesional de

Licenciado en Administración de Empresas

Asesor:

Magister Midolo Ramos Wilfredo

AREQUIPA – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por los docentes: Mgter. Héctor Taco Tamo y Mgter. Wilfredo Midolo Ramos, en relación al Borrador de Tesis Titulado: **“LA GESTIÓN LOGISTICA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TALLER MECANICO Y TRANSPORTES ILO, MOQUEGUA-2017”** Presentado por los señores bachilleres: CALDERON PEREZ, PABLO ENRIQUE Y TORRES CONGONA HENRY JUNIOR.

SE DECRETA:

Aprobar el Borrador de Tesis, Presentado por CALDERON PEREZ, PABLO ENRIQUE Y TORRES CONGONA HENRY JUNIOR, de acuerdo al informe del jurado Pre - dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 23 de noviembre de 2017


UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Dr. ERNESTO LUIS VERA BALLÓN
Director (e) de la Escuela Profesional
de Administración de Empresas

LVE/DEPAE
Rn

A Dios, mi madre, mi familia y en especial a mis abuelos Pablo Pérez y Rufi Mantilla.

Pablo Enrique Calderón Pérez



Esta tesis la dedico a mis padres, hermana y amigos, quienes me ayudaron a seguir adelante y me enseñaron a nunca rendirme, gracias a ellos soy el profesional que soy ahora.

Henry Torres Congona



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos especialmente al Sr. Humberto Villanueva Mejía y a la Sra. Betzabé Pérez Mantilla por permitirnos el desarrollo de nuestra tesis dentro de su empresa Taller Mecánico y Transportes ILO S.R.L.



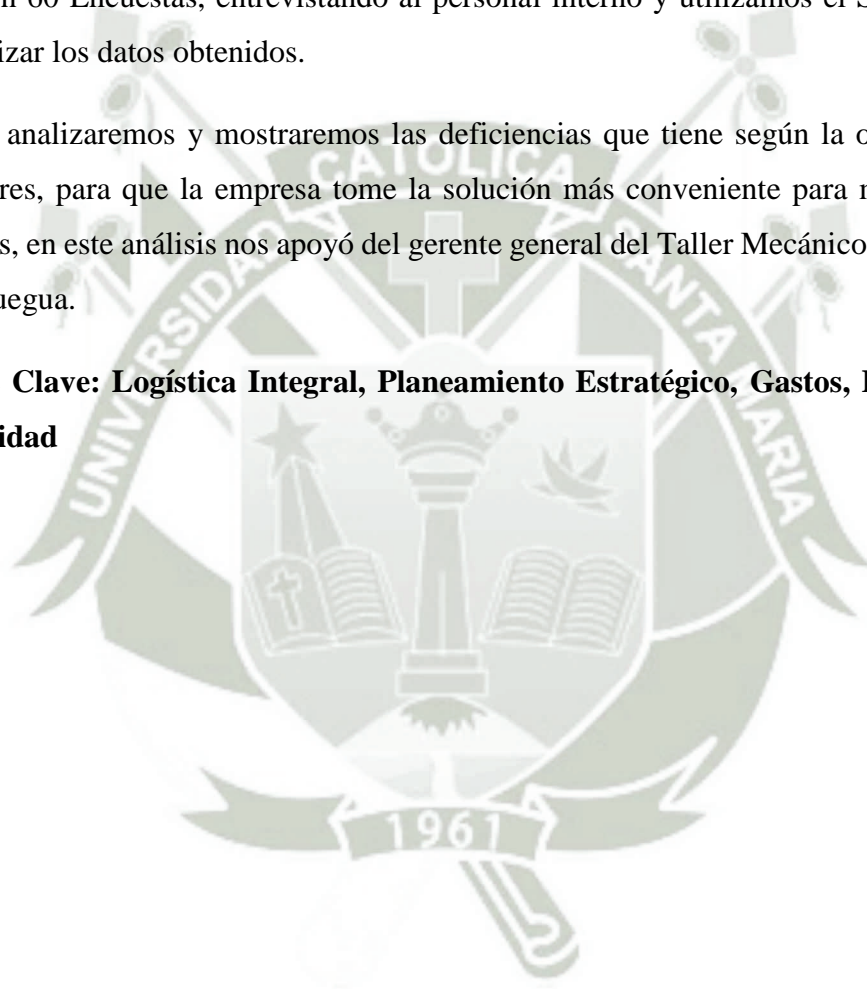
RESUMEN

La tesis que estamos desarrollando explica como la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo S.R.L. viene manejando su departamento logístico en temas como: planificación, identificación, gastos y presupuestos. Analizamos el control interno, la planificación y el tiempo de demora en realizar el trabajo.

En este análisis nosotros utilizamos las encuestas como un método de investigación, se elaboraron 60 Encuestas, entrevistando al personal interno y utilizamos el SPSS statistics para analizar los datos obtenidos.

Nosotros analizaremos y mostraremos las deficiencias que tiene según la opinión de sus trabajadores, para que la empresa tome la solución más conveniente para maximizar sus beneficios, en este análisis nos apoyó del gerente general del Taller Mecánico y Transportes Ilo, Moquegua.

Palabras Clave: Logística Integral, Planeamiento Estratégico, Gastos, Presupuestos, Rentabilidad



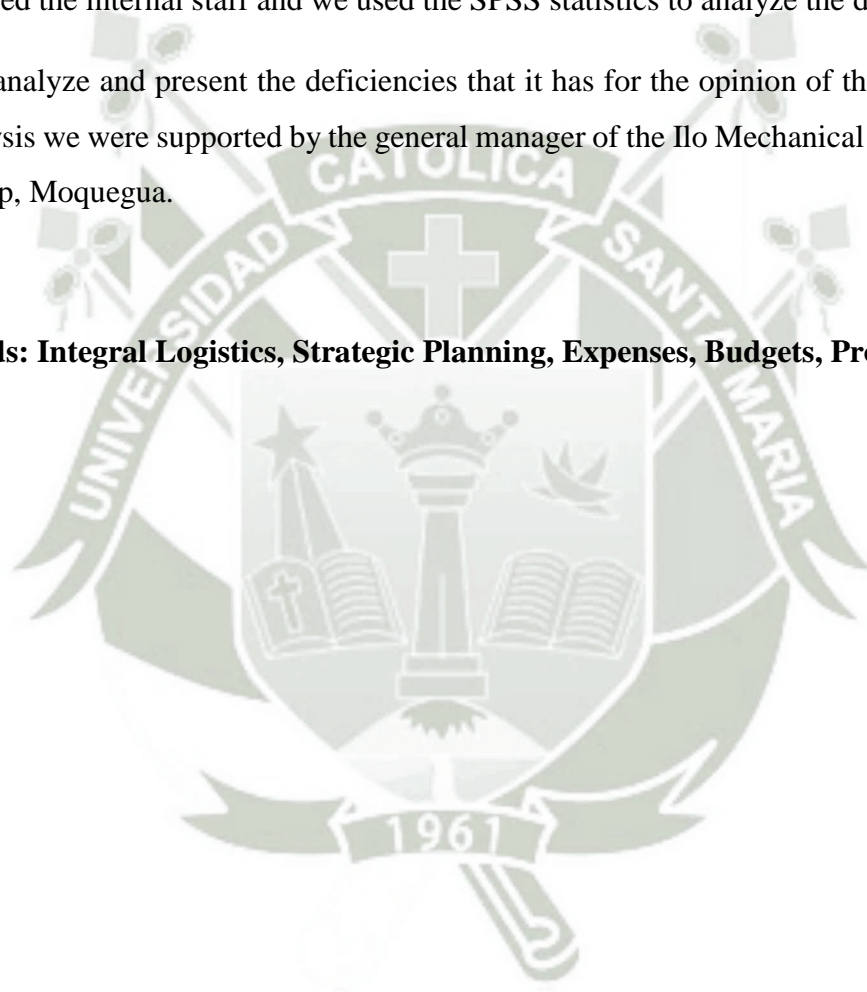
ABSTRACT

The thesis that we are explaining as the company Taller Mecánico y Transportes Ilo S.R.L. he has been managing his logistic department in topics such as: planning, identification, expenses and budgets. We analyze the internal control, the planning and the time of delay in the work.

In this analysis we used the surveys as a research method, 60 Surveys were elaborated, we interviewed the internal staff and we used the SPSS statistics to analyze the data obtained.

We will analyze and present the deficiencies that it has for the opinion of the workers, for this analysis we were supported by the general manager of the Ilo Mechanical and Transport Workshop, Moquegua.

Keywords: Integral Logistics, Strategic Planning, Expenses, Budgets, Profitability



INTRODUCCION

Hoy en día las empresas tienen una gran preocupación con respecto a la generación de mayor rentabilidad, los altos funcionarios de las empresas muchas veces no alcanzan a clarificar los diversos procesos dentro de las empresas que impactan en su rentabilidad, uno de ellos y no menos importante es la Gestión Logística, en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo, se tiene una alta preocupación por los procesos logísticos y cómo influyen en la rentabilidad debido a distintas situaciones o deficiencias que se pueden ir identificando lo que nos impulsa a que podamos realizar la presente investigación el que nos permitirá profundizar y analizar detalladamente las verdaderas razones por la que la rentabilidad se ve afectada por las deficiencias en la gestión logística.

La problemática que se investiga está relacionada a la gestión logística y su influencia en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.



INDICE

RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
INTRODUCCION.....	VII

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Planteamiento del Problema	1
1.1. Problema.....	1
1.1.1. Enunciado del problema.....	1
1.2. Descripción.....	1
1.2.1. Diseño.	2
1.3. Tipo de Investigación.....	2
1.3.1. Variables	2
1.3.2. Interrogantes.....	3
1.4. Justificación.....	4
1.5. Objetivos	4
1.5.1. Objetivo General	4
1.5.2. Objetivo específico:	4

CAPITULO 2

MARCO TEORICO

2. Marco Teórico.....	6
2.1. Antecedentes investigativos	6
2.1.1. Bases teóricas	6

2.2. Bibliografía Básica.....	27
2.3. Hipótesis.....	28
2.3.1. Hipótesis General:.....	28
2.3.2. Hipótesis Específicas	28

CAPITULO 3

MARCO REFERENCIAL

3. LA EMPRESA.....	29
3.1. Datos Generales de la Empresa.....	29
3.1.1. Razón Social:	29
3.1.2. RUC:	29
3.1.3. Domicilio Fiscal.....	29
3.1.4. Actividades del Negocio	29
3.1.5. Reseña Histórica	30
3.1.6. Visión.....	30
3.1.7. Misión	30
3.1.8. Locales y Almacenes	31
3.2. Organización de la Empresa.....	32

CAPITULO 4

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

4. Planteamiento Operacional.....	33
4.1. Diseño Metodológico	33
4.2. Técnicas e instrumentos	33
4.3. Estructuras de los Instrumentos.....	34
4.4. Campo de Verificación.....	35
4.4.1. Ámbito	35
4.4.2. Temporalidad	35

4.4.3. Unidades de Estudio:	35
4.5. Estrategia de recolección de Datos.....	36

CAPITULO 5

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5. Resultados de la Investigación.....	37
5.1. Procesamiento, presentación y análisis de datos	37
5.1.1. Tabulación y codificación de instrumentos	37
5.1.2. Prueba de validez y confiabilidad	37
5.2. Resultados del análisis de confiabilidad y validez	38
5.3. Contraste de las Hipótesis	57
5.3.1. Contraste de la Hipótesis General	57
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFIA	62
BIBLIOGRAFIA WEB	62
APENDICES.....	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Operacionalización de Variables	2
Tabla 5.1 Resumen de Procesamiento de Datos.....	38
Tabla 5.2 Resultados de la prueba de alfa Alfa de Cronbach general	38
Tabla 5.3 Resultados de la prueba a Alfa de Cronbach - GESTIÓN	39
Tabla 5.4 Genero de los Colaboradores.....	40
Tabla 5.5 Colaboradores por Áreas	40
Tabla 5.6 El plan de trabajo contempla una programación de compras para generar mayor rentabilidad económica?	41
Tabla 5.7 Para el proceso de evaluación de proveedores los criterios evaluados son el plazo de entrega, Garantía del producto, experiencia del proveedor	42
Tabla 5.8 Una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	42
Tabla 5.9 Un adecuado planeamiento de las compras puede mejorar la utilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.....	43
Tabla 5.10 Es necesaria la revisión de los procesos internos del área logística para incrementar la eficiencia de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	44
Tabla 5.11 La implementación de adecuadas políticas de compra reduce el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	45
Tabla 5.12 Los factores importantes para lograr la eficiencia es la mejora continua en los procesos del área de logística de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	45
Tabla 5.13 Una adecuada gestión logística exige establecer políticas de planificación de compras para incrementar la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	46
Tabla 5.14 Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.....	47
Tabla 5.15 Optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera positiva en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo .	48
Tabla 5.16 La capacitación al personal del área logística incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	49

Tabla 5.17 La contratación de personal calificado para el área de logística reduce el riesgo financiero de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	50
Tabla 5.18 Contar con un adecuado sistema de control en el transporte y distribución impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.....	51
Tabla 5.19 Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	52
Tabla 5.20 La definición de stocks mínimos y máximos mediante indicadores en el sistema de administración de almacenes favorece la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	52
Tabla 5.21 La gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo .	53
Tabla 5.22 La gestión de almacenamiento y distribución es importante considerar los productos de baja rotación pero indispensables para la puesta en marcha de la operación a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.....	54
Tabla 5.23 Se deben implantar políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.....	55
Tabla 5.24 Deben implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.....	55
Tabla 5.25 La existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.....	56

LISTADO DE FIGURAS

Figura 2.1 El Ciclo Logístico.....	8
Figura 5.1 distribución de colaboradores por género.....	40
Figura 5.2 Porcentaje de Colaboradores por Área.....	40
Figura 5.3 ¿Contempla el Plan programación de Compras?	41
Figura 5.4 ¿Son los criterios para evaluar el plazo de entrega, garantía de producto, experiencia del proveedor?	42
Figura 5.5 ¿Considera que una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad?	43
Figura 5.6 Considera que un adecuado planeamiento de compras puede mejorar la utilidad financiera.....	43
Figura 5.7 Considera necesaria la revisión de los procesos internos para incrementar la eficiencia	44
Figura 5.8 Considera que la adecuada implementación de políticas de compra reduce el riesgo económico?.....	45
Figura 5.9 ¿El factor eficiencia es importante para la mejora continua en los procesos?	46
Figura 5.10 ¿Una buena gestión logística establece políticas de planificación de compras para mejorar rentabilidad?.....	47
Figura 5.11 ¿Las políticas de compras deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad?.....	48
Figura 5.12 ¿Optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera positiva en la rentabilidad?	49
Figura 5.13 ¿La capacitación al personal del área logística incide favorablemente en la rentabilidad?.....	50
Figura 5.14 ¿La contratación de personal calificado para el área de logística reduce el riesgo financiero?	50
Figura 5.15 ¿Empresa cuenta con sistema de control de transporte y distribución? 51	
Figura 5.16 ¿Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero?.....	52
Figura 5.17 ¿La definición de stocks mínimos y máximos mediante indicadores en el sistema de administración de almacenes favorece la rentabilidad? ...	53

Figura 5.18 ¿La gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera?	53
Figura 5.19 ¿La gestión de almacenamiento y distribución es importante considerar los productos de baja rotación pero indispensables para la puesta en marcha de la operación a fin de reducir el riesgo económico?	54
Figura 5.20 ¿Se deben implantar políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa?	55
Figura 5.21 ¿Deben implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa?	56
Figura 5.22 ¿La existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la empresa?	57



LISTADO DE APENDICES

Apéndice 1 Encuesta..... 63



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Planteamiento del Problema

1.1. Problema.

1.1.1. Enunciado del problema.

La Gestión Logística y su influencia en la rentabilidad en la Empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo, Moquegua - 2017.

1.2. Descripción

Podemos resumir la problemática en lo siguiente:

- Improvisación en el proceso de planificación de las compras y servicios
- Mala identificación y determinación de las necesidades de la empresa, lo que conlleva a un requerimiento de pedidos innecesarios para la empresa.
- Falta de control
- Exceso gasto por compras de último minuto
- Inexistencia de un programa de gastos y/o planificación en las compras.
- La falta de manejo de presupuestos valorados no planificados.

Por lo tanto. Todos estos inconvenientes hace de que la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo se vea mermada, sin permitirnos alcanzar los objetivos y las metas institucionales, no permitiendo tener un óptimo funcionamiento del sistema logístico.

El presente trabajo de investigación pretende mostrar las deficiencias del área logística de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo, ya a la vez mostrar la influencia que tiene este en la rentabilidad y dar soluciones a los problemas de manera eficiencia para así maximizar sus beneficios.

1.2.1. Diseño.

Campo : Ciencias Económico y administrativas

Área : Logística

Línea : Gestión Logística

1.3. Tipo de Investigación.

Tipo de Investigación : Aplicada

Nivel de Investigación : Descriptivo, Explicativa Transversal

Tipo de Problema : Relacional

1.3.1. Variables

a) Análisis de Variables

Variable independiente:

- Gestión Logística

Variable dependiente

- Rentabilidad

b) Operacionalización de Variables

Tabla 1.1 Operacionalización de Variables

Variable Independiente	Indicadores	Índices
Gestión Logística	Gestión de compras y abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Pronostico de las necesidades • Evaluación y certificación de proveedores • Niveles de inventarios • Precio de compra • Posición competitiva
	Gestión en distribución y almacenes	<ul style="list-style-type: none"> • Costo de operación • Niveles adecuados del servicio • Complemento de procesos de servicio
	Gestión del transporte y distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez y puntualidad • Tarifas • Optimización de rutas • Seguros de carga
	Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Devoluciones • Quejas • Tiempo de entrega • Clientes satisfechos • Reclamaciones

Variable dependiente	Indicadores	Índices
Rentabilidad	Rentabilidad Económica	<ul style="list-style-type: none"> • Capital • Costo de capital • Costo del servicio • Competitividad
	Rentabilidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Dividendos • Capacidad de financiamiento • Expectativas de accionistas
	Riesgo Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Sensibilidad • Nivel de competencia • Diversificación • Apalancamiento operativo • Crecimiento empresarial • Competidores
	Riesgo Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de mercado • Riesgo de crédito • Riesgo de liquidez • Riesgo operacional • Apalancamiento financiero

Fuente y elaboración; Propia

1.3.2. Interrogantes

Interrogantes General

- ¿Cómo influye la gestión logística en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo?

Sistematización del problema

- ¿Cuál es la influencia que tiene la gestión de compras y el abastecimiento en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo?
- ¿La gestión logística de los centros de distribución y almacenes cómo influye en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo?
- ¿Cómo influye el aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de la carga sobre el riesgo financiero de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo?
- ¿Cuál es la influencia de la prestación de servicio al cliente sobre el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo?

1.4. Justificación

Se justifica la presente investigación en las siguientes razones:

Tiene relevancia Contemporánea: porque se trata de plantear soluciones a un problema de actualidad ya que una buena gestión Logística representa una alternativa para alcanzar mejor rentabilidad, porque la presente investigación nos permitirá mejorar las prácticas en la cadena de suministros y poder alcanzar con mayor facilidad los objetivos y las metas trazadas de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

Tiene relevancia Académica porque se dará solución creativa y a mejorar la rentabilidad a través de una mejor gestión logística

El presente proyecto de investigación pretende mostrar cual es la influencia de aplicar la gestión logística y alcanzar en definitiva mejorar la rentabilidad de la Empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

La justificación desde el enfoque metodológico, para lograr los objetivos de la investigación, emplearemos la técnica del cuestionario y para su análisis y procesamiento utilizaremos software informático como el SPSS 22.0, lo que se pretende es que los propietarios conozcan la rentabilidad de su empresa y su influencia por la gestión logística, la cual les ayudará enfocar sus estrategias de gestión pensando en planes a largo plazo.

Desde el enfoque teórico, de acuerdo a la investigación que se propone mediante los conceptos tanto de la gestión logística, sus indicadores y la rentabilidad, permitirá determinar cuánto está relacionado esta variable de estudio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

1.5.2. Objetivo específico:

- Determinar la influencia que tiene la gestión de compras y el abastecimiento en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

- Determinar cómo logística de los centros de distribución y almacenes influyen en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.
- Determinar cómo influye el aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de la carga sobre el riesgo financiero de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.
- Determinar cuál es la influencia de la prestación de servicio al cliente sobre el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.



CAPITULO 2

MARCO TEORICO

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes investigativos

2.1.1. Bases teóricas

2.1.1.1. La logística:

Existen distintas definiciones del término Logística que a continuación podemos mencionar:

Es una parte de la cadena de suministros donde se planea, lleva a cabo, controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes y servicios. Así como la información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo para satisfacer las necesidades del cliente. **(Marino Novoa, 2015, p. 1).**

La logística consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto. Para ello se tienen en cuenta las variables que lo definen, estableciendo las relaciones que existen entre ellas. Así, la logística no es en concepto realmente nuevo para nosotros; se trata de un proceso mental que antecede a cualquier situación final en la que pretendemos tener éxito. **(Gómez Aparicio, 2013, p. 8).**

Una definición formal del concepto de Logística Integral la estableció el Council of Logistic Management en 1986, la cual formula como logística: “El proceso de planificación, implementación y control eficiente del flujo efectivo de costos y almacenaje de materiales, inventarios en curso y productos terminados relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el fin de atender las necesidades del cliente” **(Rojas López, Guisao Giraldo, & Cano Arenas, 2011, p. 16).**

2.1.1.2. Origen de la Logística:

Los individuos han llevado a cabo actividades de logística durante muchos años. Las empresas también se han ocupado en el movimiento y almacenamiento. Aunque la dirección coordinada de la logística no se había practicada de manera general sino hasta hace poco tiempo, la idea se remonta al menos a 1844. El primer libro que de texto en decir los beneficios de la logística apareció en 1961, en parte explica una definición de manera general de la logística de negocios, en 1966 a 1970 prueba el concepto de la logística, en 1971 a 1979 un periodo con cambio de

prioridades, en 1980 impacto tecnológico y en 1990 hacia adelante fuerzas integradoras de la logística. (Marino Novoa, 2015, p. 1).

2.1.1.3. Evolución de la logística

- 1950: Descubrimiento del potencial de la logística integral y la conciencia de los costos.
- 1955: Debido a la demanda del cliente por un mejor servicio, se mejoró el desempeño de la logística para mejorar la calidad, atención al cliente y tiempo de entrega.
- 1965: Empresas se enfocan más a la logística haciéndole de su única actividad económica.
- 1970: Se empezó a entregar la cantidad exacta al momento exacto y con el tiempo exacto que fuera necesario.
- 1985: El enfoque Just in time que se empleó en el abastecimiento de las empresas por fin llega al consumidor final, con entregas exactas y en el lugar que se coordinó para la entrega.
- 1995: Empezó a mejorar las relaciones con los proveedores y establecer alianzas con ellos.
- 2000: Ya no solo abarca a los cliente y a los proveedores, sino también desde la recolección de materia prima hasta el usuario final.
- 2010: Las empresas siguen implementando todos los conceptos logísticos a todas sus áreas. (<https://es.scribd.com/doc/44730677/ORIGEN-DE-LA-LOGISTICA>).
-

2.1.1.4. Importancia de la Logística

En el pasado, la logística se consideraba como una actividad de custodia. Los bodegueros tenían la custodia de insumos almacenados en despensas pequeñas y en almacenes grandes. Por consiguiente, la ciencia (y el arte) de la logística, al igual que las personas que hacían funcionar el sistema logístico de los productos de salud, no eran considerados como parte importante de la planificación familiar, de VIH y SIDA o de programas de vacunación, para nombrar algunos solamente. Afortunadamente, con el paso del tiempo, más y más gerentes de programas han

llegado a reconocer la importancia de la logística en el éxito de un programa. (USAID - Proyecto Deliver, 2011, p. 2).

2.1.1.5. El ciclo logístico

La gestión logística comprende una serie de actividades que sustentan los seis “correctos”. Con los años, los técnicos en logística han desarrollado un modelo que ilustra la relación que existe entre las actividades adentro de un sistema logístico (USAID - Proyecto Deliver, 2011, p. 5).

Figura 2.1 El Ciclo Logístico



Nota: Según el USAID propone el ciclo Logístico de la siguiente forma (USAID - Proyecto Deliver, 2011, p. 5).

2.1.1.6. Actividades principales del Ciclo de Vida

Según USAID menciona las principales actividades del ciclo logístico:

Servicio al usuario. Cada persona que trabaja en logística debe recordar que selecciona, compra, almacena o distribuye productos para satisfacer las necesidades del usuario. Los bodegueros no almacenan medicamentos por el mero hecho de almacenarlos; más bien lo hacen para asegurar la disponibilidad de insumos para cada usuario y, así, puedan acceder a los insumos de salud cuando sea que los necesiten. Además de satisfacer las necesidades del usuario

al final del sistema, o sea el cliente que necesita servicios de salud, cada persona que participa en el sistema satisface también necesidades de clientes más inmediatos. Los bodegueros proveen un servicio al cliente cada vez que expiden medicamentos a centros de salud, igual como los almacenes centrales proveen un servicio al cliente cuando despachan insumos al distrito. El sistema logístico garantiza el servicio al cliente al cumplir con los seis “correctos”. Cada una de las actividades del ciclo logístico, por tanto, contribuye a brindar un excelente servicio al usuario y a garantizar la disponibilidad asegurada de insumos.

Selección de los productos. En cualquier sistema logístico de salud, los programas de salud tienen que seleccionar productos. En un sistema logístico de salud, la selección de productos puede estar a cargo de un comité nacional terapéutico, un colegio de farmacéuticos, un consejo de médicos u otro organismo designado por el gobierno. La mayoría de los países han elaborado listas de medicamentos esenciales y han tomado como modelo la lista de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Los productos seleccionados para el uso tendrán un impacto sobre el sistema logístico, así que se tienen que tomar en cuenta los requerimientos logísticos a la hora de seleccionar productos.

Cuantificación. Después de la selección de los productos, se tiene que determinar la cantidad necesaria y el costo de cada producto. La cuantificación es el proceso de estimación de la cantidad y el costo de los productos necesarios para un programa (o servicio) específico de la salud; este proceso implica también la determinación de cuándo conviene comprar y distribuir los productos a fin de asegurar un abastecimiento continuo para el mismo programa. Véase la lista de lectura sugerida que figura al final del presente manual para referencias complementarias en cuanto a la cuantificación de insumos de la salud.

Adquisiciones. Una vez que se ha desarrollado un plan de insumos como parte del proceso de cuantificación, se tienen que adquirir ciertas cantidades de productos. Los programas o sistemas de salud pueden conseguir sus insumos por medio de abastecedores a nivel local, regional o internacional, o pueden recurrir a agentes de compras para cumplir con esta actividad logística. De cualquier manera, el proceso de adquisiciones debería seguir un conjunto de

pasos específicos para asegurar un proceso abierto y transparente que sostenga los seis “correctos”.

Control de inventarios: almacenamiento y distribución. Una vez que el programa o sistema de salud ha comprado y recibido un artículo, éste se tiene que transportar hacia el nivel de prestación de servicio donde el usuario recibirá los productos. Durante este proceso, los productos se tienen que almacenar hasta que sean enviados al siguiente nivel o hasta que el cliente los necesite. Casi todas las empresas almacenan parte de sus existencias para prever futuras necesidades de los clientes. (2011, p. 6).

2.1.1.7. Gestión de compras y aprovisionamiento

Comprar y aprovisionar son dos términos empleados con frecuencia para describir funciones similares.

Aprovisionar es una función destinada a poner a disposición de la empresa todos los productos, bienes y servicios del exterior que son necesarios para su funcionamiento. Para cumplir esta función hay que realizar las siguientes actividades:

- Prever las necesidades de la empresa.
- Planificar con tiempo.
- Expresarlas en términos adecuados, desde el punto de vista descriptivo, cualitativo y cuantitativo.
- Buscar en el mercado los productos.
- Adquirirlos.
- Verificar si son recibidos en las condiciones demandadas.
- Abonar precios.

Comprar es una función más restringida, que tiene como objetivo adquirir los bienes y servicios que la empresa necesita, abasteciendo las cantidades requeridas en calidad y precio. (Marino Novoa, 2015, p. 10).

Asimismo Marino Novoa (2015), menciona los siguientes objetivos:

- a) **Objetivos de la función de compra:** se tiene q hacer cuatro preguntas fundamentales: ¿Qué productos hay que reponer?, ¿Qué cantidad hay que comprar?, ¿Cuándo hay que efectuar el pedido?, ¿Dónde hay que situar el producto?; Las responsabilidades básicas de la gestión de compras se pueden

resumir en la siguiente manera: Mantener una continuidad en los suministros, Proporcionar los productos, materiales y componentes de acuerdo con las especificaciones de calidad requeridas, Obtener los productos necesarios al costo más bajo posible, Prevenir a la empresa de las variaciones de precio en el mercado. Como se ve, es necesario una coordinación entre el departamento comercial y de compras. Sin embargo la función de compras tiene actividades diferenciadas que son: Análisis de mercado, Selección de proveedores, Control de la calidad del artículo, Gestión de precios, Condiciones de entrega, Seguimiento de las operaciones, Venta de los sobrantes y productos obsoletos. **(2015, p. 11).**

b) *Actividades básicas de la gestión de compras:*

Julio José Marino Novoa (2015), menciona las siguientes actividades básicas:

- Búsqueda y evaluación de proveedores.
- Mantenimiento de archivos actualizados de productos.
- Negociación permanente de precios y calidades.
- Previsión de compras.
- Planificación de pedidos por artículos y proveedor.
- Preparación de órdenes de compra, lanzamiento de pedidos y seguimiento.
- Solventar la discrepancia en la recepción del producto.
- Analizar las variaciones en precios, plazos de entrega y calidad.

Actividades como bien menciona Marino se debe de realizar básicamente para una mejor gestión en las compras **(2015, pp. 12-13).**

c) *Actividades básicas de la gestión de compras:*

Es el encargado de adquirir los productos y contratar los servicios necesarios. El departamento de compras no puede cumplir su función de forma aislada. Se tiene que estar conectado con los demás departamentos de la empresa. Para esto se tiene en cuenta: Los presupuestos elaborados por el departamento de compras, Las necesidades de materia prima y servicios del departamento de producción y Las proyecciones del departamento de ventas. Los principales objetivos están en los siguientes aspectos: evitar el desabastecimiento, gastar dentro del presupuesto y evitar el sobre stock **(Marino Novoa, 2015, p. 14).**

d) Personal de compra:

- Jefe de Compras: Es el encargado de la organización, coordinación y control de las actividades relacionadas con la gestión del servicio a su cargo. Sus funciones son:
 - ✓ Fijar los objetivos a conseguir en cada periodo y confeccionar el presupuesto.
 - ✓ Organizar las actividades de su departamento.
 - ✓ Recibir los requerimientos; buscar fuentes de aprovisionamiento que mejor se adapten a las necesidades de la empresa, evaluar las ofertas eligiendo los proveedores más adecuados.
 - ✓ Transferir al departamento de administración la documentación.
 - ✓ Informar y controlar.
- Los Compradores: Son los responsables de contratar los materiales y servicios necesarios para la empresa. Su función consiste en conseguir una buena operación, ser eficaces y defender los intereses de la empresa.

(Julio José Marino Novoa - Gestión de aprovisionamiento y compras, organización y relaciones administrativas y operativas de la logística en la empresa, personal de compra pag. 15)

e) Gestión de Aprovisionamiento:

Son las operaciones que realiza la empresa para abastecerse de los materiales y servicios necesarios para el desarrollo de sus objetivos Marino Novoa (2015) indica que: Comprende la planificación y la gestión de las compras, el almacenaje de los productos, procurando que se realice en las mejores condiciones y al menor coste posible.

Las funciones de la gestión de aprovisionamiento son:

- Adquirir los materiales necesarios para la elaboración o comercialización de los productos.
- Gestionar el almacenaje de los productos, manteniendo los stocks mínimos de cada material.
- Controlar los inventarios y los costes asociados a los mismos.
- Los objetivos del aprovisionamiento son:

- Calcular las necesidades de la empresa logrando un inventario suficiente para que la producción no carezca de materias primas y demás suministros.
- Minimizar la inversión en inventarios.
- Estableciendo un sistema de información eficiente.
- Cooperar con el departamento de compras.(2015, p. 16).

f) La gestión de compras

Cumple las funciones de recibir las solicitudes de los materiales necesarios y buscar proveedores. Sus funciones son:

- Analizar las tendencias del mercado, buscando proveedores competitivos.
- Mantener con los proveedores relaciones eficientes.
- Buscar soluciones para mejorar los costes de la organización y actuar en coordinación con los demás departamentos a efectos de reducir los costos a valores razonables.

(Julio José Marino Novoa Gestión de aprovisionamiento y compras, organización y relaciones administrativas y operativas de la logística en la empresa, gestión de compras pag. 18)

2.1.1.8. Gestión moderna de inventarios:

En una época en que cualquier organización cuida enormemente su eficiencia, productividad y competitividad, no es extrañar que se dé a los inventarios la importancia que merecen. Se discute, sin embargo, la función que realmente cumplen.

- El departamento de finanzas puede que aconseje bajos niveles de stock porque los fondos inmovilizados de inventario son “improductivos”.
- El departamento de ventas demandará normalmente altos niveles de existencias y una considerable diversificación de mercancías. Los vendedores desearán que los almacenes están repletos – desde productos terminados a materias primas, pasando por productos en curso de fabricación – para poder así hacer frente a cualquier petición de producción o de los clientes.
- El departamento de producción no ve bien la diversificación de productos, ya que cuantos más sean éstos, más variado será el proceso de producción, lo que supondrá un aumento en los costos y una pérdida de tiempo.

Intervienen varios factores de incertidumbre, ¿Podrá vender la empresa parte de las existencias o le quedará, por el contrario, un importante remanente al

final de la temporada? Si la empresa planifica unos stocks mínimos, ¿podrá estar segura de poder satisfacer una fuerte demanda? Estos problemas y otros muchos por el estilo preocupan a los gerentes y personal ejecutivo, hasta el punto de dificultar la toma de una decisión. Un inventario “adecuado” es aquel en que se cumple la justa compensación de diversos factores. Es conveniente estar en disposición de enfrentarse a una demanda suficientemente grande derivada de los esfuerzos de venta, pero no tanto que eleve excesivamente los costos ni tan diversificada que impida una producción eficiente. El estudio no debe tener en cuenta factores solamente, sino también estimaciones, previsiones y evaluaciones de riesgo, eliminando así la incertidumbre desde varios puntos de vista. Entre las previsiones debe especial importancia al futuro nivel de precios y a las oscilaciones de la demanda. Las empresas que han dispuesto de inventarios adecuados con las cantidades correctas para cada periodo de tiempo, han podido llegar a reducir el nivel medio de stocks, sin descuidar por ello el servicio a los clientes, consiguiendo mayor uniformidad en el flujo de materiales, desde materias primas a productos terminados y reduciendo los costos. Es así como el inventario en la empresa:

1° Cuesta. Se debe reducir al mínimo, porque implica:

- Gastos en el mantenimiento de las existencias.
- Capital gastado en las existencias que se puede invertir en algo más rentable.
- Las existencias están expuestas a malograrse con la consiguiente pérdida económica.
- Se incurre en otros gastos como; seguros, intereses, pérdidas, etc.

2° Es necesario. Debe existir algún inventario, porque su ausencia implica:

- Pérdidas por demanda insatisfecha.
- Falta de repuestos de mantenimiento, lo que repercute en la paralización de la producción.
- Falta de inventarios de materias primas. Los costos por falta de existencias en muchos casos pueden ser mayores que el mantenimiento de existencias de los mismos.

(Carolina Guerra Cruz - Control de inventarios y almacenes, gestión de inventarios, introducción pag. 76)

- **Definición y responsabilidad de los inventario:**

- **Definición:** El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar, permitiendo la compra y venta o la fabricación antes de venderlos, en un periodo económico determinados. Deben aparecer en el grupo de activos circulantes. Es uno de los activos más grandes existentes en una empresa. El inventario aparece tanto en el balance general como en el estado de resultados. En el balance General, el inventario a menudo es el activo corriente más grande. En el estado de resultado, el inventario final se resta del costo de mercancías disponibles para la venta y así poder determinar el costo de las mercancías vendidas durante un periodo determinado. Los Inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases y los inventarios en tránsito. Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitaran de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios. Para una empresa mercantil el inventario consta de todos los bienes propios y disponibles para la venta en el curso regular del comercio; es decir la mercancía vendida se convertirá en efectivo dentro de un determinado periodo de tiempo.
- **Objetivos:** Proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios a la empresa. Colocándolos a disposición en el momento indicado, para así evitar aumentos de costos y pérdidas de los mismos, permitiendo satisfacer correctamente las

necesidades reales de la empresa, a las cuales debe permanecer constantemente adaptado. Por lo tanto la gestión de inventarios debe ser atentamente controlada y vigilada.

➤ **Responsabilidad de los Inventarios:** La organización y el jefe del área son responsables de recomendar los niveles de abastecimiento de cada artículo. Su responsabilidad principal es la economía del abastecimiento y facilidades para su empleo. Para ello debe realizar las acciones en lo referente a planeamiento y control de inventarios. Tales como:

- Requisiciones.
- Adquisición de materiales.
- Estadística y cálculo de punto de pedido, stock máximo y mínimo, cantidad económica de pedido, etc.
- Decisiones sobre cuando comprar.
- Control de los sistemas.
- Toma de Inventarios.
- Control y Planeamiento de la producción.

La responsabilidad física de los inventarios, es una función netamente de almacenamiento, razón por la cual se hace indispensable:

- a. Aplicar procedimientos apropiados para la recepción, la distribución y la seguridad;
- b. Mantener al día, registros completos y exactos de los artículos.

Es decir, que el almacenamiento debe responder ante la empresa, de todos los artículos recibidos en el almacén, a no ser que se hayan dispuesto de ellos, previa aplicación de medidas aceptadas y autorizadas. Los artículos de un almacén “no desaparecen” sin explicación alguna; pueden dañarse irreparablemente, evaporarse, ser robados, etc., pero el almacén sigue siendo responsable de ello.

(Carolina Guerra Cruz - Control de inventarios y almacenes, gestión de inventarios, definición y responsabilidad de los inventarios pag. 77-78)

2.1.1.9. Gestión en centros de distribución y almacenamiento:

WMS (Warehouse Management System o en español Sistema de Gestión de Almacenes) es el corazón del centro de distribución. Es una aplicación de software que prevé un control sobre cada fase de la operación logística: la recepción, almacenamiento, reabastecimiento, preparación de pedidos y la carga de camiones. El sistema WMS gestiona todo, desde inventario personal hasta equipos en tiempo real y con configuraciones definidas por el usuario. Un buen WMS debe controlar no sólo el stock sino también debe tener la capacidad de administrar el personal; saber que está sucediendo en cualquier instante.

Es recomendable su instalación y uso cuando se presentan las siguientes situaciones en los almacenes de la empresa:

- Si tiene varios errores en su mercadería.
- Falta de conocimiento de los estados y niveles exactos de los inventarios.
- Tiene un alto volumen de operaciones y no tiene suficiente personal.
- Requiere administrar de manera centralizada
- Tiene que cerrar su almacén o suspender durante largos periodos.
- Necesita ahorrar dinero o tiempo en su operación.
- Sus clientes les piden información sobre productos que están en su almacén y no pueden proporcionar eficientemente con rapidez y precisión.
- **Beneficios de un WMS:**
 - La administración se vuelve más eficiente: pues se sabe qué se tiene porque existen ciclos cerrados; se sabe cuándo reabastecer; cuánto debemos pedir; cuándo pedir referencias; se tiene un buen control de *stocks*; se conoce cuánto existe en el inventario; cuánto se ha vendido o se ha despachado; cuándo se requiere de un determinado artículo y cuándo se requerirá de nuevo. Lo anterior debido a que se lleva un historial de lo que ha estado sucediendo; registro que puede ser consultado en cualquier momento, sabiendo que su nivel de confiabilidad es el más alto posible.
 - El sistema posibilita llevar el costo por actividad: Cada tarea dentro de una cadena de abastecimiento tiene la información del caso para saber en realidad cuánto está costando.
 - Reducción de documentos: El uso de papeles y formularios es la mayor fuente de ineficiencia, pérdida de productividad y errores en su depósito. Inevitablemente, habrá un documento mal ubicado, archivado en el lugar incorrecto, tomado de un

lugar equivocado, etc. Los operadores desperdician un tiempo invaluable buscando, esperando o entregando papeles. El WMS proporciona la tecnología interactiva de radio frecuencia para automatizar sus operaciones y librarlas de registros físicos.

- Estilos de picking flexibles: El WMS promueve diferentes estilos de *picking* y sus combinaciones, incluyendo: por ondas, zona, *batch*, producto y cajas. La tremenda versatilidad del WMS genera la disminución de tiempo y garantiza el rápido ajuste de la operación a los cambios o nuevos requerimientos.
- Verificación efectiva: Un centro de distribución eficiente procesa cada orden bien la primera vez y siempre. El WMS verifica cada mercancía interactivamente, usando códigos de barras y terminales manuales con escáner láser, para trabajar a toda velocidad sin temor a equivocaciones.
- Productividad, eficiencia y control: El WMS aumenta la productividad y disminuye los errores mediante la reducción del manipuleo de la mercadería en el depósito. El sistema imprime etiquetas de despacho; estima el cúbico de los envíos; imprime remisiones, etc.

(Carolina Guerra Cruz - Control de inventarios y almacenes, gestión de inventarios, WAREHOUSING MANAGEMENT SYSTEM (WMS) pag. 121-122-123)

2.1.1.10. Gestión del transporte:

El transporte es otra de las áreas de la empresa que representa un alto valor de sus costes totales. La optimización de la gestión del transporte y la distribución, desde las decisiones estratégicas que influyen en el diseño de las redes, hasta las más tácticas y operativas, representa una oportunidad para ser más competitivos en coste y en servicio.

Las mejores prácticas identificadas para gestionar el transporte son:

- Trazabilidad de la cadena del frío: El uso de la tecnología adecuada permite un estricto control de la temperatura a lo largo de todo el proceso de distribución del producto, monitorización y control de la temperatura en la cadena de suministro y control sobre el transporte que movilizan las cargas. Las regulaciones mundiales, incluidas las de la Unión Europea, sobre transporte de alimentos y bebidas, obligan el cumplimiento de cierta normativa a este respecto.

- Trazabilidad y seguridad a lo largo de la cadena de suministro: la trazabilidad responde a criterios estratégicos, así como también a exigencias y regulaciones gubernamentales. Las ventajas de implantar sistemas de trazabilidad son muchas: conocimiento del historial, ubicación y trayectoria de un producto en caso de necesitar una retirada producto del mercado, control de stocks, control de los procesos de producción, coordinación y colaboración con los distribuidores.
 - Uso de Crossdocking: su utilización aporta ventajas tales como: posibilidad de entregas diarias de productos a tiendas, el control de la cadena de suministros, la exactitud de las entregas, la mayor densidad y aprovechamiento de las paletas, con el consiguiente ahorro en el transporte, entre otras.
 - Uso de transporte multimodal: la tendencia actual apunta hacia el uso de transporte multimodal como el método más eficiente y efectivo de transporte de materiales y productos. Los múltiples contratos que es necesario realizar, bajo la modalidad tradicional de transporte internacional, se simplifican a través de este tipo de transporte ya que permite a los industriales trasladar sus mercancías, desde el origen y hasta el destino final, con un solo contrato de transporte, con atención técnica de la carga, menores costes de transporte, en la cantidad adecuada y con la frecuencia requerida. Por tanto, la gestión del riesgo también se ve favorecida al centrar toda la responsabilidad en un único operador, el OTM (operador de transporte multimodal).
 - Uso de Grupaje: es la consolidación de productos provenientes de diferentes empresas en una carga completa. El transporte aéreo y marítimo tiende a utilizar el término consolidación de cargas, mientras que grupaje es más utilizado para el transporte ferroviario y de carreteras. Esta práctica no sólo contribuye a reducir tarifas de transporte, sino que también reduce riesgos porque el operador retendrá la mercancía del otro lado hasta recibir confirmación de pago por parte del exportador, limitando el riesgo a su cliente.

- Externalización del transporte: la tendencia actual está orientada hacia la externalización (más conocido por su nombre en inglés, outsourcing) de los procesos periféricos del negocio, especialmente el transporte es uno de los procesos más sujetos a esta práctica. En el servicio de outsourcing táctico y estratégico se obtienen mayores beneficios porque están basados en una relación contractual a largo plazo, con sistemas de tecnología de información integrados que facilitan el flujo de la información y generan visibilidad en la cadena de suministro. En su nivel más avanzado (outsourcing estratégico) se establecen relaciones a largo plazo y las 3PL (operadores logísticos) se convierten en socios de gestión de la cadena, con completa transparencia transaccional.
- Logística inversa: el objetivo estratégico del uso de esta práctica es fundamentalmente económico; sin embargo se han agregado dos factores que también incentivan su práctica: razones de competitividad y factores ecológicos. En un sentido amplio, la logística inversa abarca todos los procesos y actividades necesarias para gestionar el retorno y reciclaje de las mercancías en la cadena de suministro. La logística inversa engloba operaciones de distribución, recuperación y reciclaje de los productos.

(Alex Huamani - Logística de distribución, el transporte, gestión de transporte pag. 23-24)

2.1.1.11. Cadena de suministros:

Es el flujo y transformación de la materia prima hasta el usuario final. Los que participan en esta cadena son:

- Proveedor
- Fabrica
- Transporte
- Almacenaje
- Distribuidor
- Detallista

- Vendedores
- Consumidor

- **Proceso de transformación de la cadena de suministros:** Este proceso es utilizado por todo tipo de empresas. Un proceso de transformación utiliza recursos para convertir los insumos en un producto deseado, los insumos pueden un producto terminado, un cliente y materia prima. Los procesos de transformación se clasifican en :
 - a) Físicos: como la manufacturación
 - b) De ubicación: como el transporte
 - c) De intercambio: como las ventas
 - d) De almacenaje: como los almacenes
 - e) Fisiológicos: como los servicios médicos
 - f) Informativos: como las telecomunicaciones

(Julio José Marino Novoa - Gestión de aprovisionamiento y compras, que es la cadena de suministros. Proceso de transformación de la cadena de suministros pag. 3-4-5)

2.1.1.12. Rentabilidad:

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

Rentabilidad está definida por el ratio Utilidad: inversión y sirve para evaluar el grado de eficiencia de los recursos invertidos en cuanto a la generación de utilidades. Este concepto tiene validez tanto espacial como temporal, lo que quiere decir que es una medida que adquiere la validez cuando se compara dentro de un sector específico y para un tiempo determinado. Por otro lado, al definir a la empresa como unidad económica, es lógico que se trate de evaluar la gestión económica - financiera, sin embargo es necesario señalar que además de ser la rentabilidad un objetivo también es un medio para materializar otros objetivos empresariales.

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

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

Los administradores deben adoptar estrategias que incrementen la rentabilidad de la empresa así como la tasa de crecimiento de las utilidades a lo largo del tiempo con el fin de maximizar el valor de una compañía. **19-21**

2.1.1.13. Cadena de valor:

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

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

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

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

El índice de rentabilidad económico ha de medir el retorno que nos brinda el negocio, independientemente de cómo ha sido financiado y el índice de rentabilidad financiero ha de medir el retorno de los accionistas después de pagar la deuda. En

ambos casos, algo importante a considerar es que ulteriormente lo que genera el negocio se transforma en utilidad y esta es la ganancia que tendrá el negocio, punto de vista económico, o el accionista, punto de vista financiero.

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

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

$$ROA = \frac{UNOp}{AT}$$

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

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

$$ROE = \frac{UN}{\text{Patrimonio}}$$

Sobre los índices de Rentabilidad económica y financiera de largo plazo: TIRE y TIRF, es claro que un análisis de largo plazo establece la necesidad de medir los retornos de una inversión en el tiempo. Uno de esos índices es la tasa interna de retorno, que establece el rendimiento relativo promedio por período de una inversión en términos porcentuales.

Si en la firma se ha realizado una inversión (total) se busca establecer si los flujos esperados son suficientes para justificar la inversión realizada. La relación entre los flujos económicos y la inversión total establecen la tasa interna de retorno económica (TIRE). **22-24**

2.1.1.14. Rentabilidad Económica:

La rentabilidad económica, también denominada ROA (“Return on Assets”), es un indicador que mide el beneficio generado por una empresa durante un período determinado, expresado en porcentaje por unidad monetaria invertida en el negocio.

Ahora bien, si hay existencias en la empresa, por ejemplo, es porque hay también proveedores que las han suministrado en determinadas condiciones de precio y plazo. Por ello, aunque figuren en el pasivo como deudas que son, forman parte ineludible del negocio cuya rentabilidad deseamos conocer. Solo tenemos que pensar en los hipermercados para ver la importancia que tienen los proveedores en la bondad y rentabilidad de este tipo de negocio. El primer paso, por tanto, para calcular adecuadamente la rentabilidad económica de una empresa es reclasificar el pasivo del balance por tipo de deuda (financiero y no financiero), en vez de por plazo (corriente y no corriente), traspasando a continuación al activo corriente con signo negativo el pasivo no financiero (financiación sin coste explícito), como las deudas con proveedores, instituciones públicas, trabajadores, etc. **26-27**

2.1.1.15. Ratios:

➤ Inventarios:

- Índice de rotación de mercancías: Proporción entre las ventas y las existencias promedio. Indica el número de veces que el capital invertido se recupera a través de las ventas.

$$\frac{\text{Ventas Acumuladas} \times 100}{\text{Inventario Promedio}}$$

- Índice de duración de mercancías: Proporción entre el inventario final y las ventas promedio del último período. Indica cuantas veces dura el inventario que se tiene.

$$\frac{\text{Inventario Final} \times 30 \text{ días}}{\text{Ventas Promedio}}$$

- Exactitud del inventario: Se determina midiendo el costo de las referencias que en promedio presentan irregularidades con respecto al inventario lógico valorizado cuando se realiza el inventario físico.

$$\frac{\text{Valor Diferencia (\$)}}{\text{Valor Total de Inventarios}}$$

➤ **Almacenamiento:**

- Costo de almacenamiento por unidad: Consiste en relacionar el costo del almacenamiento y el número de unidades almacenadas en un período determinado.

$$\frac{\text{Costo de almacenamiento}}{\text{Número de unidades almacenadas}}$$

- Costo por unidad de despacho: Porcentaje de manejo por unidad sobre los gastos operativos del centro de distribución.

$$\frac{\text{Costo Total Operativo Bodega}}{\text{Unidades Despachadas}}$$

- Nivel de cumplimiento del despacho: Consiste en conocer el nivel de efectividad de los despachos de mercancías a los clientes en cuanto a los pedidos enviados en un período determinado.

$$\frac{\text{Número de despachos cumplidos} \times 100}{\text{Número total de despachos requeridos}}$$

- Costo por metro cuadrado: Consiste en conocer el valor de mantener un metro cuadrado de bodega.

$$\frac{\text{Costo Total Operativo Bodega} \times 100}{\text{Área de almacenamiento}}$$

2.1.1.16. Rentabilidad Financiera:

La rentabilidad financiera, también denominada ROE (“Return on Equity), es un indicador que mide el beneficio obtenido por los socios de una empresa durante un período determinado, expresado en porcentaje por unidad monetaria invertida (Patrimonio Neto)

Empezaremos afirmando que la rentabilidad financiera se relaciona de manera directa, positiva y causal con la rentabilidad económica de modo tal que, cuanto mayor sea ésta, mayor será también aquélla. Este hecho creemos que no requiere mayor explicación ya que es evidente que cuanto mayor rentabilidad económica genere un negocio (ROA), mayor deberá ser también la obtenida por los socios (mayor ROE) como dueños de la empresa que son.

Ahora bien, la rentabilidad económica es solo uno de los elementos generadores de la rentabilidad financiera, pudiendo ésta verse afectada también de manera positiva o negativa en función del signo y magnitud de la rentabilidad derivada del otro negocio de la empresa, es decir, el derivado de la actividad financiera.

En efecto, la rentabilidad antes de impuestos obtenida por un socio o accionista dependerá, por una parte, de la rentabilidad económica generada por la empresa (ROA), y por otra, de la participación que en dicha rentabilidad tengan las entidades financieras en base a las condiciones contractuales acordadas en sus préstamos y créditos. Recordamos que el CFM medía precisamente el porcentaje por unidad monetaria que se llevaban, o había que pagar a los bancos financiadores de la empresa. **31-32**

2.1.1.17. Ratios financieros:

- **Costos logísticos:** Está pensado para controlar los gastos logísticos en la empresa y medir el nivel de contribución en la rentabilidad de la misma.

$$\frac{\text{Costos Totales Logísticos}}{\text{Ventas Totales de la Compañía}}$$

- **Márgenes de contribución:** Consiste en calcular el porcentaje real de los márgenes de rentabilidad de cada referencia o grupo de productos.

$$\frac{\text{Venta Real Producto}}{\text{Costo Real Directo Producto}}$$

- **Ventas perdidas:** Consiste en determinar el porcentaje del costo de las ventas perdidas dentro del total de las ventas de la empresa.

$$\frac{\text{Valor Pedidos no Entregados}}{\text{Total Ventas Compañía}}$$

- **Costo por cada 100 pesos despachados:** De cada 100 soles que se despachan, que porcentaje es atribuido a los gastos de operación.

$$\frac{\text{Costos Operativos Bodegas}}{\text{Costo de las Ventas}}$$

2.2. Bibliografía Básica

- Ronald H. Ballón (2004) “Logística, Administración de la cadena de suministro”, 5ta Edición, Editorial Prentice Hall.
- Valdés Palacio, Armando “Administración Logística” Lima, Editorial Sagsa.
- Gutiérrez Casas, Gil y Prida, Bernardo. “Logística y Distribución Básica” Editorial Mac Graw Hill
- Octavio Carranza (2004) “Logística mejores prácticas en Latinoamérica” Edición I, Editorial Internacional Thomson
- <https://es.scribd.com/doc/44730677/ORIGEN-DE-LA-LOGISTICA>
- Julio José Marino Novoa, Gestión de aprovisionamiento y compras
- Carolina Guerra Cruz, Control de inventarios y almacenes
- Alex Huamani, Logística de distribución

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General:

Dado que: la gestión logística va más allá de simplemente asegurar que un producto llegue donde tiene que ir, mediante la secuencia del ciclo logístico.

Es probable: que la Gestión Logística influye considerablemente en la rentabilidad de la Empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

2.3.2. Hipótesis Específicas

- Es probable que la gestión de compras y el abastecimiento influye considerablemente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.
- Es probable que la logística de los centros de distribución y almacenes influyen en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.
- Es probable que el aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de la carga influye positivamente sobre el riesgo financiero de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.
- Es probable que la prestación de servicio al cliente influye directamente sobre el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

CAPITULO 3

MARCO REFERENCIAL

3. LA EMPRESA

3.1. Datos Generales de la Empresa

3.1.1. Razón Social:

TALLER MECANICO Y TRANSPORTES ILO S.R.L.

3.1.2. RUC:

20447457718

3.1.3. Domicilio Fiscal

Girón Ayacucho 512, Ilo, Moquegua

3.1.4. Actividades del Negocio

ACTIVIDAD PRIMARIA:

Prestar servicios en general, mantenimiento de plantas y equipos industriales, servicio de fabricación, montaje y desmontaje de estructuras.

ACTIVIDAD SEGUNDARIA:

Fabricación de piezas para la minería, industria, transportes y pesca. Trabajos de torno, soldadura, arenado, pintura e instalaciones eléctricas.

SERVICIOS ESPECIFICOS:

- Proyectos, diseños y obras en construcción
- Mantenimiento y reparación en trabajos en las áreas metalmecánico, eléctrico, instrumentación.
- Fabricación y montaje en trabajos de aislamiento térmico (calor y frio).
- Trabajos para protección contra la corrosión de metales.
- Línea de estructuras metálicas.
- Fabricación y montaje de taque de agua, aceite y acido.
- Fabricación y montaje de silos, ductos.
- Fabricación y montaje de Tanques espesadores y disolvedores.
- Fabricación de barandas industriales.
- Línea de fabricación de equipos de minería y agricultura
- Línea de transporte.
- Línea de perfiles conformados y coberturas galvanizadas.

- Línea carpintería metálica.
- Servicio de mantenimiento minero.
- Línea de obras civiles menores
- Restauración y Remodelaciones.
- Construcción de veredas, plataformas, bases, etc.

3.1.5. Reseña Histórica

Constituida el 03 de enero de 1992 por el Licenciado Humberto Villanueva Mejía y el señor Cesar Mejía Oviedo, en la provincia de Ilo departamento de Moquegua.

Inició sus operaciones el 20 de enero. Gana el primer contrato para realizar labores en convertidores, chutes, quemadores y en el Convertidor Modificado Teniente (CMT) en la empresa Minero Perú.

Años después debido al gran éxito que se obtuvo amplió sus servicios: obras metalmeccánicas, civiles electromecánicas, refrigeración, aire acondicionado, fibra de vidrio, polímeros, protección anticorrosiva, transporte, aislamiento térmico en frío y caliente y mantenimiento industrial.

Cuenta con más de 25 años de experiencia.

3.1.6. Visión

Liderar el rubro de mantenimiento industrial, metalmeccánica y servicios en general en los sectores de construcción, minería y otros del sur del país, asimismo ser reconocidos por nuestros clientes como una empresa con altos estándares de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente en todas sus operaciones, reconociendo la importancia de nuestro capital humano, generando su bienestar y competitividad.

3.1.7. Misión

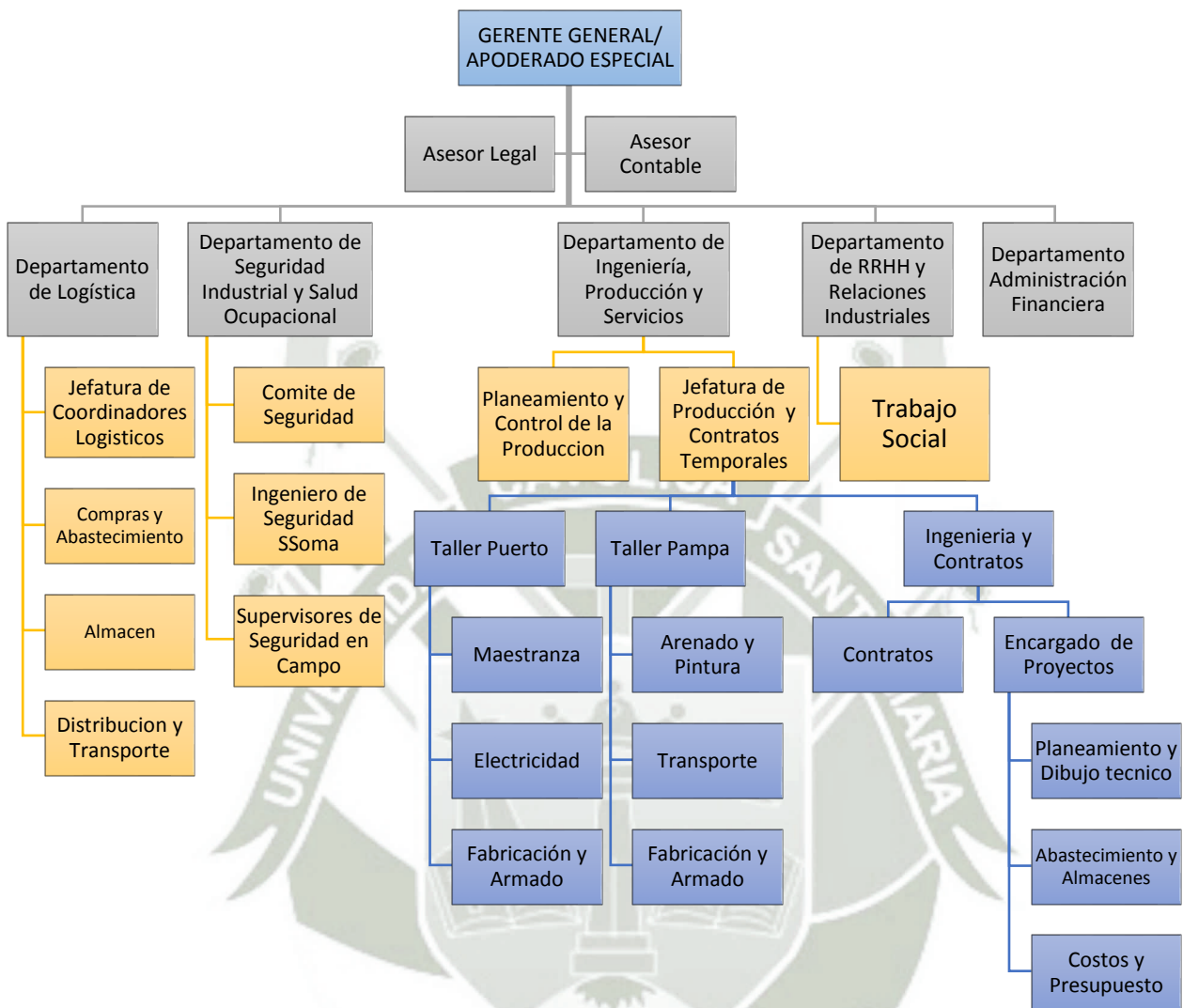
Somos una empresa contratista que brinda soluciones integrales en la fabricación, construcción, mantenimiento mecánico y eléctrico de equipos y plantas industriales. Garantizamos la satisfacción de nuestros clientes creando un entorno laboral que permita el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

3.1.8. Locales y Almacenes

	UBICACIÓN	AREA
Oficina Principal	Giron Ayacucho 512	400 m2
Oficina RRHH	Santa Rosa A 18	100 m2
Taller de Maestranza	Giron Ayacucho 513	400 m2
Taller de Fabricación de Estructuras	Parque Industrial S/N	1800 m2
Taller de Pintura	Parque Industrial S/N	1800 m2

LOCAL	ALMACENES			TOTAL
	HERRAMIENTAS E INSUMOS	QUIMICOS	EPPs	
Oficina Principal	2	1	1	4
Oficina RRHH	1		1	2
Taller de Maestranza	1	1		2
Taller de Fabr. de Estructuras	1	1	1	3
Taller de Pintura	1	1		2
TOTAL	6	4	3	13

3.2. Organización de la Empresa



CAPITULO 4

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

4. Planteamiento Operacional

4.1. Diseño Metodológico

El diseño de nuestra investigación está enmarcado dentro del tipo Relacional Causal entre dos categorías, conceptos o variables en un momento determinado, la cual podemos expresar gráficamente de la siguiente manera:

$$X_1 \longrightarrow Y_1$$

Donde:

X1 = Variable independiente

Y1 = Variable dependiente

→ Relación causal

4.2. Técnicas e instrumentos

Según, Arias Galicia, “Se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. Son ejemplos de técnica: la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, y el análisis de contenido” (2007, p. 7).

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó observación directa, la revisión documental y la encuesta como técnicas de investigación para la recolección de datos. En este orden de ideas, Hernández, Fernández y Baptista, expresan que: “la observación directa consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta” (2010, p. 316).

Según Gabriela Moran y Darío Alvarado indica que la encuesta “consiste en la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de personas respecto de un tema que define el investigador la encuesta” (2010, p. 47). Es importante señalar, que esta técnica se aplicó a los trabajadores del área de Logística de la Empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo, Moquegua, con la finalidad obtener

información sobre el uso que ellos hacen acerca de la Gestión Logística y su rentabilidad, con respecto a las variables de estudio. En opinión de Arias Galicia “una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser guardada... los datos pueden ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente. A dicho soporte se le denomina instrumento” (2007, p. 69), en este sentido se utilizó como instrumento de recolección de datos el Cuestionario.

Método de la Investigación

El método que se aplicara a la investigación es el método inductivo o inductivismo, es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación así como también el método cuantitativo porque se manejan datos numéricos estadísticos y usa la recolección de datos para probar la hipótesis y para determinar nuestras conclusiones (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 67).

4.3. Estructuras de los Instrumentos

Se considerara los siguientes instrumentos

- Ficha de observación
- Cuestionarios

Para la presente investigación se utilizara las siguientes técnicas para la recolección de datos:

Técnica de Observación: en la modalidad

- **Documental:** El mismo que se utilizara para determinar factores de la gestión logística y la rentabilidad en la variable Dependiente.
- **Estructurada:** De igual manera se trabajará también con cedulas de cuestionarios

4.4. Campo de Verificación

4.4.1. Ámbito

El presente trabajo de investigación será realizado en la ciudad de Ilo asumiendo a todos los trabajadores del área de logística de la Empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

4.4.2. Temporalidad

Para la presente investigación se realizarán los preparativos y presentación del proyecto ante la oficina de Dirección de Escuela de Administración de Empresas, de la UCSM en el mes de mayo del presente año. Una vez aprobado se desarrollará la investigación en los meses de junio del 2017 a agosto de 2017.

Lo cual indica que esta es una investigación prospectiva de acuerdo al desarrollo del proceso de observación. Se especificarán y señalarán los hechos observados, los cuales serán analizados estadísticamente.

4.4.3. Unidades de Estudio:

➤ Universo

El universo considerado para el presente trabajo de investigación está conformado por los trabajadores del área de logística y personal que trabaja directamente con esta área de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo, que según la fuente de información actualizada obtenida por los directivos de la empresa son 60.

➤ Muestra

Para los trabajos de investigación el tamaño de la muestra, se establece por el tipo de muestra probabilística, el cual está formado por "N" número de consumidores del objeto de estudio, con un nivel de confianza del 95% y un error relativo máximo de 5% y el método utilizado, es el muestreo estratificado y aleatoria, para el cual utilizaremos la siguiente formula:

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

Donde:

N = tamaño de la población

Z = Nivel de confianza 0,95

n = Tamaño de muestra

p = Grado de Homogeneidad 0,80

q = Grado de heterogeneidad 0,20

e = Margen de error 0,05

Pero por tratarse en nuestro caso de una población demasiada pequeña hemos optado por realizar el método Censal, es decir tomaremos como nuestra muestra a los 60 trabajadores de la empresa es decir el 100% de la población.

4.5. Estrategia de recolección de Datos

En cuanto al análisis estadístico se recurrió:

- a) Estadística descriptiva simple, con la que se muestra los resultados en tablas, gráficos (frecuencias y porcentajes) con su respectiva interpretación.
- b) Estadística inferencial, se utilizará esta estadística para la comprobación de hipótesis y muestras relacionadas, apoyados en el software estadístico SPSS y con el estadígrafo de Pearson.

CAPITULO 5

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5. Resultados de la Investigación

5.1. Procesamiento, presentación y análisis de datos

Dado la recolección de los datos generados por nuestros instrumentos, cuestionario aplicado, proseguimos a procesar dicha información para lo cual hemos realizado la codificación para posteriormente tabular los resultados respectivos. Para ello se tomó en consideración la dimensión de las variables tanto dependiente como independiente de la influencia de la Gestión Logística en la Rentabilidad en la Empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo, Moquegua - 2017.

5.1.1. Tabulación y codificación de instrumentos

Este punto está relacionado a la codificación y la tabulación de los datos que recopilaremos en nuestra encuesta (cuestionario) los cuales serán tabulados de acuerdo a la escala de codificación que tomamos como referencia y también de acuerdo a la escala de medición propuesta.

5.1.2. Prueba de validez y confiabilidad

Para poder tener mayor confiabilidad de los datos recogidos para la presente investigación una vez recogidos los datos se procedió a realizar un análisis mediante procedimientos estadísticos, para la luego aplicar el algoritmo de uso frecuente en estos tipos de investigaciones denominado Coeficiente de Alpha de Cronbach, el que nos permitirá estimar la fiabilidad y consistencia de nuestro cuestionario, siguiendo las recomendaciones de Hernández R., Fernández C., Baptista P. Quienes sugieren considerar: “Coeficiente alfa $>0,9$ es excelente; Coeficiente alfa $>0,8$ es bueno; Coeficiente alfa $>0,7$ es aceptable; Coeficiente alfa $>0,6$ es cuestionable; Coeficiente alfa $>0,5$ es pobre y finalmente Coeficiente alfa $< 0,5$ es inaceptable” (2010, p. 201).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

K= es el número de ítems del Instrumento

S²i= Suma de Varianza de los Ítems

S²t= Varianza Total

Tabla 5.1 Resumen de Procesamiento de Datos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

Nota: ^a la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

La presente tabla representa el número de casos que se han trabajado en la investigación, para este caso se trabajaron con 60 encuestados que respondieron a nuestro instrumento de los cuales el 100% de sus respuestas han sido analizados de forma metódica.

5.2. Resultados del análisis de confiabilidad y validez

Tabla 5.2 Resultados de la prueba de alfa Alfa de Cronbach general

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	20

Según la tabla 3, para la prueba estadística sobre la confiabilidad y validez del cuestionario después de haber procesado la información en el SPSS, se obtiene el coeficiente alfa de Cronbach de 0,886 puntos, lo que significa que nuestro instrumento en su conjunto guarda coherencia interna de manera fiable para nuestra investigación realizada.

Tabla 5.3 Resultados de la prueba a Alfa de Cronbach - GESTIÓN

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA 1	69,82	166,322	,119	,895
PREGUNTA 2	70,05	157,743	,398	,884
PREGUNTA 3	69,65	155,757	,531	,879
PREGUNTA 4	69,43	159,809	,416	,883
PREGUNTA 5	69,18	158,186	,491	,880
PREGUNTA 6	69,42	154,790	,569	,878
PREGUNTA 7	69,42	154,857	,611	,877
PREGUNTA 8	69,32	154,491	,599	,877
PREGUNTA 9	69,52	153,644	,606	,877
PREGUNTA 10	69,43	155,707	,514	,880
PREGUNTA 11	68,93	158,131	,482	,881
PREGUNTA 12	69,07	156,945	,514	,880
PREGUNTA 13	69,33	154,192	,627	,876
PREGUNTA 14	69,18	157,474	,577	,878
PREGUNTA 15	69,38	154,918	,510	,880
PREGUNTA 16	69,47	154,118	,552	,878
PREGUNTA 17	69,25	155,411	,584	,878
PREGUNTA 18	69,27	156,334	,555	,878
PREGUNTA 19	69,53	158,829	,422	,883
PREGUNTA 20	69,62	160,952	,406	,883

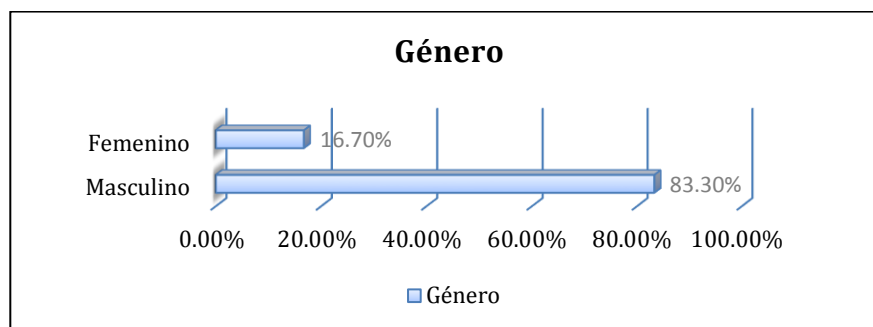
Nota: El valor de correlación que presenta son mayor en 0.20, lo que nos permite aceptar como válido y discriminativo en constructo.

En la tabla 4 podemos apreciar el análisis de consistencia de la variable independiente la misma que nos permite analizar e identificar los ítems que no cumplen el criterio del modelo planteado.

Tabla 5.4 Genero de los Colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Masculino	50	83,3	83,3	83,3
	Femenino	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.1 distribución de colaboradores por género



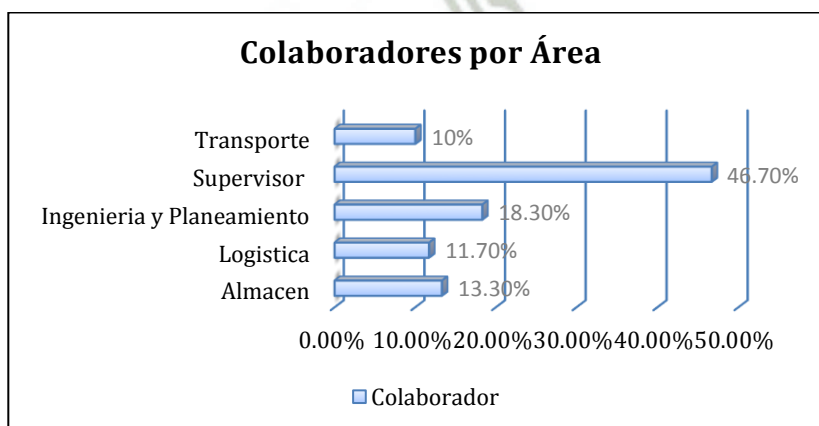
Nota: En este cuadro

Con relación a la cantidad de colaboradores según el género podemos apreciar que un 83.3% del total son de género masculino e tanto que el 16.7% son de género femenino.

Tabla 5.5 Colaboradores por Áreas

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Almacén	8	13,3	13,3	13,3
	Logística	7	11,7	11,7	25,0
	Ingeniería y Planeamiento	11	18,3	18,3	43,3
	Supervisor o Encargado	28	46,7	46,7	90,0
	Transporte y Carga	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.2 Porcentaje de Colaboradores por Área



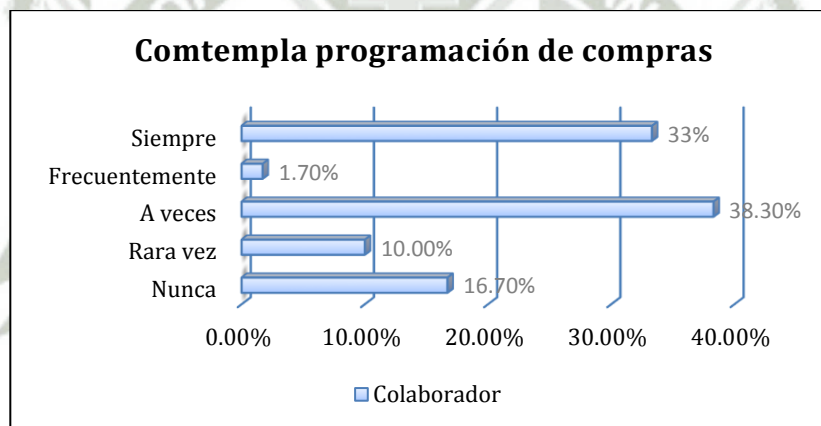
Nota: En este cuadro

Podemos apreciar en la figura que del total de colaboradores de la empresa un 10% labora en el área de transporte, un 46.70% son supervisores o encargados, el 18.30% se encuentra en ingeniería y planeamiento, el 11.70% en Logística y por ultimo un 13.30% en el almacén.

Tabla 5.6 El plan de trabajo contempla una programación de compras para generar mayor rentabilidad económica?

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	10	16,7	16,7	16,7
	rara vez	6	10,0	10,0	26,7
	a veces	23	38,3	38,3	65,0
	frecuentemente	1	1,7	1,7	66,7
	siempre	20	33,3	33,3	100,0
	Total		60	100,0	100,0

Figura 5.3 ¿Contempla el Plan programación de Compras?

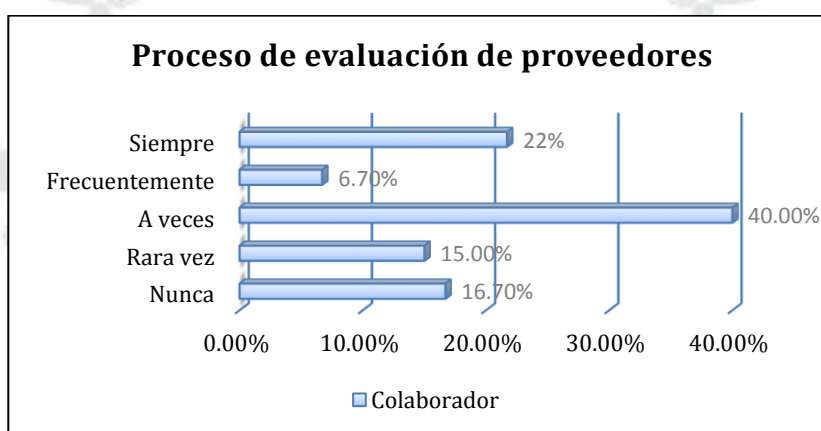


Como podemos apreciar en la tabla al formularles la pregunta de que si el plan de trabajo contempla una programación de compras y así generar mayor rentabilidad obtuvimos el siguiente resultado, que el 38.3% de los colaboradores coincidieron que a veces se contempla dicho plan mientras que un 33% afirmo que si se contempla en el plan de trabajo en tanto que un 16.7% negó rotundamente que este se haga.

Tabla 5.7 Para el proceso de evaluación de proveedores los criterios evaluados son el plazo de entrega, Garantía del producto, experiencia del proveedor

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	10	16,7	16,7	16,7
	rara vez	9	15,0	15,0	31,7
	a veces	24	40,0	40,0	71,7
	frecuentemente	4	6,7	6,7	78,3
	siempre	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.4 ¿Son los criterios para evaluar el plazo de entrega, garantía de producto, experiencia del proveedor?

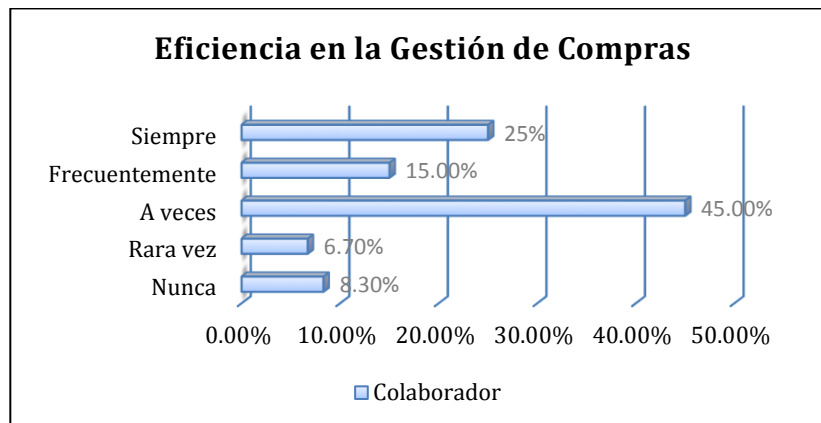


En cuanto a la pregunta de que si se toma como criterio de evaluación el plazo de entrega, la garantía del producto experiencia del proveedor; pudimos verificar que el 40% de los colaboradores encuestados mencionaron que a veces si toman algunos o varios de estos criterios, un 22% que siempre consideran estos criterios mientras que un considerable porcentaje del 16.7% de los encuestados mencionaron que nunca tomaban en consideración tales factores.

Tabla 5.8 Una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	5	8,3	8,3	8,3
	rara vez	4	6,7	6,7	15,0
	a veces	27	45,0	45,0	60,0
	frecuentemente	9	15,0	15,0	75,0
	siempre	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.5 ¿Considera que una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad?

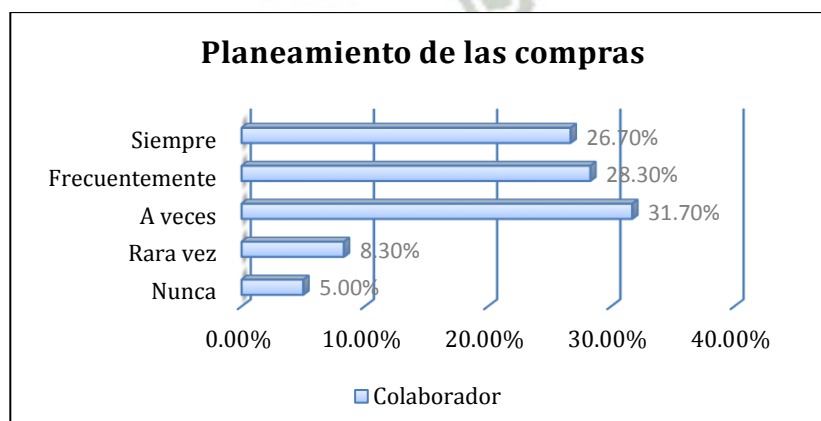


Con referencia a que si una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad podemos apreciar que un fuerte 45% de los encuestados comentaron que a veces se genera y es notorio el incremento en la rentabilidad mientras que un 25% de los colaboradores coincidieron que siempre la eficiencia en la compras se ve reflejado en la rentabilidad para la empresa, en tanto que un bajo porcentaje de 8.3% mencionaron que no se ve reflejado en la rentabilidad.

Tabla 5.9 Un adecuado planeamiento de las compras puede mejorar la utilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

	Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	3	5,0	5,0
	rara vez	5	8,3	13,3
	a veces	19	31,7	45,0
	frecuentemente	17	28,3	73,3
	siempre	16	26,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.6 Considera que un adecuado planeamiento de compras puede mejorar la utilidad financiera

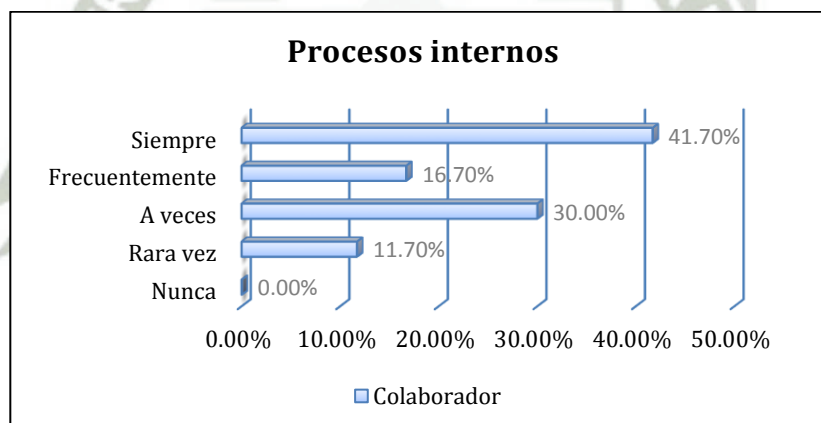


Al preguntarles de que si un buen planeamiento en las compras mejoraría la utilidad casi grana parte de los colaboradores encuestados coincidieron de alguna forma de que SI, contestando A veces un 31.7%, frecuentemente un 28.3% y siempre un 26.7% en tanto que un reducido grupo comentaron de que no mejoraría en nada la utilidad el hecho de realizar planeamiento de compras.

Tabla 5.10 Es necesaria la revisión de los procesos internos del área logística para incrementar la eficiencia de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	rara vez	7	11,7	11,7	11,7
	a veces	18	30,0	30,0	41,7
	frecuentemente	10	16,7	16,7	58,3
	siempre	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.7 Considera necesaria la revisión de los procesos internos para incrementar la eficiencia

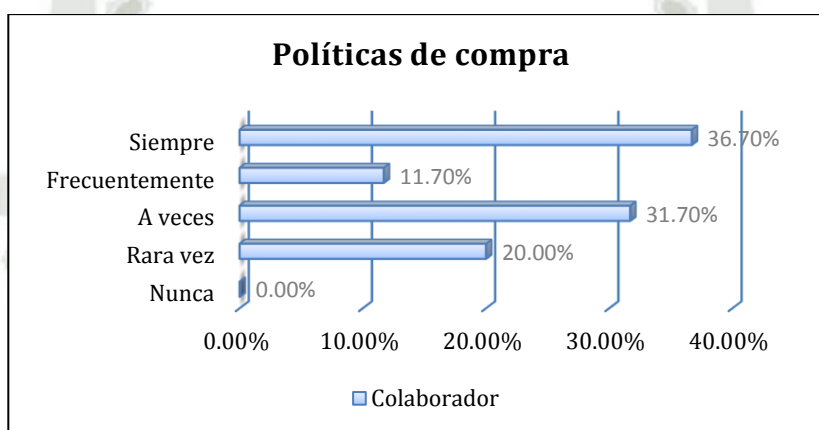


Al formularles la pregunta de que si considera necesario la revisión de los procesos internos para mejorar la eficiencia un fuerte y considerado 41.7% está convencido de que si es muy necesario, un 30% considera que a veces podría ser bueno realizar dichas revisiones, en tanto que el 100% de los encuestados consideran que de alguna manera se tienen que realizar las revisiones y que estas de alguna u otra forma mejora la eficiencia.

Tabla 5.11 La implementación de adecuadas políticas de compra reduce el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	rara vez	12	20,0	20,0	20,0
	a veces	19	31,7	31,7	51,7
	frecuentemente	7	11,7	11,7	63,3
	siempre	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.8 Considera que la adecuada implementación de políticas de compra reduce el riesgo económico?

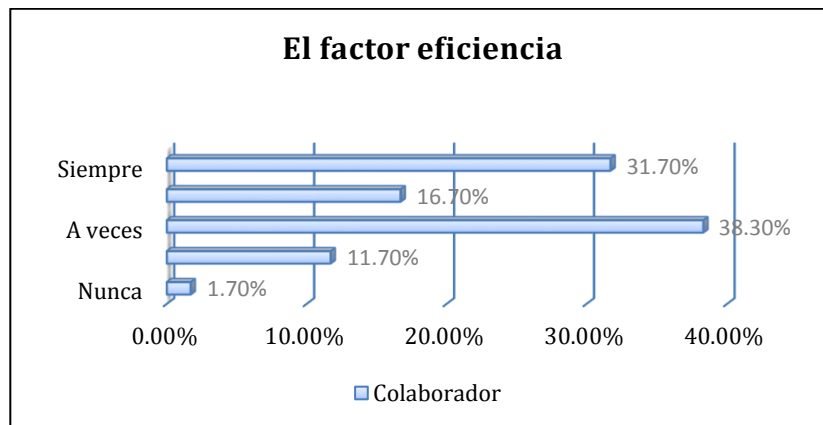


En cuanto a la pregunta de que si considera adecuado la implementación de políticas para las compras reducirían el riesgo económico el 36.7% manifestó de que siempre este reduciría dicho riesgo, un 31.7% considera que podría en algunas circunstancias mejorar o eliminar dicho riesgo, mientras que un 205 considera que rara vez este ayudaría a la reducción del riesgo económico.

Tabla 5.12 Los factores importantes para lograr la eficiencia es la mejora continua en los procesos del área de logística de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	1	1,7	1,7	1,7
	rara vez	7	11,7	11,7	13,3
	a veces	23	38,3	38,3	51,7
	frecuentemente	10	16,7	16,7	68,3
	siempre	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.9 ¿El factor eficiencia es importante para la mejora continua en los procesos?

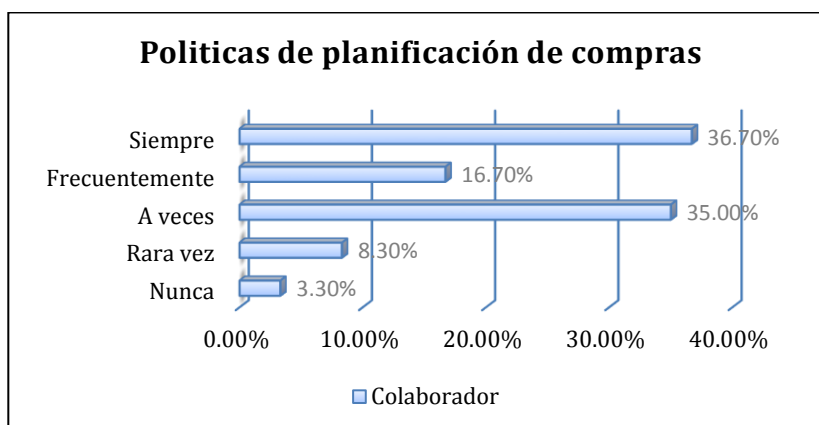


Con respecto a que si los colaboradores consideran a la mejora continua para lograr la eficiencia, podemos apreciar que un considerable 38.3% opino que a veces ayuda en mucho en alcanzar dicha eficiencia, un 31.7% considera de que siempre ayuda a la mejora, mientras que un reducido y mínimo 1.7% considera de que este factor no es importante para la mejora continua de los procesos.

Tabla 5.13 Una adecuada gestión logística exige establecer políticas de planificación de compras para incrementar la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

	Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	2	3,3	3,3
	rara vez	5	8,3	11,7
	a veces	21	35,0	46,7
	frecuentemente	10	16,7	63,3
	siempre	22	36,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.10 ¿Una buena gestión logística establece políticas de planificación de compras para mejorar rentabilidad?

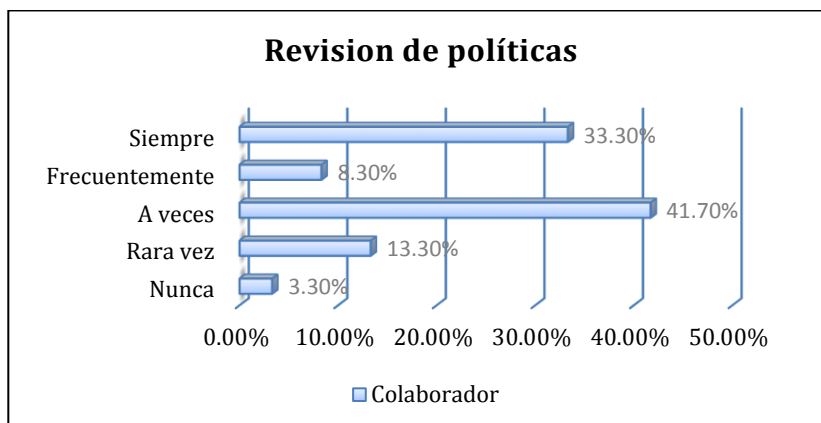


Como podemos apreciar en la tabla al formularles la pregunta de que si una adecuada gestión logística exige establecer políticas de planificación de compras para incrementar la rentabilidad económica de la empresa obtuvimos el siguiente resultado, que el 36.7% de los colaboradores coincidieron que siempre es necesario establecer estas políticas, un 35% afirmó que a veces es necesario establecer políticas en tanto que un 3.3% expresa que no es necesario nunca establecer políticas de planificación de compras

Tabla 5.14 Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

	Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	2	3,3	3,3
	rara vez	8	13,3	16,7
	a veces	25	41,7	41,7
	frecuentemente	5	8,3	66,7
	siempre	20	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.11 ¿Las políticas de compras deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad?

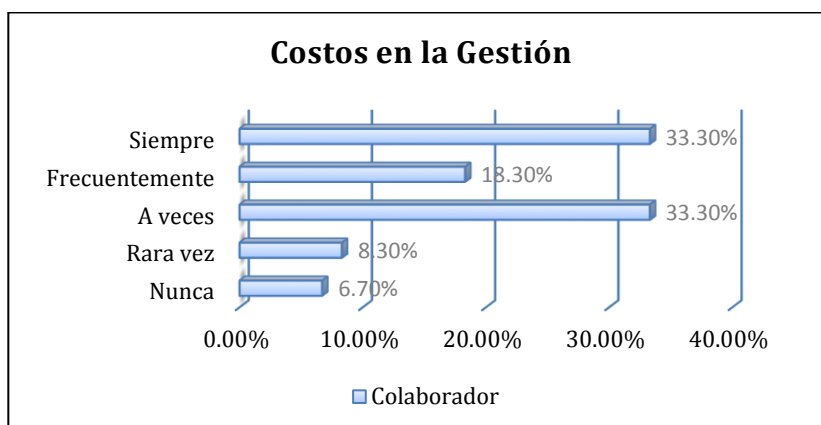


En cuanto a la pregunta de que si las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa; pudimos verificar que el 41.7% de los colaboradores encuestados mencionaron que a veces si deben revisarse, un 33.3% consideran que siempre se debe revisar estas políticas mientras que un pequeño porcentaje del 3.3% de los encuestados mencionaron que nunca es necesario revisar las políticas de compras.

Tabla 5.15 Optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera positiva en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	4	6,7	6,7	6,7
	rara vez	5	8,3	8,3	15,0
	a veces	20	33,3	33,3	48,3
	frecuentemente	11	18,3	18,3	66,7
	siempre	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.12 ¿Optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera positiva en la rentabilidad?

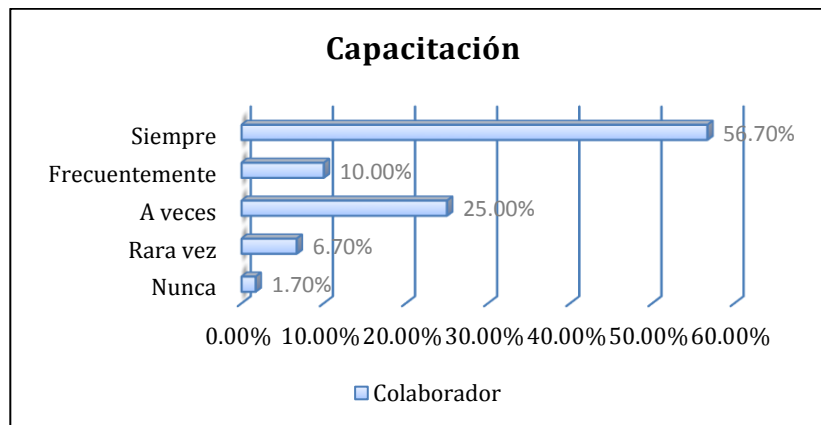


Con referencia a que si Optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera positiva en la rentabilidad financiera de la empresa podemos apreciar que un 33.3% de los encuestados comentaron que a siempre impacta de manera positiva en la rentabilidad el optimizar los costos al igual que otro 33.3% de los colaboradores coincidieron que a veces impactara de manera positiva, en tanto que un bajo porcentaje de 6.7% mencionaron que no impacta en rentabilidad.

Tabla 5.16 La capacitación al personal del área logística incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

	Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	1	1,7	1,7
	rara vez	4	6,7	8,3
	a veces	15	25,0	33,3
	frecuentemente	6	10,0	43,3
	siempre	34	56,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.13 ¿La capacitación al personal del área logística incide favorablemente en la rentabilidad?

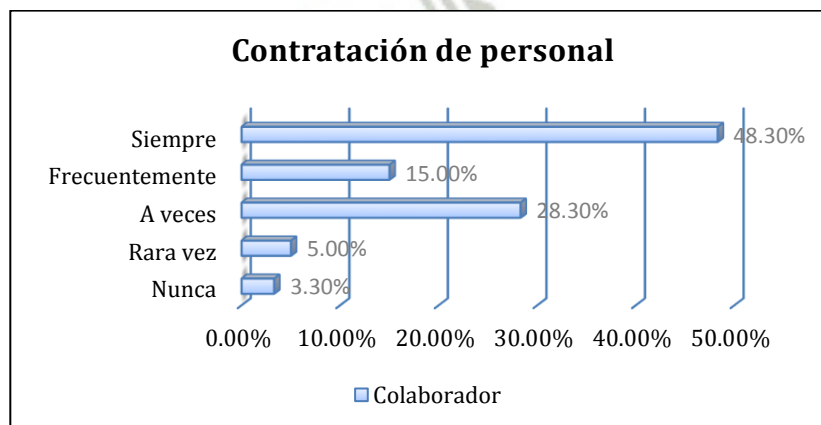


Al preguntarles de que si la capacitación al personal del área logística incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa casi gran parte de los colaboradores encuestados coincidieron de alguna forma de que si, contestando siempre un 56.7%, a veces un 25.0% y frecuentemente un 10.0% en tanto que un reducido grupo comentaron de que no mejoraría en nada.

Tabla 5.17 La contratación de personal calificado para el área de logística reduce el riesgo financiero de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

	Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	2	3,3	3,3
	rara vez	3	5,0	8,3
	a veces	17	28,3	36,7
	frecuentemente	9	15,0	51,7
	siempre	29	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.14 ¿La contratación de personal calificado para el área de logística reduce el riesgo financiero?

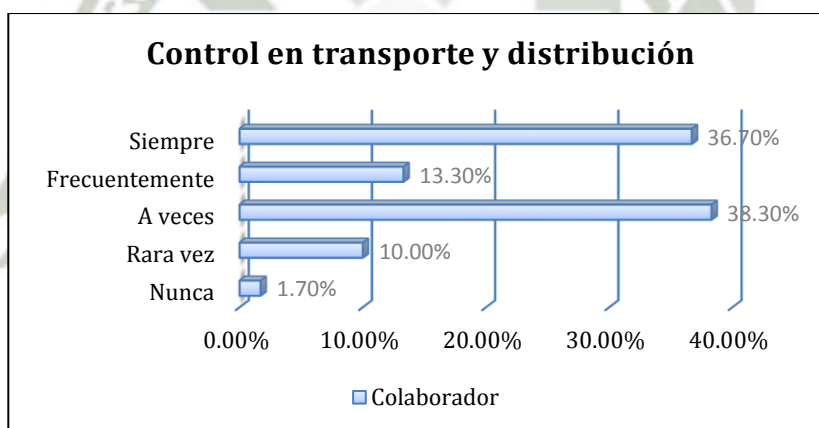


Al formularles la pregunta de que si la contratación de personal calificado para el área de logística reduce el riesgo financiero de la empresa, un considerado 48.3% está convencido de que siempre es muy necesario tener personal calificado, un 28.3% considera que a veces es necesario y un 3.3% de los encuestados consideran que no es necesario personal exclusivamente capacitado para el área logística.

Tabla 5.18 Contar con un adecuado sistema de control en el transporte y distribución impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

	Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	1	1,7	1,7
	rara vez	6	10,0	11,7
	a veces	23	38,3	50,0
	frecuentemente	8	13,3	63,3
	siempre	22	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0

Figura 5.15 ¿Empresa cuenta con sistema de control de transporte y distribución?

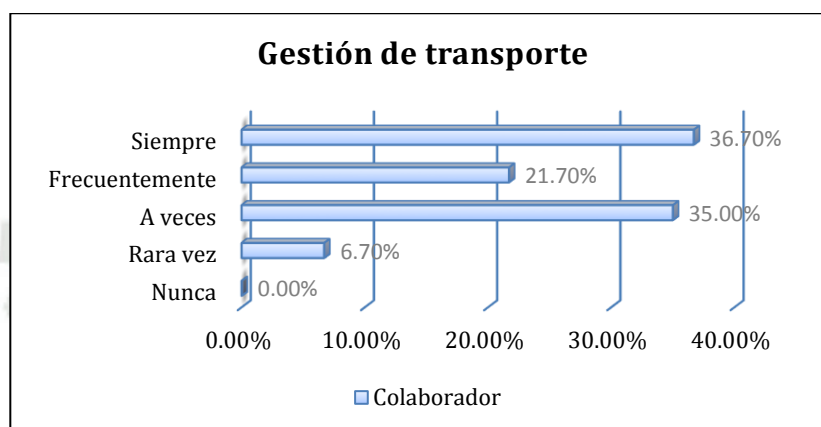


Con respecto a que si Contar con un adecuado sistema de control en el transporte y distribución impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa , podemos apreciar que un considerable 38.3% opino que a veces ayuda en mucho, un 36.7% considera de que siempre ayuda a mejorar la rentabilidad, mientras que un reducido y mínimo 1.7% considera de que este factor no es importante para la rentabilidad de la empresa.

Tabla 5.19 Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	rara vez	4	6,7	6,7	6,7
	a veces	21	35,0	35,0	41,7
	frecuentemente	13	21,7	21,7	63,3
	siempre	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.16 ¿Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero?

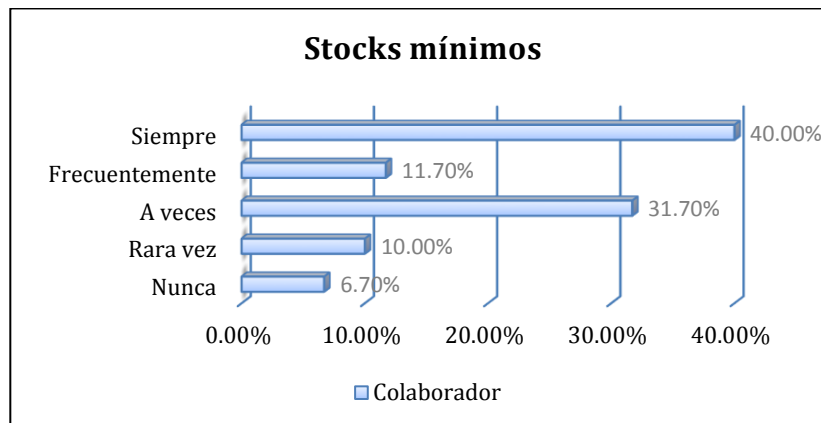


En cuanto a la pregunta de que si Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa, el 36.7% manifestó de que siempre este reduciría dicho riesgo, un 35.0% considera que podría en algunas circunstancias mejorar o eliminar dicho riesgo, el 100% cree de alguna manera que la gestión de transporte y distribución es importante para disminuir el riesgo financiero de la empresa.

Tabla 5.20 La definición de stocks mínimos y máximos mediante indicadores en el sistema de administración de almacenes favorece la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	4	6,7	6,7	6,7
	rara vez	6	10,0	10,0	16,7
	a veces	19	31,7	31,7	48,3
	frecuentemente	7	11,7	11,7	60,0
	siempre	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.17 ¿La definición de stocks mínimos y máximos mediante indicadores en el sistema de administración de almacenes favorece la rentabilidad?

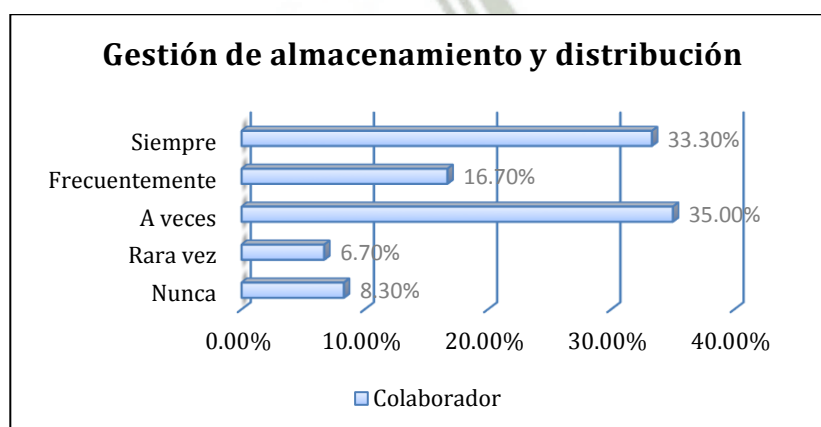


Con respecto a los stock mínimos y máximos mediante indicadores en el sistema de administración de almacenes, podemos apreciar que un considerable 40.00% opino que siempre favorece en la rentabilidad de la empresa, un 31.70% considera que a veces favorece a la rentabilidad, mientras que un reducido y mínimo 6.70% considera de que este factor no es importante para la rentabilidad de la empresa.

Tabla 5.21 La gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

	Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	5	8,3	8,3
	rara vez	4	6,7	15,0
	a veces	21	35,0	50,0
	frecuentemente	10	16,7	66,7
	siempre	20	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.18 ¿La gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera?

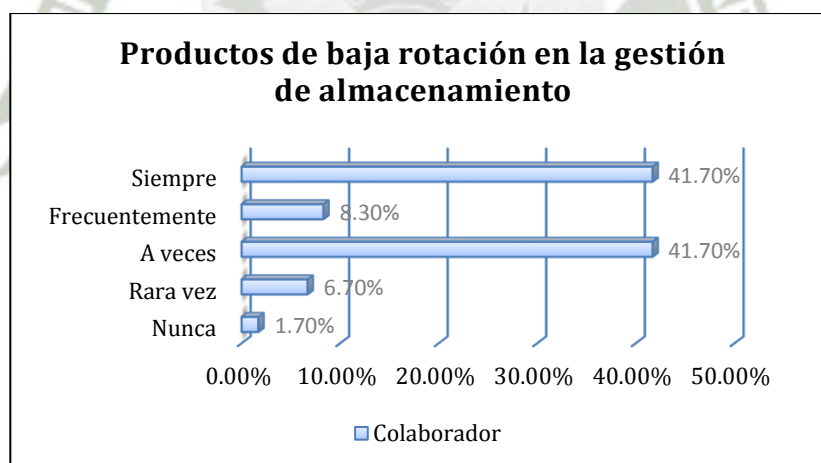


Con respecto a la gestión de almacenamiento y distribución, podemos apreciar que un considerable 35.00% opino que a veces es importante en la rentabilidad financiera de la empresa, un 33.30% considera de que siempre va ser importante, mientras que un reducido y mínimo 8.30% considera de que este factor no es importante para la rentabilidad financiera de la empresa.

Tabla 5.22 La gestión de almacenamiento y distribución es importante considerar los productos de baja rotación pero indispensables para la puesta en marcha de la operación a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	1	1,7	1,7	1,7
	rara vez	4	6,7	6,7	8,3
	a veces	25	41,7	41,7	50,0
	frecuentemente	5	8,3	8,3	58,3
	siempre	25	41,7	41,7	100,0
	Total		60	100,0	100,0

Figura 5.19 ¿La gestión de almacenamiento y distribución es importante considerar los productos de baja rotación pero indispensables para la puesta en marcha de la operación a fin de reducir el riesgo económico?



Con respecto a la gestión almacenamiento y distribución, podemos apreciar que un considerable 41.70% opino que siempre es importante reducir el riesgo económico, al igual que un 41.70% considera de que a veces ayuda a reducir el riesgo económico, mientras que un reducido y mínimo 1.70% considera de que este factor no es importante reducir el riesgo económico de la empresa.

Tabla 5.23 Se deben implantar políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	1	1,7	1,7	1,7
	rara vez	4	6,7	6,7	8,3
	a veces	25	41,7	41,7	50,0
	frecuentemente	6	10,0	10,0	60,0
	siempre	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.20 ¿Se deben implantar políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa?

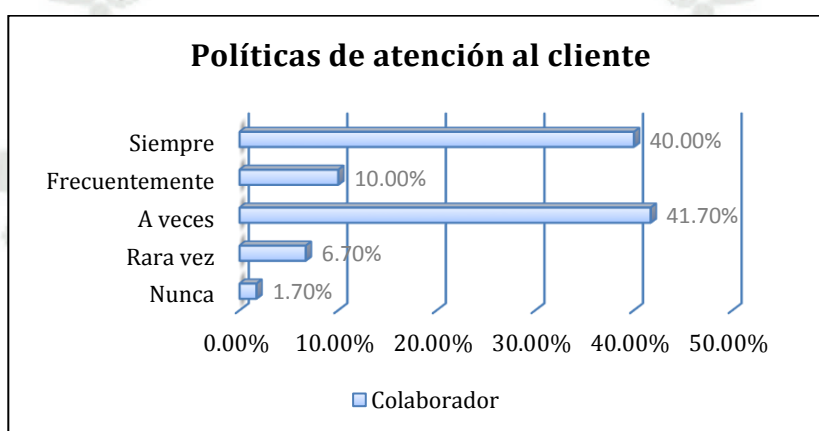
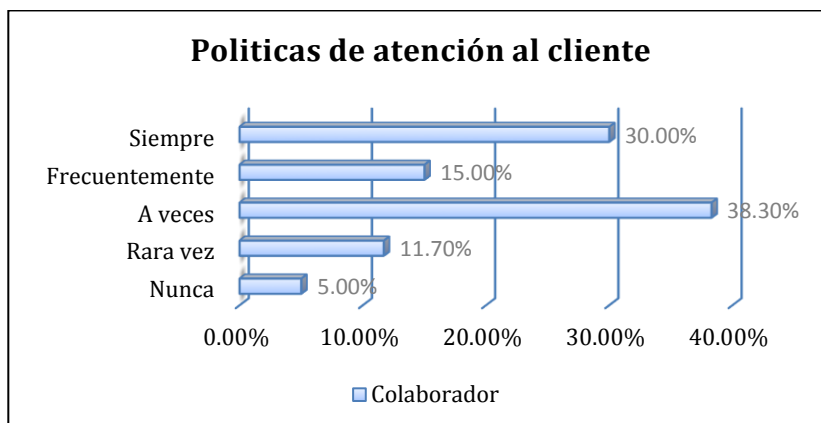


Tabla 5.24 Deben implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	3	5,0	5,0	5,0
	rara vez	7	11,7	11,7	16,7
	a veces	23	38,3	38,3	55,0
	frecuentemente	9	15,0	15,0	70,0
	siempre	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.21 ¿Deben implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa?

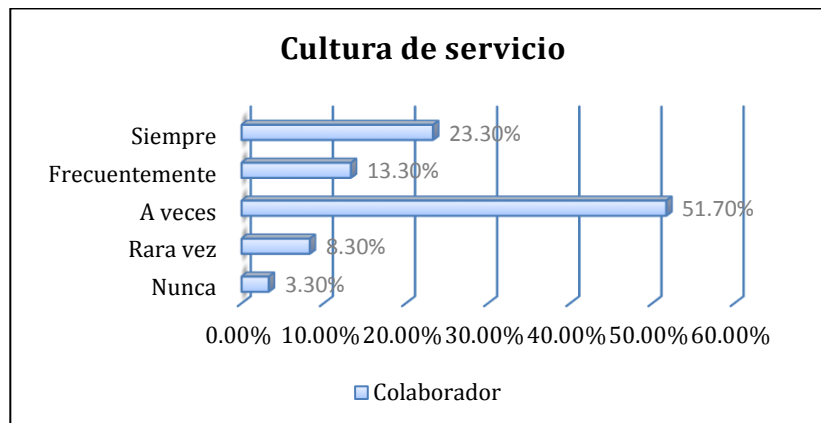


Con respecto al implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa, podemos apreciar que un considerable 38.30% opino que a veces ayuda en mucho implantar estas políticas de atención al cliente, un 30.00% considera de que siempre ayuda esta política, mientras que un mínimo 5.00% considera de que este factor no es importante para la empresa.

Tabla 5.25 La existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

	Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	nunca	2	3,3	3,3
	rara vez	5	8,3	11,7
	a veces	31	51,7	63,3
	frecuentemente	8	13,3	76,7
	siempre	14	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Figura 5.22 ¿La existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la empresa?



Con respecto a la cultura de servicio al cliente, podemos apreciar que un considerable 51.70% opino que a veces ayuda en alcanzar dicha rentabilidad, un 23.30% considera de que siempre ayuda a la mejora, mientras que un reducido y mínimo 3.30% considera de que este factor no es importante para la mejora de la rentabilidad de la empresa.

5.3. Contraste de las Hipótesis

5.3.1. Contraste de la Hipótesis General

Dado que: la gestión logística va más allá de simplemente asegurar que un producto llegue donde tiene que ir, mediante la secuencia del ciclo logístico.

Es probable: que la Gestión Logística influye considerablemente en la rentabilidad de la Empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

- **Hipótesis (1)**

Es probable que la gestión de compras y el abastecimiento influye considerablemente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

H_i = La gestión de compras SI influye directamente considerablemente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

H_o = La gestión de compras NO influye directamente considerablemente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

Es probable que la logística de los centros de distribución y almacenes influyen en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

- Es probable que el aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de la carga influye positivamente sobre el riesgo financiero de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.
- Es probable que la prestación de servicio al cliente influye directamente sobre el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.



CONCLUSIONES

- Primero.** De la presente investigación hemos podido concluir que existe una relación directa e influencia positiva de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo, ya que al realizar una buena planificación y gestión de las operaciones del área logística este permitirá mejorar la eficiencia y generar mayores índices de rentabilidad para la empresa.
- Segundo.** En cuanto a que si la gestión de compras y el abastecimiento influyen en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo, hemos podido apreciar y concluir que los procesos de compras que se realizan actualmente en la empresa no son los más adecuados en vista de que sus colaboradores comentan y afirman de que tales procesos no son realizados con una debida planificación y que muchas veces se llega a la improvisación, pero también comentaron de que si esto se trabajase con planificación estos procesos y actividades podrían mejorar considerablemente y que también se reflejaría en la rentabilidad de la empresa.
- Tercero.** Al igual que en punto anterior relacionado a las compras podemos concluir que la gestión logística de los centros de distribución y almacenes también carecen de planificación y si es que en algún momento hubo este no fue debidamente implementado lo que influye negativa y considerablemente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.
- Cuarto.** En cuanto al aprovechamiento de la gestión del transporte y distribución de la carga hemos podido concluir que en su gran mayoría los colaboradores son conscientes de una buena gestión reduciría el riesgo financiero, sin embargo no se lleva a cabo esta gestión según los indicios o intentos de planificación y falta de supervisión en la implementación de dicho plan lo que genera una influencia negativa sobre el riesgo financiero de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

Quinto. En cuanto a la prestación de servicios al cliente podemos concluir que este se da de manera improvisada, existe un cierto malestar por parte de los clientes debido a que no se trabaja de manera coordinada con las otras áreas y que a la larga influye directamente sobre el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.



RECOMENDACIONES

- Primero.** Seguir realizando una buena planificación y gestión de operaciones en el área logística para permitir así mejora continua de la eficiencia y generar mayores índices de rentabilidad para la empresa.
- Segundo.** Planificar adecuadamente la gestión de compras y abastecimiento y evitar improvisar a último momento podrían mejorar considerablemente la rentabilidad de estas actividades para la empresa.
- Tercero.** Implementar la planificación dentro de las actividades en los centros de distribución y almacenes, además de implementarlos adecuadamente para mejorar la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.
- Cuarto.** Gestionar de manera efectiva el transporte y distribución de la carga mediante la planificación de esta y su supervisión continua influiría de manera positiva sobre el riesgo financiero de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.
- Quinto.** Planificar la presentación de servicios a los clientes coordinando con todas las áreas involucradas influyendo a largo plazo en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

BIBLIOGRAFIA

- Arias Galicia, F. (2007). *Metodología de la Investigación* (7 Ed). España: Trillas.
- Gómez Aparicio, J. M. (2013). *Gestión Logística Comercial*. España: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición). México: Mc Graw Hill.
- Marino Novoa, J. J. (2015). *Gestión de aprovisionamiento, organización y relaciones administrativas y operacionales*. Perú.
- Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2010). *Métodos de investigación*. México: Pearson Education.
- Rojas López, M., Guisao Giraldo, E. Y., & Cano Arenas, J. A. (2011). *Logística Integral*. Colombia: Ediciones de la U.
- USAID - Proyecto Deliver. (2011). *Manual de Logística: Guía práctica para la gerencia de cadenas de suministros de productos de salud* (Tercera Edición). Arlington - EEUU.

BIBLIOGRAFIA WEB

<https://es.scribd.com/doc/44730677/ORIGEN-DE-LA-LOGISTICA>

APENDICES

Apéndice 1 Encuesta

El presente instrumento, nos permitirá recoger información relacionada a la gestión logística de y su rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo de Moquegua, para lo cual pedimos que marque la alternativa que usted considera correcta marcando con un aspa en el recuadro correspondiente:

- Nunca : 1
 Rara vez : 2
 A veces : 3
 Frecuentemente : 4
 Siempre : 5

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
01	El plan de trabajo contempla una programación de compras para generar mayor rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
02	Para el proceso de evaluación de proveedores los criterios evaluados son el plazo de entrega, Garantía del producto, experiencia del proveedor.					
03	Una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo					
04	Un adecuado planeamiento de las compras puede mejorar la utilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo					
05	Es necesaria la revisión de los procesos internos del área logística para incrementar la eficiencia de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo					
06	La implementación de adecuadas políticas de compra reduce el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
07	Los factores importantes para lograr la eficiencia es la mejora continua en los procesos del área de logística de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
08	Una adecuada gestión logística exige establecer políticas de planificación de compras para incrementar la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
09	Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
10	Optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera positiva en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
11	La capacitación al personal del área logística incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
12	La contratación de personal calificado para el área de logística reduce el riesgo financiero de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo?					
13	Contar con un adecuado sistema de control en el transporte y distribución impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
14	Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					

15	La definición de stocks mínimos y máximos mediante indicadores en el sistema de administración de almacenes favorece la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
16	La gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
17	La gestión de almacenamiento y distribución es importante considerar los productos de baja rotación pero indispensables para la puesta en marcha de la operación a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
18	Se deben implantar políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
19	Deben implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					
20	La existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					



Apéndice 2 Matriz de Análisis de Datos en SPSS

*respuestas encuesta spss.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	NOMBRE	Cadena	35	0		Ninguna	Ninguna	19	Izquierda	Nominal	Entrada
2	SEXO	Númerico	8	2		{1,00, Masc...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
3	CARGO	Númerico	25	0		{1, Almacen...	Ninguna	8	Izquierda	Nominal	Entrada
4	TMT_1	Númerico	14	0	El plan de trabajo contempla una programación de compras para ge...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
5	TMT_2	Númerico	14	0	Para el proceso de evaluación de proveedores los criterios evaluado...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
6	TMT_3	Númerico	14	0	Una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la r...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
7	TMT_4	Númerico	14	0	Un adecuado planeamiento de las compras puede mejorar la utilida...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
8	TMT_5	Númerico	14	0	Es necesaria la revisión de los procesos internos del área logística ...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
9	TMT_6	Númerico	14	0	La implementación de adecuadas políticas de compra reduce el ries...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
10	TMT_7	Númerico	14	0	Los factores importantes para lograr la eficiencia es la mejora conti...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
11	TMT_8	Númerico	14	0	Una adecuada gestión logística exige establecer políticas de planifi...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
12	TMT_9	Númerico	14	0	Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódic...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
13	TMT_10	Númerico	14	0	Optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera ...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
14	TMT_11	Númerico	14	0	La capacitación al personal del área logística incide favorablemente ...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
15	TMT_12	Númerico	14	0	La contratación de personal calificado para el área de logística redu...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
16	TMT_13	Númerico	14	0	Contar con un adecuado sistema de control en el transporte y distri...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
17	TMT_14	Númerico	14	0	Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el ries...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
18	TMT_15	Númerico	14	0	La definición de stocks mínimos y máximos mediante indicadores ries...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
19	TMT_16	Númerico	14	0	La gestión de almacenamiento y distribución incide significativamen...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
20	TMT_17	Númerico	14	0	La gestión de almacenamiento y distribución es importante conside...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
21	TMT_18	Númerico	14	0	Se deben implantar políticas de atención al cliente a fin de reducir e...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
22	TMT_19	Númerico	14	0	Deben implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
23	TMT_20	Númerico	14	0	La existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorable...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicoide:ON 1:45 p. m. 28/10/2017

*respuestas encuesta spss.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

6: TMT_1 5 Visible: 23 de 23 variables

	NOMBRE	SEXO	CARGO	TMT_1	TMT_2	TMT_3	TMT_4	TMT_5	TMT_6	TMT_7	TMT_8	TMT_9	TMT_10	TMT_11	TMT_12	TMT_13	TMT_14	TMT_15	TMT_16	TMT_17	TMT_20	
1	Guevara Sanchez Walter Fr...	M...	Almacen	nunca	a veces	frecue...	frecue...	siempre	a veces	a veces	frecue...	siempre	siempre	siempre	frecue...	a veces	frecue...	a veces	frecue...	frecue...	siem...	
2	Arias Telles Thalia Milanova	F...	Supervisor ...	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	a veces	siempre	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	a veces	frecue...	siempre	siem...	
3	Mamani Mamani Julio Cesar	M...	Ingeniería ...	siempre	a veces	siempre	siempre	frecue...	a veces	frecue...	frecue...	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	frecue...	siempre	a veces	siempre	siem...	
4	Olguin Coyla Jorge David	M...	Ingeniería ...	siempre	rara vez	a veces	a veces	a veces	frecue...	frecue...	frecue...	a veces	a veces	frecue...	siempre	frecue...	siempre	a veces	rara vez	a veces	a vec...	
5	Salamanca Gonza Yoel	M...	Supervisor ...	siempre	nunca	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	frecue...	siempre	siempre	frecue...	frecue...	a veces	siempre	a vec...	
6	Salazar Quispe Melany Mila...	F...	Ingeniería ...	siempre	siempre	a veces	frecue...	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	a veces	a veces	siempre	a veces	a veces	a veces	rara vez	siempre	siempre	siem...	
7	Zevallos Velez Victor	M...	Transporte ...	rara vez	rara vez	a veces	a veces	frecue...	siempre	siempre	frecue...	siempre	a veces	frecue...	a veces	a veces	a veces	frecue...	frecue...	a veces	a vec...	
8	Garcia Ochoa Juan Ceferino	M...	Supervisor ...	siempre	rara vez	a veces	a veces	a veces	rara vez	rara vez	rara vez	a veces	nunca	a veces	a veces	a veces	rara vez	rara vez	rara vez	a veces	rara v...	
9	Mantilla Zevallos Rene Cesar	M...	Transporte ...	nunca	nunca	rara vez	a veces	siempre	a veces	rara vez	siempre	a veces	a veces	siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a vec...	
10	Castro Castro Julio Andres	M...	Ingeniería ...	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	rara vez	rara vez	rara vez	siempre	siempre	siempre	siempre	frecue...	frecue...	rara vez	rara v...		
11	Quispe Cisneros Sergio Hugo	M...	Ingeniería ...	frecue...	frecue...	frecue...	frecue...	siempre	frecue...	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a vec...	
12	Alvarez Irco Carlos	M...	Supervisor ...	siempre	nunca	a veces	a veces	siempre	a veces	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara v...	
13	Cahuaya Chino Daniel	M...	Supervisor ...	siempre	nunca	nunca	nunca	siempre	rara vez	a veces	frecue...	rara vez	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siem...	
14	Cuadros Ruiz Juan Humberto	M...	Supervisor ...	a veces	a veces	a veces	rara vez	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	a veces	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siem...	
15	Diaz Del Carpio Luis Enrique	M...	Supervisor ...	a veces	a veces	a veces	rara vez	siempre	siempre	a veces	frecue...	a veces	nunca	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	a vec...	
16	Flores Meza Emigdio Gabriel	M...	Supervisor ...	a veces	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siem...	
17	Lozada Villanueva Sergio D...	M...	Almacen	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	siempre	nunca	nunca	a vec...
18	Luque Delgado Wilmer Adolfo	M...	Almacen	nunca	nunca	nunca	nunca	rara vez	rara vez	rara vez	rara vez	nunca	rara vez	siempre	siempre	rara vez	rara vez	a veces	a veces	frecue...	siem...	
19	Pachares Morales Roberto	M...	Almacen	nunca	nunca	rara vez	rara vez	rara vez	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siem...	
20	Postigo Marquez Renato St...	M...	Almacen	rara vez	rara vez	siempre	siempre	siempre	rara vez	siempre	siempre	frecue...	frecue...	siempre	siempre	frecue...	frecue...	a veces	a veces	a veces	frecue...	
21	Vargas Ibañez Guillermo Er...	M...	Transporte ...	rara vez	rara vez	frecue...	frecue...	siempre	frecue...	frecue...	siempre	a veces	frecue...	frecue...	siempre	a veces	frecue...	siempre	siempre	siempre	a vec...	
22	Huamolle Arenas Marco Ant...	M...	Logistica	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siem...	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicoide:ON 1:45 p. m. 28/10/2017

*respuestas encuesta spss.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	NOMBRE	SEXO	CARGO	TMT_1	TMT_2	TMT_3	TMT_4	TMT_5	TMT_6	TMT_7	TMT_8	TMT_9	TMT_10	TMT_11	TMT_12	TMT_13	TMT_14	TMT_15	TMT_16	TMT_17	TMT_18
23	Salazar Ramos Jose Luis	M...	Logistica	siempre	frecue...	frecue...	frecue...	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	frecue...	frecue...	frecue...	a veces	frecue...	frecue...	a veces	frecue...
24	Rojas Vicente Miguel Angel	M...	Transporte ...	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	frecue...	frecue...	frecue...	siempre	siempre	siempre	siempre	a veces	siempre	siempre	frecue...	frecue...
25	Rivera Portocarrero Pablo	M...	Transporte ...	nunca	nunca	nunca	a veces	rara vez	rara vez	a veces	nunca	rara vez	a veces	nunca	a veces	rara vez	rara vez	nunca	rara vez	rara vez	nunca
26	Rivera Portocarrero Pablo	M...	Transporte ...	a veces	a veces	a veces	frecue...	frecue...	a veces	frecue...	a veces	a veces	a veces	rara vez	rara vez	a veces	frecue...	a veces	a veces	rara vez	rara vez
27	Pinto Zea Juan Carlos	M...	Supervisor ...	siempre	siempre	siempre	frecue...	frecue...	siempre	siempre	siempre	a veces	a veces	siempre	frecue...	siempre	frecue...	frecue...	siempre	siempre	siempre
28	Velasquez Valdivia Mauricio...	M...	Ingeniería ...	siempre	siempre	frecue...	frecue...	siempre	frecue...	siempre	frecue...	siempre	siempre	siempre	frecue...	frecue...	siempre	siempre	siempre	frecue...	frecue...
29	Del Carpio Apaza Faustino ...	M...	Almacen	a veces	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	a veces	a veces	a veces
30	Corzo Prado Fredy Nagitj	M...	Almacen	nunca	nunca	nunca	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	frecue...	frecue...	siempre	siempre
31	Juarez Pedraza Claudia Jua...	M...	Supervisor ...	a veces	a veces	frecue...	frecue...	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	nunca	nunca	rara vez	a veces	a veces	a veces	siempre
32	Jimenez Oxacopa D'Janira J...	F...	Logistica	a veces	a veces	a veces	frecue...	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces
33	Guadalupe Cajahuanca Edd...	M...	Supervisor ...	siempre	siempre	siempre	frecue...	siempre	siempre	a veces	frecue...	frecue...	siempre	siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	nunca	siempre	siempre
34	Alvarez Roque Isaac Isaias	M...	Logistica	nunca	nunca	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre
35	Cerpa Condiri Richard Ger...	M...	Supervisor ...	a veces	siempre	siempre	siempre	frecue...	a veces	siempre	siempre	siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	siempre
36	Jimenez Oxacopa D'Janira J...	F...	Logistica	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces
37	Lizarbe Mamani Diana Eliza...	F...	Logistica	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	a veces
38	Madariaga Olivares Irene Pilar	F...	Supervisor ...	a veces	a veces	a veces	a veces	frecue...	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre
39	Madrid Vargas Luis Antonio	M...	Supervisor ...	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre
40	Ochoa Roig Joel Ricardo	M...	Supervisor ...	siempre	siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre
41	Obregon Chavez Maria del ...	F...	Ingeniería ...	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	frecue...	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	frecue...	siempre	siempre	a veces	a veces	a veces
42	Quispe Vila Belaña	F...	Ingeniería ...	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	siempre	siempre	a veces	siempre	a veces	a veces	a veces	nunca	nunca	a veces
43	Zamora Babilonia Alejandro ...	M...	Supervisor ...	a veces	a veces	a veces	rara vez	rara vez	rara vez	a veces	a veces	a veces	frecue...	siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	frecue...	siempre	frecue...
44	Zea Lazo Rony Roy	M...	Ingeniería ...	siempre	nunca	nunca	nunca	rara vez	rara vez	nunca	nunca	a veces	frecue...	siempre	siempre	a veces	a veces	rara vez	rara vez	a veces	a veces

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

1:46 p. m. 28/10/2017

*respuestas encuesta spss.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	NOMBRE	SEXO	CARGO	TMT_1	TMT_2	TMT_3	TMT_4	TMT_5	TMT_6	TMT_7	TMT_8	TMT_9	TMT_10	TMT_11	TMT_12	TMT_13	TMT_14	TMT_15	TMT_16	TMT_17	TMT_18
41	Obregon Chavez Maria del ...	F...	Ingeniería ...	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	frecue...	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	frecue...	siempre	siempre	a veces	a veces	a veces
42	Quispe Vila Belaña	F...	Ingeniería ...	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	siempre	siempre	a veces	siempre	a veces	a veces	a veces	nunca	nunca	a veces
43	Zamora Babilonia Alejandro ...	M...	Supervisor ...	a veces	a veces	a veces	rara vez	rara vez	rara vez	a veces	a veces	a veces	frecue...	siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	frecue...	siempre	frecue...
44	Zea Lazo Rony Roy	M...	Ingeniería ...	siempre	nunca	nunca	nunca	rara vez	rara vez	nunca	nunca	a veces	frecue...	siempre	siempre	a veces	a veces	rara vez	rara vez	a veces	a veces
45	Duarte Alvarado Juan	M...	Supervisor ...	a veces	a veces	a veces	frecue...	a veces	siempre	siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	siempre	siempre	a veces	siempre	siempre	a veces	a veces
46	Muñiz Pacheco Luis Jorge	M...	Supervisor ...	a veces	siempre	siempre	frecue...	siempre	siempre	siempre	a veces	a veces	frecue...	a veces	frecue...	a veces	a veces	nunca	nunca	a veces	a veces
47	Paredes Condiri Jesus Enri...	M...	Supervisor ...	a veces	frecue...	frecue...	a veces	frecue...	a veces	a veces	a veces	a veces	nunca	siempre	siempre	siempre	siempre	a veces	a veces	siempre	a veces
48	Ruiz Revollar Pedro Guillermo	M...	Supervisor ...	a veces	a veces	a veces	frecue...	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	nunca	a veces	a veces	rara vez	frecue...	siempre	a veces	siempre	a veces
49	Siles Pino Fernando Guillermo	M...	Supervisor ...	a veces	frecue...	a veces	frecue...	a veces	a veces	a veces	a veces	rara vez	nunca	siempre	a veces	a veces	a veces	siempre	a veces	a veces	a veces
50	Tavara Martinez Carlos	M...	Supervisor ...	nunca	a veces	a veces	frecue...	a veces	siempre	a veces	siempre	siempre	siempre	siempre	frecue...	frecue...	frecue...	siempre	a veces	a veces	a veces
51	Ito Valeriano Felix David	M...	Supervisor ...	nunca	a veces	a veces	frecue...	a veces	frecue...	a veces	siempre	a veces	frecue...	a veces	a veces	a veces	frecue...	frecue...	a veces	a veces	a veces
52	Benaidés Paucara Juan Ru...	M...	Supervisor ...	rara vez	rara vez	a veces	siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	a veces	siempre	frecue...	frecue...	siempre	a veces	frecue...	a veces	a veces
53	Dance Rodríguez Fiorella Mi...	F...	Ingeniería ...	siempre	siempre	a veces	a veces	frecue...	rara vez	a veces	a veces	a veces	a veces	frecue...	rara vez	frecue...	a veces	a veces	a veces	siempre	siempre
54	García Ochoa Gaspar Roy	M...	Ingeniería ...	rara vez	a veces	frecue...	a veces	siempre	siempre	siempre	frecue...	a veces	a veces	siempre	siempre	a veces	frecue...	siempre	siempre	siempre	siempre
55	Peñaranda Tumpi Luis Alberto	M...	Supervisor ...	a veces	a veces	siempre	siempre	a veces	frecue...	a veces	siempre	frecue...	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	nunca	a veces	a veces	siempre
56	Soto Flores Alison Samantha	F...	Logistica	siempre	siempre	siempre	a veces	frecue...	frecue...	a veces	a veces	a veces	frecue...	siempre	siempre	siempre	siempre	rara vez	siempre	siempre	siempre
57	Sueros Tarqui Maria Cristina	F...	Logistica	siempre	rara vez	a veces	a veces	frecue...	rara vez	a veces	a veces	frecue...	a veces	a veces	frecue...	rara vez	a veces	frecue...	a veces	a veces	a veces
58	Vasquez Salas James	M...	Supervisor ...	a veces	a veces	a veces	siempre	siempre	siempre	frecue...	a veces	a veces	frecue...	frecue...	a veces	a veces	frecue...	a veces	a veces	frecue...	frecue...
59	Herrera Guzman Ramon Alfr...	M...	Supervisor ...	a veces	a veces	frecue...	a veces	a veces	a veces	frecue...	a veces	rara vez	a veces	a veces	a veces	frecue...	siempre	siempre	siempre	siempre	frecue...
60	Mamani Cruz Ignacio Teodoro	M...	Almacen	nunca	rara vez	rara vez	a veces	a veces	rara vez	frecue...	a veces	nunca	frecue...	siempre	frecue...	a veces	a veces	siempre	nunca	a veces	siempre
61																					
62																					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

1:46 p. m. 28/10/2017

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CARGO	73,07	172,843	-,101	,886
El plan de trabajo contempla una programación de compras para generar mayor rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	73,10	164,193	,129	,881
Para el proceso de evaluación de proveedores los criterios evaluados son el plazo de entrega, Garantía del producto, experiencia del proveedor.	73,33	155,718	,408	,869
Una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	72,93	153,894	,538	,865
Un adecuado planeamiento de las compras puede mejorar la utilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	72,72	158,071	,418	,869
Es necesaria la revisión de los procesos internos del área logística para incrementar la eficiencia de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	72,47	156,355	,496	,866
La implementación de adecuadas políticas de compra reduce el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,70	152,756	,583	,863
Los factores importantes para lograr la eficiencia es la mejora continua en los procesos del área de logística de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,70	153,163	,612	,862
Una adecuada gestión logística exige establecer políticas de planificación de compras para incrementar la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,60	152,888	,597	,863
Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,80	152,197	,598	,862
Optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera positiva en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,72	154,512	,497	,866
La capacitación al personal del área logística incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,22	157,088	,458	,867
La contratación de personal calificado para el área de logística reduce el riesgo financiero de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo?	72,35	155,926	,489	,866
Contar con un adecuado sistema de control en el transporte y distribución impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,62	152,613	,623	,862
Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,47	156,151	,562	,864
La definición de stocks mínimos y máximos mediante indicadores en el sistema de administración de almacenes favorece la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,67	153,107	,515	,865
La gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,75	152,225	,560	,864
La gestión de almacenamiento y distribución es importante considerar los productos de baja rotación pero indispensables para la puesta en marcha de la operación a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,53	153,812	,581	,863
Se deben implantar políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,55	155,269	,532	,865
Deben implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,82	157,373	,414	,869
La existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	72,90	159,244	,406	,869

```
GET
FILE='D:\TESIS\PABLO C\TESIS PABLO HENRY\respuestas encuesta spss.sav'.
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.
CROSSTABS
/TABLES=TMT_3 BY TMT_9
/FORMAT=AVALUE TABLES
```

/CELLS=COUNT
/COUNT ROUND CELL.

Tablas cruzadas

Notas

Salida creada	23-OCT-2017 23:13:34	
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\PABLO C\TESIS PABLO HENRY\respuestas encuesta spss.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
Manejo de valor perdido	N de filas en el archivo de datos de trabajo	60
	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.
Sintaxis		CROSSTABS /TABLES=TMT_3 BY TMT_9 /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT /COUNT ROUND CELL.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.03
	Tiempo transcurrido	00:00:00.03
	Dimensiones solicitadas	2
	Casillas disponibles	174734

[Conjunto_de_datos1] D:\TESIS\PABLO C\TESIS PABLO HENRY\respuestas encuesta spss.sav

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo * Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo*Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo. tabulación cruzada

Recuento

		Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.					Total
		nunca	rara vez	a veces	frecuentemente	siempre	
Una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	nunca	1	2	1	0	1	5
	rara vez	1	1	1	0	1	4
	a veces	0	3	15	2	7	27
	frecuentemente	0	1	4	0	4	9
	siempre	0	1	4	3	7	15
Total		2	8	25	5	20	60

NPAR TESTS

/CHISQUARE=TMT_9 TMT_14
/EXPECTED=EQUAL
/MISSING ANALYSIS
/METHOD=MC CIN(99) SAMPLES(10000).

Pruebas NPar

		Notas	
Salida creada		23-OCT-2017 23:22:22	
Comentarios			
Entrada	Datos	D:\TESIS\PABLO C\TESIS PABLO HENRY\respuestas encuesta spss.sav	
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	60	
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Los estadísticos para cada prueba se basan en todos los casos con datos válidos para las variables utilizadas en dicha prueba.	
Sintaxis		NPAR TESTS /CHISQUARE=TMT_9 TMT_14 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS /METHOD=MC CIN(99) SAMPLES(10000).	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.19	
	Tiempo transcurrido	00:00:00.28	
	Número de casos permitidos ^a	157286	
	Tiempo para Exact Statistics	0:00:00.17	

a. Se basa en la disponibilidad de memoria de espacio de trabajo.

Prueba de chi-cuadrado

Frecuencias

Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

	N observado	N esperada	Residuo
nunca	2	12,0	-10,0
rara vez	8	12,0	-4,0
a veces	25	12,0	13,0
frecuentemente	5	12,0	-7,0
siempre	20	12,0	8,0
Total	60		

Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

	N observado	N esperada	Residuo
rara vez	4	15,0	-11,0
a veces	21	15,0	6,0
frecuentemente	13	15,0	-2,0
siempre	22	15,0	7,0
Total	60		

Estadísticos de prueba

		Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.
Chi-cuadrado		33,167 ^a	14,000 ^a
gl		4	3
Sig. asintótica		,000	,003
Sig. Monte Carlo	Sig.	,000 ^b	,003 ^b
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	,002
		Límite superior	,005

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 12.0.

b. Se basa en 10000 tablas de muestras con una semilla de inicio 2000000.

c. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 15.0.

NPAR TESTS
/WILCOXON=TMT_3 WITH TMT_10 (PAIRED)
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

Pruebas NPar

		Notas	23-OCT-2017 23:24:47
Salida creada			
Comentarios			
Entrada	Datos	D:\TESIS\PABLO C\TESIS PABLO HENRY\respuestas encuesta spss.sav	
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo		60
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Los estadísticos para cada prueba se basan en todos los casos con datos válidos para las variables utilizadas en dicha prueba.	
Sintaxis		NPARTESTS /WILCOXON=TMT_3 WITH TMT_10 (PAIRED) /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.	
Recursos	Tiempo de procesador		00:00:00.02
	Tiempo transcurrido		00:00:00.03
	Número de casos permitidos ^a		112347

a. Se basa en la disponibilidad de memoria de espacio de trabajo.

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	60	3,42	1,183	1	5
Optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera positiva en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	60	3,63	1,221	1	5

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	60	3,55	1,185	1	5
Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	60	3,88	,993	2	5

Prueba de chi-cuadrado

Frecuencias

Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

	N observado	N esperada	Residuo
nunca	2	12,0	-10,0
rara vez	8	12,0	-4,0
a veces	25	12,0	13,0
frecuentemente	5	12,0	-7,0
siempre	20	12,0	8,0
Total	60		

Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

	N observado	N esperada	Residuo
rara vez	4	15,0	-11,0
a veces	21	15,0	6,0
frecuentemente	13	15,0	-2,0
siempre	22	15,0	7,0
Total	60		

Estadísticos de prueba

	Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.
Chi-cuadrado	33,167 ^a	14,000 ^b
gl	4	3
Sig. asintótica	,000	,003

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 12.0.

b. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 15.0.

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=TMT_2 TMT_4
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones

Notas

Salida creada		23-OCT-2017 23:27:23
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\TESIS\PABLO C\TESIS PABLO HENRY\respuestas encuesta spss.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
Manejo de valor perdido	N de filas en el archivo de datos de trabajo	60
	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		CORRELATIONS /VARIABLES=TMT_2 TMT_4 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.05
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Para el proceso de evaluación de proveedores los criterios evaluados son el plazo de entrega, Garantía del producto, experiencia del proveedor.	3,02	1,334	60
Un adecuado planeamiento de las compras puede mejorar la utilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	3,63	1,119	60

Correlaciones

		Para el proceso de evaluación de proveedores los criterios evaluados son el plazo de entrega, Garantía del producto, experiencia del proveedor.	Un adecuado planeamiento de las compras puede mejorar la utilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo
Para el proceso de evaluación de proveedores los criterios evaluados son el plazo de entrega, Garantía del producto, experiencia del proveedor.	Correlación de Pearson	1	,390**
	Sig. (bilateral)		,002
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	104,983	34,367
	Covarianza	1,779	,582
	N	60	60
Un adecuado planeamiento de las compras puede mejorar la utilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo	Correlación de Pearson	,390**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	34,367	73,933
	Covarianza	,582	1,253
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Frecuencias

Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

	N observado	N esperada	Residuo
nunca	2	12,0	-10,0
rara vez	8	12,0	-4,0
a veces	25	12,0	13,0
frecuentemente	5	12,0	-7,0
siempre	20	12,0	8,0
Total	60		

Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

	N observado	N esperada	Residuo
rara vez	4	15,0	-11,0
a veces	21	15,0	6,0
frecuentemente	13	15,0	-2,0
siempre	22	15,0	7,0
Total	60		

Estadísticos de prueba

	Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.
Chi-cuadrado	33,167 ^a	14,000 ^b
gl	4	3
Sig. asintótica	,000	,003

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 12.0.
b. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 15.0.

T-TEST

/TESTVAL=0
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=TMT_6
/CRITERIA=CI(.95).

Informe

Una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

CARGO	Media	N	Desviación estándar
Almacén	2,50	8	1,414
Logística	4,29	7	,951
Ingeniería y Planeamiento	3,64	11	1,206
Supervisor o Encargado	3,54	28	,999
Transporte y Carga	2,67	6	1,033
Total	3,42	60	1,183

T-TEST
/TESTVAL=6
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=TMT_6
/CRITERIA=CI(.95).

Prueba T

		Notas	
Salida creada			24-OCT-2017 01:17:13
Comentarios			
Entrada	Datos	D:\TESIS\PABLO C\TESIS PABLO HENRY\respuestas encuesta spss.sav	
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
Manejo de valor perdido	N de filas en el archivo de datos de trabajo		60
	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se trata como valores perdidos.	
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada análisis se basan en los casos sin datos perdidos o fuera de rango para cualquier variable del análisis.	
Sintaxis		T-TEST /TESTVAL=6 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=TMT_6 /CRITERIA=CI(.95).	
Recursos	Tiempo de procesador		00:00:00.00
	Tiempo transcurrido		00:00:00.02

Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
La implementación de adecuadas políticas de compra reduce el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	60	3,65	1,176	,152

Prueba de muestra única

	Valor de prueba = 6					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
La implementación de adecuadas políticas de compra reduce el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.	-15,474	59	,000	-2,350	-2,65	-2,05

FRECUENCIAS VARIABLES=TMT_1 TMT_2 TMT_3 TMT_4 TMT_5 TMT_6 TMT_7 TMT_8 TMT_9 TMT_10 TMT_11 TMT_12 TMT_13 TMT_14 TMT_15 TMT_16 TMT_17 TMT_18 TMT_19 TMT_20
/ORDER=ANALYSIS.

Frecuencias

		Notas	
Salida creada			28-OCT-2017 13:51:18
Comentarios			
Entrada	Datos	D:\TESIS\PABLO C\TESIS PABLO HENRY\respuestas encuesta spss.sav	
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
Manejo de valor perdido	N de filas en el archivo de datos de trabajo		60
	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos.	
Sintaxis		FRECUENCIAS VARIABLES=TMT_1 TMT_2 TMT_3 TMT_4 TMT_5 TMT_6 TMT_7 TMT_8 TMT_9 TMT_10 TMT_11 TMT_12 TMT_13 TMT_14 TMT_15 TMT_16 TMT_17 TMT_18 TMT_19 TMT_20 /ORDER=ANALYSIS.	
Recursos	Tiempo de procesador		00:00:00.02
	Tiempo transcurrido		00:00:00.02

Tabla de frecuencia

El plan de trabajo contempla una programación de compras para generar mayor rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	10	16,7	16,7	16,7
rara vez	6	10,0	10,0	26,7
a veces	23	38,3	38,3	65,0
frecuentemente	1	1,7	1,7	66,7
siempre	20	33,3	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Para el proceso de evaluación de proveedores los criterios evaluados son el plazo de entrega, Garantía del producto, experiencia del proveedor.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	10	16,7	16,7	16,7
rara vez	9	15,0	15,0	31,7
a veces	24	40,0	40,0	71,7
frecuentemente	4	6,7	6,7	78,3
siempre	13	21,7	21,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Una eficiente gestión de compras tendrá un impacto positivo en la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	5	8,3	8,3	8,3
rara vez	4	6,7	6,7	15,0
a veces	27	45,0	45,0	60,0
frecuentemente	9	15,0	15,0	75,0
siempre	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Un adecuado planeamiento de las compras puede mejorar la utilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	3	5,0	5,0	5,0
rara vez	5	8,3	8,3	13,3
a veces	19	31,7	31,7	45,0
frecuentemente	17	28,3	28,3	73,3
siempre	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Es necesaria la revisión de los procesos internos del área logística para incrementar la eficiencia de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido rara vez	7	11,7	11,7	11,7
a veces	18	30,0	30,0	41,7
frecuentemente	10	16,7	16,7	58,3
siempre	25	41,7	41,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

La implementación de adecuadas políticas de compra reduce el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido rara vez	12	20,0	20,0	20,0
a veces	19	31,7	31,7	51,7
frecuentemente	7	11,7	11,7	63,3
siempre	22	36,7	36,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Los factores importantes para lograr la eficiencia es la mejora continua en los procesos del área de logística de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,7	1,7	1,7
	rara vez	7	11,7	11,7	13,3
	a veces	23	38,3	38,3	51,7
	frecuentemente	10	16,7	16,7	68,3
	siempre	19	31,7	31,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Una adecuada gestión logística exige establecer políticas de planificación de compras para incrementar la rentabilidad económica de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	3,3	3,3	3,3
	rara vez	5	8,3	8,3	11,7
	a veces	21	35,0	35,0	46,7
	frecuentemente	10	16,7	16,7	63,3
	siempre	22	36,7	36,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Las políticas de compras del área logística deben revisarse periódicamente para garantizar la rentabilidad económica la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	3,3	3,3	3,3
	rara vez	8	13,3	13,3	16,7
	a veces	25	41,7	41,7	58,3
	frecuentemente	5	8,3	8,3	66,7
	siempre	20	33,3	33,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Optimizar los costos en la gestión de compras impacta de manera positiva en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	6,7	6,7	6,7
	rara vez	5	8,3	8,3	15,0
	a veces	20	33,3	33,3	48,3
	frecuentemente	11	18,3	18,3	66,7
	siempre	20	33,3	33,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

La capacitación al personal del área logística incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,7	1,7	1,7
	rara vez	4	6,7	6,7	8,3
	a veces	15	25,0	25,0	33,3
	frecuentemente	6	10,0	10,0	43,3
	siempre	34	56,7	56,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

La contratación de personal calificado para el área de logística reduce el riesgo financiero de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	3,3	3,3	3,3
	rara vez	3	5,0	5,0	8,3
	a veces	17	28,3	28,3	36,7
	frecuentemente	9	15,0	15,0	51,7
	siempre	29	48,3	48,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Contar con un adecuado sistema de control en el transporte y distribución impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,7	1,7	1,7
	rara vez	6	10,0	10,0	11,7
	a veces	23	38,3	38,3	50,0
	frecuentemente	8	13,3	13,3	63,3
	siempre	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Una adecuada gestión de transporte y distribución disminuye el riesgo financiero en la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	rara vez	4	6,7	6,7	6,7
	a veces	21	35,0	35,0	41,7
	frecuentemente	13	21,7	21,7	63,3
	siempre	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

La definición de stocks mínimos y máximos mediante indicadores en el sistema de administración de almacenes favorece la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	6,7	6,7	6,7
	rara vez	6	10,0	10,0	16,7
	a veces	19	31,7	31,7	48,3
	frecuentemente	7	11,7	11,7	60,0
	siempre	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

La gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	5	8,3	8,3	8,3
	rara vez	4	6,7	6,7	15,0
	a veces	21	35,0	35,0	50,0
	frecuentemente	10	16,7	16,7	66,7
	siempre	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

La gestión de almacenamiento y distribución es importante considerar los productos de baja rotación pero indispensables para la puesta en marcha de la operación a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,7	1,7	1,7
	rara vez	4	6,7	6,7	8,3
	a veces	25	41,7	41,7	50,0
	frecuentemente	5	8,3	8,3	58,3
	siempre	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Se deben implantar políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,7	1,7	1,7
	rara vez	4	6,7	6,7	8,3
	a veces	25	41,7	41,7	50,0
	frecuentemente	6	10,0	10,0	60,0
	siempre	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Deben implantarse políticas de atención al cliente a fin de reducir el riesgo económico de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	5,0	5,0	5,0
	rara vez	7	11,7	11,7	16,7
	a veces	23	38,3	38,3	55,0
	frecuentemente	9	15,0	15,0	70,0
	siempre	18	30,0	30,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

La existencia de una cultura de servicio al cliente impacta favorablemente en la rentabilidad financiera de la empresa Taller Mecánico y Transportes Ilo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	3,3	3,3	3,3
	rara vez	5	8,3	8,3	11,7
	a veces	31	51,7	51,7	63,3
	frecuentemente	8	13,3	13,3	76,7
	siempre	14	23,3	23,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

