



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis

**Procesos logísticos y su influencia en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020**

Para optar el título profesional de Contador Público

**Autores:**

Sheyla Cristina Vilca Arévalo

<https://orcid.org/0000-0002-3413-1362>

Talita Stefany Tuesta Rodríguez

<https://orcid.org/0000-0003-4198-7182>

**Asesora:**

CPC. Mtra. Doris Rojas Calle

<https://orcid.org/0000-0002-4967-4693>

**Tarapoto, Perú**

**2023**



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis

**Procesos logísticos y su influencia en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020**

Para optar el título profesional de Contador Público

**Autores:**

**Sheyla Cristina Vilca Arévalo  
Talita Stefany Tuesta Rodríguez**

Sustentado y aprobado el 14 de diciembre de 2023. Por los siguientes jurados:

**Presidente de Jurado**  
Dra. Nora Manuela Dextre  
Palacios

**Secretario de Jurado**  
CPCC. Mtro. Julio César  
Gonzales del Aguila

**Vocal de Jurado**  
Econ. Mtra. Flor De María Torres  
Gálvez

**Asesora**  
CPCC. Mtra. Doris Rojas Calle

**Tarapoto, Perú  
2023**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 480134 (ANEXO 3100)  
Jr. AMORARCA N° 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 111**

**Jurado reconocido con Resolución N° 061-2022-UNSM/FCE-CF/NLU; y Resolución N° 421-2022-UNSM/FCE-CF; Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad / Programa de pregrado.**

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, a las **09:00 horas** del día **jueves 14 de diciembre del año dos mil veintitrés**, inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación denominado: **"PROCESOS LOGÍSTICOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA CAÑA DULCE SAC, DISTRITO DE RIOJA, AÑO 2020"**, para optar título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, presentado por las bachilleres: **SHEYLA CRISTINA VILCA ARÉVALO y TALITA STEFANY TUESTA RODRIGUEZ**, con la asesoría de la **CPC. Mtra. DORIS ROJAS CALLE**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por la **Dra. NORA MANUELA DEXTRE PALACIOS** (presidente del jurado), **CPCC.P Mtro. JULIO CÉSAR GONZALES DEL AGUILA** (secretario), **Econ. Mtra. FLOR DE MARÍA TORRES GALVEZ** (vocal), y acompañado por la **CPC. Mtra. DORIS ROJAS CALLE** (asesora), la presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución N° 061-2022-UNSM/FCE-CF/NLU**; y la **Resolución N° 421-2022-UNSM/FCE-CF** como nuevo secretario.

Seguidamente las autoras expusieron su trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por las sustentantes y eventualmente, con la venia del jurado, por la asesora.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con la participación



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 480134 (ANEXO 3100)  
Jr. AMORARCA N° 234 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

de la asesora con voz, pero sin voto; sin la presencia de las sustentantes y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, *(47)*; tal como se deja constar.

De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es *Diecisiete*.....correspondiente a la calificación de *MUY BUENO*..... Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, el secretario dio lectura a las observaciones subsanables al informe final, las autoras deberán corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001, de la Facultad de Ciencias Económicas.

Firman los integrantes del Jurado; las autoras del trabajo de investigación, la asesora y en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las *10:10* horas, el mismo día.

  
**Dra. NORA MANUELA DEXTRE PALACIOS**  
Presidente

  
**CPCC Mtro. JULIO CÉSAR GONZALES DEL AGUILA**  
Secretario

  
**Econ. Mtra. FLOR DE MARÍA TORRES GALVEZ**  
Vocal

  
**SHEYLA CRISTINA VILCA ARÉVALO**  
Autor 1

  
**TALITA STEFANY TUESTA RODRIGUEZ**  
Autor 2

  
**CPC. Mg. DORIS ROJAS CALLE**  
Asesora

## Declaratoria de autenticidad

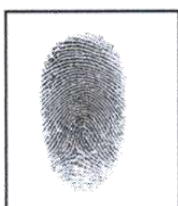
**Sheyla Cristina Vilca Arévalo**, identificado con DNI N° 74838678, y **Talita Stefany Tuesta Rodríguez** con DNI N° 74946638, egresadas de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, autores de la tesis titulada: **Procesos logísticos y su influencia en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas, siguiendo las normas APA actuales
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 14 de diciembre de 2023.



**Sheyla Cristina Vilca Arévalo**  
DNI. N° 74838678



**Talita Stefany Tuesta Rodríguez**  
DNI. N° 74946638

## Ficha de identificación

<p><b>Título del proyecto</b></p> <p>Procesos logísticos y su influencia en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Contabilidad  <b>Línea de investigación:</b> Contabilidad  <b>Sublínea de investigación:</b> Contabilidad sectorial  <b>Grupo de investigación</b> Básica <input type="checkbox"/>, Aplicada <input checked="" type="checkbox"/>,  Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Autores:</b></p> <p>Sheyla Cristina Vilca Arévalo  Talita Stefany Tuesta Rodríguez</p>	<p>Facultad de Ciencias Económicas  Escuela Profesional de Contabilidad  <a href="https://orcid.org/0000-0002-3413-1362">https://orcid.org/0000-0002-3413-1362</a>  <a href="https://orcid.org/0000-0003-4198-7182">https://orcid.org/0000-0003-4198-7182</a></p>
<p><b>Asesora:</b></p> <p>CPCC. Mtra. Doris Rojas Calle</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b>  Facultad de Ciencias Económicas  Escuela Profesional de Contabilidad  Unidad o Laboratorio Contabilidad  <a href="https://orcid.org/0000-0002-4967-4693">https://orcid.org/0000-0002-4967-4693</a></p>

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por darme la vida y salud para poderme realizar plenamente, con mucho cariño a mis papás Richard y Elsa por siempre acompañarme en mis logros y mis derrotas; a mis hermanas por ser mis compañeras de vida, brindándome sus consejos y ayuda en toda esta etapa.

A mi querida Alma Mater y a mis docentes que han sido parte integral en este arduo camino, cada una de sus enseñanzas que marcaron mi vida profesional y con mucha nostalgia de los que ya no están presentes; con gran alegría doy culminada esta etapa tan bonita.

**Sheyla Cristina**

En primer lugar, a Dios, quien me brindó la vida, salud y sabiduría para concluir satisfactoriamente con mi carrera universitaria y a todos aquellos que han sido una parte íntegra de mi camino académico y personal, sobre todo;

A Mis padres Ana y William, quienes siempre han creído en mí, impulsándome a ser mejor cada día y que con paciencia, amor, mucho esfuerzo y sacrificio me permitieron lograr una de mis más grandes metas. Este logro también es suyo pues sin su apoyo incondicional en todos los ámbitos no hubiera podido llegar a donde estoy.

Finalmente, a mis hermanos, Charles y Rebeca, por todos los consejos brindados, por estar a mi lado en todo momento y por el soporte y cariño incondicional que me proporcionaron a lo largo de este camino.

**Talita Stefany**

## **Agradecimientos**

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirnos tener una buena experiencia dentro de la universidad, por convertirnos en profesionales direccionadas a lo que nos apasiona. Llevando siempre presente la gratitud también hacia nuestros maestros que formaron parte de este proceso, que dejan siempre sus enseñanzas marcadas en cada vida universitaria y queda plasmado como recuerdo viviente esta tesis que se conservará dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar.

Agradecer también de manera especial a nuestra asesora de tesis CPC. Rojas Calle Doris por guiarnos y apoyarnos en todo el proceso de la presente tesis y a nuestro líder de tesis CPC. Córdova Reátegui Jhean Leonardo por su orientación profesional y valioso apoyo sin sus palabras y correcciones precisas no hubiésemos podido lograr llegar a este grado tan anhelado.

Agradecer infinitamente a la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, a través de su Gerente propietaria Melendez Saavedra Rosa Hermela por brindar todas las facilidades para llevar a cabo nuestra investigación; a su vez, al personal que colaboró con el propósito de este.

Un cordial agradecimiento a todos nuestros jurados que estuvieron orientando y guiando durante el proceso de elaboración de la tesis.

**Sheyla C. & Talita S.**

## Índice general

Ficha de identificación.....	6
Dedicatoria .....	7
Agradecimientos .....	8
Índice general.....	9
Índice de tablas .....	11
Índice de figuras.....	12
RESUMEN .....	13
ABSTRACT .....	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.2. Fundamentos teóricos.....	22
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS .....	30
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación .....	30
3.1.1 Contexto de la investigación.....	30
3.1.2 Periodo de ejecución .....	30
3.1.3 Autorizaciones y permisos.....	31
3.1.4 Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	31
3.1.5 Aplicación de principios éticos internacionales .....	31
3.2. Sistema de variables .....	31
3.2.1 Variables principales.....	31
3.2.2 Variables secundarias .....	32
3.3 Procedimientos de la investigación.....	32
3.3.1 Objetivo específico 1 .....	34
3.3.2 Objetivo específico 2 .....	35
3.3.3 Objetivo específico 3 .....	35
3.3.4 Objetivo específico 4 .....	36

	10
3.3.5 Objetivo específico 5 .....	36
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	38
4.1 Resultado específico 1 .....	40
4.2 Resultado específico 2 .....	42
4.3 Resultado específico 3 .....	44
4.4 Resultado específico 4 .....	49
4.5 Resultado específico 5 .....	50
CONCLUSIONES .....	57
RECOMENDACIONES .....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	61
ANEXOS.....	67

## Índice de tablas

Tabla 1 Deficiencias de las adquisiciones.....	41
Tabla 2 Detalle de adquisiciones con incidencias en el 2020.....	41
Tabla 3 Deficiencias en la gestión de existencias y almacenamiento.....	43
Tabla 4 Detalle de incidencias en gestión de existencias y almacenamiento.....	44
Tabla 5 Deficiencias en atención al usuario.....	45
Tabla 6 Detalle de incidencias de atención al usuario.....	46
Tabla 7 Deficiencias en factor transporte.....	49
Tabla 8 Datos consolidados de lista de cotejo.....	52
Tabla 9 Influencia de los procesos logísticos en la rentabilidad.....	53

## Índice de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica, Comercializadora Caña Dulce SAC.....	30
Figura 2. Proceso de adquisición de insumos.....	38
Figura 3. Proceso de gestión de existencias y almacenamiento.....	39
Figura 4. Proceso de gestión de atención al usuario.....	40
Figura 5. Gráfica de resultados de lista de cotejo, cumplimiento de los procesos.....	52
Figura 6. Ratios de rentabilidad.....	50
Figura 7. Rotación de inventario.....	51

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal evaluar en qué medida los procesos logísticos influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020. La investigación fue de tipo aplicada, nivel de investigación descriptivo – correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La técnica de recolección de datos fue la entrevista, lista de cotejo y guía de análisis documental. La muestra estuvo conformada por 12 colaboradores. La investigación concluye que: se acepta la hipótesis alterna: los procesos logísticos influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020; es decir, una incorrecta gestión de los procesos logísticos como adquisiciones, existencias, almacenaje, atención al cliente y transportes influirán en la rentabilidad de la organización; por ello, la empresa en el año 2020 consolidó pérdidas por 13,321.50 soles; por último, se evidenció que los indicadores de rentabilidad fueron por debajo lo esperado, según los resultados y análisis de ratios se evidenció que la rentabilidad sobre ventas (RSV) fue del 3.0%, rentabilidad sobre activos (ROA) fue del 1.0%, rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) en un 1.0%, y rotación de inventarios (RE) por 0.8 veces durante el periodo 2020.

**Palabras clave:** Procesos logísticos, rentabilidad y gestión.

## ABSTRACT

The main objective of the research was to evaluate to what extent the logistic processes influence the profitability of the company Comercializadora Caña Dulce SAC, District of Rioja, year 2020. The research was of applied type, descriptive-correlational research level, non-experimental cross-sectional design. The data collection technique was the interview, checklist and documentary analysis guide. The sample consisted of 12 collaborators. The research concludes that: the alternate hypothesis is accepted: logistic processes influence the profitability of the company Comercializadora Caña Dulce SAC, District of Rioja, year 2020; that is, an incorrect management of logistic processes such as acquisitions, stocks, storage, customer service and transports will influence the profitability of the organization; therefore, the company consolidated losses of 13,321.50 soles in year 2020. Finally, it was evidenced that the profitability indicators were below expectations, according to the results and analysis of ratios, it was evidenced that the return on sales (ROS) was 3.0%, return on assets (ROA) was 1.0%, return on equity (ROE) was 1.0%, and inventory turnover (RE) was 0.8 times during the 2020 period.

**Keywords:** Logistics processes, profitability, management.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

Actualmente los temas ligados a la logística han formado una variable fundamental para las organizaciones a nivel global y también en nuestro país, hoy buscan innovaciones que solventen las carencias de la logística en las organizaciones, siempre buscando el norte estratégico que les permita tener éxito y madurez en el mercado. Estos procesos son la columna en la empresa, porque si dentro del eslabón uno de ellos falla, se atenta contra los niveles de ventas de la empresa; esto quiere decir que la rentabilidad de la empresa disminuye. Las empresas como bien sabemos buscan generar mayor utilidad.

En la actualidad no solo basta evaluar los costos y calidad del producto o servicio, sino también evaluar el proceso logístico, el cual concluye con una entrega satisfactoria del producto o servicio al cliente, tiempos antiguos mostraban la logística para adquirir bien o servicio a costo menor en el momento y lugar adecuado, estas circunstancias han sido más complejas de lo que aparentan, hoy los procesos han cambiado y se han diversificado según el rubro de las empresas.

Bajo el contexto internacional se presenta a la empresa Dispapeles (Bogotá), en su proceso logístico dejó en evidencia que existen múltiples incidencias, indicando que no hay una funcionalidad eficiente, mostrando altos niveles de inventario con productos de escasa rotación, productos no verificados, tiempo de descarga de productos más de lo habitual, presentado serios problemas en la entrega de productos con retrasos, estos componentes hicieron que los procesos logísticos sean modificados por una nueva estructura, buscando optimar el tiempo y recursos. La empresa se vio afectada por todos estos factores y se estima reducir los costos a un 15% con este nuevo proceso, el cual permite mejorar los indicadores financieros buscando maximizar sus ingresos (Parra & Hernández, 2018).

Si bien es cierto que el adecuado proceso logístico es fructífero para la empresa; es decir, se refleja en las utilidades de esta, hay otra problemática que también está afectando la rentabilidad de la empresa; en el contexto nacional el 11% del PBI cayó durante la pandemia, por el cierre de actividades primarias. Según el INEI en su boletín sobre la demografía empresarial en el Perú, fueron dadas de bajas más de 45,467 empresas en el año 2020, sumando a ello que en el 2019 más de 127,552 empresas cesaron sus actividades comerciales (Gestión, 2021).

Urday y Cebberos (2017). En nuestro país la gran parte de las empresas tiene problemas en sus procesos, como ejemplo también tenemos la distribución de materiales de construcción, que forman parte del pilar económico del país. Es preciso hacer mención que estas empresas buscan adecuar sus procesos en sus operaciones; obteniendo un gran nivel de usuarios satisfechos. Los indicadores de competencia es un 4.80/10 en la cadena de suministro, considera un indicador bajo. El 30.0% de las organizaciones no tienen un óptimo proceso en su logística y, el 35.0% presenta un proceso básico y, 10.0% en aprendizaje. Esta problemática es similar al problema estudiado, solo que cambia el tipo de producto; es por ello, que esta problemática será analizada buscando solucionar los vacíos negativos y transformarlo en números positivos, el cual serán reflejado en las utilidades.

Para tomar como muestra fehaciente es la problemática de la Clínica Santa Cruz, de la ciudad de Huancayo, que, en el año 2018, concluyó que la gestión del proceso logístico llegó a influenciar en un 70.0% en los resultados financieros de la empresa; por otro lado, se evidenció que los productos no se custodiaban adecuadamente y tampoco se almacenaban en el lugar adecuado, no había un personal que estuviera pendiente del almacén, consecuencia de ello se evidencio pérdidas económicas en mercadería vencida por el importe de S/. 9,234.00. Concluye que, bajo esas premisas negativas en la empresa, se evidencio un decrecimiento en sus indicadores económicos en función a los años anteriores (Capcha, 2019)

En el Perú existen empresas que pasan por muchas deficiencias en el área logístico; puesto que, consideran que este factor solo implica comprar y almacenar. En la actualidad el proceso logístico es un ítem de suma importancia para la organización, puesto que el correcto manejo de esta contribuirá en tener eficiencia y eficacia; por ello, se ha visto conveniente analizar la realidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, cuyo principal problema abarca el proceso logístico y su influencia en la rentabilidad de la empresa.

Todas estas problemáticas antes mencionadas también afectaron nuestra región San Martín, dentro de ellas está la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, distrito de Rioja, puesto que la compra de las mercaderías tenía como recepción 25 días de atraso, esto ha generado que los niveles de ventas disminuyan a más de un 30% de lo habitual. El 50% de los proveedores carecían de mercaderías, en algunos casos quebraron y cerraron; por otro lado, no se tenía un control adecuado de inventario, consecuencia de ello se observaba falta de stock, en otros casos sobre stock aproximado de un 35% sobre inventarios. Esto afecta directamente los procesos logísticos de la empresa.

En el distrito de Rioja, departamento de San Martín, se encuentra la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, con RUC N° 20572241425, ubicada en Jr. San Martín Nro. 821 San Martín - Rioja – Rioja, sus actividades están ligadas a la producción y comercialización de tragos regionales.

La empresa viene atravesando inconsistencias dentro de su proceso logístico que ejecuta. Factor compras, se identificó que la empresa no planifica adecuadamente sus compras, no seleccionan a sus proveedores, no se corrobora el ingreso de mercaderías a la empresa, esto ha causado el sobre stock de mercaderías. Con respecto al servicio al cliente, se observa que los pedidos no son atendidos por orden de solicitud, los pedidos son entregados con retraso; tampoco se atiende los reclamos de los clientes oportunamente, esto genera molestias en los usuarios y por ende reduce los niveles de ventas. Factor gestión de existencias, no existe cantidad de inventario suficiente para cubrir la cantidad de pedidos a distribuir, el cual genera cuantiosas pérdidas. El almacenamiento es inadecuado, puesto que los productos no son almacenados por tipo, caducidad, tamaño, etc. Por último, la empresa no cuenta con unidades de transporte, el cual genera costos exorbitantes en pago de distribuidores privados, aparte de ello no siempre se encuentra la disponibilidad, el cual repercute en las entregas tardías de mercaderías a los clientes.

Por todo lo acontecido, se evidenció resultados desfavorables en su rentabilidad, es motivo suficiente para llevar a cabo la presente investigación sobre procesos logísticos y rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce, Distrito de Rioja, año 2020. Por ello se espera alcanzar a mejorar las utilidades en un 50% y reducir costos en un 30%.

El **problema general** de la investigación fue: ¿De qué manera los procesos logísticos influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020? y como **problemas específicos**: ¿De qué manera las adquisiciones en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020?, ¿De qué manera la gestión de existencias y almacenamiento en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020?, ¿De qué manera la atención al usuario en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020?, ¿De qué manera el factor transporte en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de

Rioja, año 2020?, ¿Cuál es el nivel de rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020?.

La **hipótesis** que responde al problema general fue: Los procesos logísticos influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020. De tal modo, las **hipótesis específicas** fueron: H1: Las adquisiciones en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, H2: La gestión de existencias y almacenamiento en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, H3: La atención al usuario en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, H4: El factor transporte en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, H5: El nivel de rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, por debajo de los índices esperados.

Por último, el **objetivo general** planteado fue: Evaluar en qué medida los procesos logísticos influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020; como **objetivos específicos**: O1. Identificar de qué manera las adquisiciones en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, O2. Evaluar de qué manera la gestión de existencias y almacenamiento en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, O3. Determinar de qué manera la atención al usuario en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, O4. Determinar de qué manera el factor transporte en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, O5. Evaluar nivel de rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### A nivel internacional

Amaya (2019), tituló a su investigación *“El impacto de la gestión de la cadena de suministro en la rentabilidad de una empresa”*. Tesis de pregrado. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Objetivo fundamental se basó en la relación existente de sus variables de estudio. La guía de análisis fue el instrumento empleado, bajo esa premisa concluye que la gestión de la cadena repercute en los indicadores de rentabilidad; coadyuva a que las funciones de la logística sean efectivas, esto aportará en mitigar los riesgos que afectan los indicadores económicos; también, garantizando calidad de inventario disponible en almacén.

Quintero y Sotomayor (2018), en su trabajo de investigación: *“Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA.LTDA del Cantón Durán”*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador. El propósito general del estudio fue elaborar una propuesta del procedimiento logístico de la organización. El método aplicado fue descriptivo. 50 clientes conformaron la muestra, el cuestionario y la guía de entrevista fueron los instrumentos empleados. Concluye: El servicio brindado fue deficiente en un 52%, debido a que los pedidos de los clientes no llegan a tiempo. Los procedimientos llevados a cabo en el área de logística no se realizan como se estipula en el manual de funciones, asimismo, los colaboradores no tienen la capacitación adecuada en procedimiento logístico.

Parra y Hernández (2018), en su estudio titulado *“Estructuración del proceso logístico de Dispapeles en su cedi Bogotá”*. (Tesis pregrado). Universidad Externado de Colombia. Bogotá – Colombia. La finalidad del estudio fue reducir costos dentro de su logística. Aplicada fue el tipo de estudio. 5 colaboradores conformaron la muestra. Cuestionario fue el instrumento empleado, bajo esa premisa concluye: los procesos logísticos no fueron llevados a cabo de forma adecuada, asimismo, las funciones de recepción, distribución y almacenamiento de productos son deficientes, en la empresa hubo productos que no pudieron ser vendidos por presentar desperfectos, algunos de ellos no se encontraban en la bodega de la empresa, provocando cuantiosas pérdidas, las cuales fueron reflejadas en los resultados en los estados financieros, el cual permitió realizar la comparación correspondiente.

## A nivel nacional

Rebaza y Veneros (2022). Tesis *“Gestión por procesos logísticos y la rentabilidad en la empresa Distribuidora Derek EIRL, Trujillo 2022”*. Tesis pregrado. Universidad Privada del Norte. Principal objetivo buscó determinar qué relación existen entre las variables 1 y 2. Metodología aplicada no experimental, tipo aplicada, con diseño correlacional causal, cuantitativo. 18 empleados fueron parte de la muestra. El cuestionario fue el instrumento aplicado, bajo esa premisa se presentó resultados basados en el estadístico de Pearson, con un grado de significancia 0.000 siendo inferior al 0.05, con un coeficiente de correlación positiva de 0,810. En síntesis, la rentabilidad es relacionada con la gestión de procesos logísticos.

Nawech (2021), en su tesis *“Automatización del proceso logístico mediante la aplicación web para optimizar la rentabilidad de la Boutique DAYUMI, Chachapoyas, 2020”*. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo. Su problema fundamental se basó en determinar cómo la automatización del proceso logístico mediante la aplicación Web optimiza la rentabilidad. Tipo aplicada, cuantitativo, explicativo, un sutil diseño preexperimental. Los instrumentos fueron la tabla de registro y cuestionario, por ello se aplicó una evaluación de la percepción de los trabajadores en el proceso logístico, segundo evaluar indicadores de razón rentable; por ello concluye: Se optimiza la rentabilidad de la empresa a través de la automatización del proceso logístico con el aplicativo web.

Ostolaza (2021). En su tesis *“El proceso logístico y la rentabilidad en las empresas exportadoras de productos derivados de Zinc – Callao”*. Tesis de grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como objetivo principal comprobar si existe una incidencia entre el proceso logístico y la rentabilidad de las organizaciones. Estudio fue de tipo cuantitativa, correlacional y de diseño no experimental, 6 organizaciones conformaron la muestra. Asimismo, utilizó como instrumento un cuestionario. Como resultado: hipótesis general, es cercana a uno ( $r=0.947$ ), lo que muestra una relación positiva y significativa, percepción acertiva de las actividades logísticas. Concluye que hay relación fuerte entre ambas variables.

Capcha (2019), en su estudio titulado *“Efectos de la gestión logística en la rentabilidad de la Clínica Santa Cruz, Huancayo – año 2018”*. (Tesis de pregrado). Universidad Continental. Huancayo – Perú. El propósito del estudio fue evaluar la relación entre la gestión logística y el desempeño financiero. El estudio fue de tipo aplicado. 27 empleados fueron parte de la muestra. Se empleó un formulario de observación para recabar datos. Concluye que, la gestión del proceso logístico incide en un 70% en el

desempeño económico de la empresa. Además, los no se apilaban en un lugar idóneo, distribución de productos en lugar no adecuado, no había personal destinado a almacén, se evidenció un alto nivel de productos vencidos, generando pérdidas para en la empresa.

### **A nivel regional y local**

Reátegui y Bryan (2022). Tesis *“Control logístico y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Repuestos Castillo SAC, de la ciudad de Tarapoto, año 2019”*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de San Martín. Como propósito general fue determinar la incidencia entre el control logístico y la rentabilidad de la empresa. Tipo aplicada, el director general, el contador y los estados financieros conformaron la muestra, entrevista y el análisis documental fueron los instrumentos. Los resultados muestran que el 30% de las actividades de compras, el 20% de las actividades de inventario y el 20% de las actividades de almacén quedan incumplidas. En general, la gestión logística tiene un impacto significativo en la rentabilidad de la empresa a causa de las deficiencias identificadas que resultaron en pérdidas afectando la rentabilidad.

Cappillo, Panduro, y Montenegro (2019), en su estudio titulado *“El proceso logístico y su incidencia en el desarrollo empresarial de la Cooperativa Agraria Cacaotera ACOPAGRO - Juanjui, periodo 2018”*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. El propósito general del estudio fue conocer la influencia entre el procedimiento logístico y el desarrollo empresarial de la institución. El tipo del estudio fue aplicado. 325 socios formaron parte de la muestra. El instrumento aplicado fue las fichas bibliográficas y el cuestionario. Concluyen que; el 50% de los socios aseguraron que a veces se elabora el proceso logístico, por falta de estrategias que permitan elaborar el trabajo de forma rápida. Seguidamente, existe un vínculo significativo entre las variables, por cuanto el coeficiente de Pearson arrojó un resultado de 0.693, es decir, influye el proceso logístico en un 48% en el desarrollo empresarial de la institución.

Valle y Valqui (2019). Tesis *“Control de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa Armando Rodríguez Tello - Representaciones Progreso - Rioja, periodo 2016 – 2017”*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de San Martín. Como objetivo principal fue determinar la influencia del control de inventarios en la rentabilidad de la organización, fue de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental. Como instrumento fue la guía documental (estados financieros), encuesta fue empleada a todos los trabajadores. Finalizan: según el estadístico se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto, si existe influencia positiva ( $p < 0,05$ ) entre el control de inventario y la rentabilidad; por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Rengifo (2017), en su tesis titulada “*Valuación de los procesos logísticos y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Ferretera Padilla E.I.R.L, Tarapoto, año 2016*”. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. El objetivo estaba basado en analizar los procedimientos logísticos y su influencia en los resultados económicos de la organización. Tipo de estudio fue aplicado. 17 socios conformaron la muestra. La guía de observación y la guía de documentación fueron los instrumentos de recolección de datos. Finalizan: la gestión de la organización se basa en el conocimiento del propietario para trabajar sus procesos logísticos, impidiendo que la empresa obtenga datos correctos sobre qué productos vender y adquirir, se evidenció falta de control documentario, falta de control de calidad, error de ubicación y clasificación de productos, todos ellos provocaron reducción de los niveles de ventas afectando resultados económicos.

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **2.2.1. Procesos logísticos**

#### **Concepto**

Según, Riesco (2021). El proceso logístico es planificar e implementar, controlar adecuadamente los procesos de transporte, además de un almacenaje efectivo y eficiente de productos, servicios relacionados, desde su punto inicial hasta el consumidor final.

De otro modo, Carreño (2020), Son pasos que existen en las empresas con el propósito de tener una funcionalidad efectiva de los productos o servicios; además, de completar dichos procedimientos de forma organizada y sin contratiempos; así mismo, implica en las compras, almacén, inventario, transporte y atención al usuario.

Para, Sorlózano (2018), hace referencia a que son acciones que se planifican con el fin de asegurar el suministro y control de los productos, con ello garantizando el correcto funcionamiento de las operaciones (p.7).

Por otro lado, el proceso de logística son un conjunto de eventos que, con la finalidad de que un producto o servicio sea funcional y organizada, a tiempo, sin complicaciones, según lo pactado con el cliente. (NAL - Native American Logistic, 2018)

Por último, Pinheiro, Breval, Rodríguez, y Follmann (2016). En los procesos logísticos también puede estar inmerso el servicio al usuario, tráfico, medios de transporte, selección de almacén, almacenaje, control, procesamiento de pedidos, adquisiciones, abastecimiento, distribución, según las exigencias del cliente (p.265).

## **Objetivo**

Según, Alcocer y Knudsen (2019), su objetivo principal del proceso logístico está orientado al correcto control de productos y los recursos empleados. Es fundamental que estos factores sean bien coordinados entre sí, esto permitirá efectivizar la cadena de suministro, dando mayor rapidez de respuesta al mercado, dando reducciones de costos y maximizando utilidades.

## **Riesgos**

- Para, Escudero (2019), sostiene los siguientes riesgos en los procesos logísticos:
- Equipo de trabajo: daños por utilización de equipos y materiales en el personal; así como, accidentes, caídas, cortes, entre otros.
- Condiciones del local: constituye al entorno físico donde se encuentra expuesto el personal, componentes químicos, ruidos, gases, entre otros.
- Carga laboral: basado al desgaste físico del personal, a través del cansancio se podrían originar lesiones, contusiones, entre otros.
- Organización del trabajo: constituye los factores de distribución eficiente en las funciones laborales del proceso logístico; como, coordinación de labores, relaciones jerárquicas, relaciones sociales, entre otros.

## **Bases teóricas relacionadas a las dimensiones**

### **Adquisiciones**

Es la primera etapa del proceso, donde se determina los productos a comprar-vender o cuáles son las materias primas para el proceso de producción. Estas deben ser planificadas, evaluar proveedores que brinden calidad de productos en tiempo eficaz, posteriormente dichos productos serán vendidos y entregados a los clientes. (Riesco, 2021)

Según, Carreño (2018), este proceso es donde se determina las cantidades necesarias para adquirir ciertos productos para su posterior venta, en caso de adquisición de materia prima se aplicarán para su posterior producción y comercialización. Para adquirir ciertos productos es preciso evaluar factor precio, calidad, medios de pagos, plazos de entrega, etc. En tal sentido se tiene los siguientes indicadores:

1. Selección de proveedores: proceso donde se escoge las personas naturales o jurídicas con las que se va a trabajar, coordinando todas las condiciones de costo, procesos, características de los productos, escogiendo a la más conveniente.

2. Planificación de adquisiciones: Se planifica el gasto anual de compras, con detalles de cantidades, tipos de productos y fechas de operaciones. Este proceso garantiza el correcto stock de productos.
3. Control de compras: el proveedor remite los productos junto al comprobante que acredite él envió, el personal que recepciona los productos debe verificar que la mercadería no presente inconsistencias. Todo producto deberá ser registrado en control de Stock y custodiado en ambientes adecuados.

### **Gestión de existencias y almacenamiento**

Según, Carreño (2018). Son métodos y estrategias para que los activos de la empresa produzcan rentabilidad; además, permite el análisis de ingreso y salida de productos del almacén, entre sus actividades tenemos:

1. Custodia de inventarios: proceso por el cual interviene el control de inventarios, auditoría, conteos, entre otros. Después de clasificar los productos se procede a la codificación según característica, ubicándolos en apropiados espacios. Los ambientes deberán tener señalización y condiciones óptimas para custodiar el inventario sin deteriorarse.
2. Análisis de inventarios: Consiste en analizar los registros de los productos según cantidades recepcionados, el cual permite tener datos sincerados del stock. Es de prioridad que dichos datos cuenten con la veracidad, para evitar incidencias en cantidades a despachar al usuario y evitar inconsistencias al momento de la entrega.

Según, Riesco (2021), indica que el almacenaje es donde se custodia todos los productos previos a la venta, por lo que es importante su estricto control. En este proceso se contabiliza de manera física y se custodia toda la mercadería de manera segura.

Por otro lado, Meana (2017), informa que el proceso que realiza la empresa al momento de la recepción de los productos, ubicando según características, esto permite su fácil ubicación en el almacén. El responsable del almacén está obligado a realizar estrictamente el control y supervisión de manera frecuente, con el fin de evitar pérdidas por deterioro o caducidad. Dentro del proceso de almacenaje se involucra lo siguiente:

1. Mercadería resguardada: consiste en custodiar efectivamente, evitar deterioro de la mercadería, robos y siniestros. Tras verificar que la mercadería cumple con las condiciones y requerimientos establecidos deben ingresar al almacén junto a un informe de conformidad con datos de cantidades y atributos. Las facturas

repcionados de productos deberán ser elevadas al área de contabilidad para su correcto registro en libros.

2. Movimiento de la mercadería: constituye la correcta distribución de los productos en un orden determinado, ello permite el correcto control de ingreso y salida.
3. Despacho: proceso donde se elabora las órdenes de compras para proceder a la salida de mercaderías; también, revisar aquellos productos que se encuentran desfasados por alguna circunstancia. El transportista toma responsabilidad en la entrega de productos, este debe cumplir con la fecha, horarios y lugar pactado para el desembarque de mercancía.

### **Atención al usuario**

Según, Riesco (2021). La atención al usuario se fundamenta en la relación del cliente con la empresa, con el propósito de que el usuario reciba el producto en el plazo y lugar pactado.

Por otro lado, Calzado (2020), menciona que es el servicio que la empresa brinda al usuario y a su vez que medios emplea para que el cliente adquiera el producto ofertado y quede satisfecho.

Por último, Carreño (2018), sostiene que son actividades coordinadas para que los usuarios recepcionen sus compras en el momento y destino pactado. Se concluye que la atención al cliente es una parte importante del marketing; puesto que, un cliente bien atendido se va satisfecho y se realiza un proceso de fidelización, dentro de estas están constituidas las siguientes actividades:

1. Adquisición de la orden de compra: representada por el tiempo que le toma a la empresa en atender el pedido del cliente. El responsable de ventas deberá validar la orden, este debe contener los datos de los productos (costo, cantidad, detalles); también, deberá contener la firma de aprobación de salida de mercadería, posterior a la verificación de los productos que acreditan la salida estas deberán ser extraídas del almacén y ser trasladadas a la zona de preparación de pedido. Por último, se acondiciona y se embala los productos para ser llevados a su destino, con respaldo de su comprobante que deberá contener datos de origen, destino, dirección y tipo de mercadería.
2. Entrega de mercadería: representa la facilidad con lo que la empresa entrega los productos, cumpliendo con el tiempo y calidad de mercadería. Parte de este proceso consiste en entregar los documentos de envío y comprobantes tributarios al usuario, dichos documentos deberán ser firmadas en conformidad. Para culminar este

proceso el encargado de transporte concluye en informar la entrega satisfactoria a las áreas involucradas.

3. Manejo de reclamos: son los reclamos que presentan los clientes y la empresa deberá solucionarlos en un tiempo prudente bajo estricta prioridad.

### **Transporte**

Según, Riesco (2021), es la fase donde se gestiona y se planea como será movilizad la mercadería, desde el punto de almacén hasta el lugar de destino, cabe mencionar que el transporte podría ser aéreo, marítimo, terrestre, férreo o multimodal.

Por último, Galkin, Dolia, y Davidich (2017), indica que es la acción de mover físicamente los productos desde el almacén hasta su lugar de destino, en ello está involucrado las siguientes actividades:

1. Unidades de transporte: Son las unidades vehiculares que tiene la empresa para el traslado de productos, pudiendo ser alquilados o propios.
2. Tiempo de traslado: comprende el tiempo que demora en desplazar los productos hasta el cliente, dicho proceso está bajo responsabilidad del transportista.

### **2.2.2. Rentabilidad**

#### **Conceptos básicos**

Según, Garrido y Romero (2019), la rentabilidad son acciones económicas donde se dinamiza medios humanos, materiales y recursos, con el objetivo de obtener resultados financieros. La rentabilidad es el rendimiento que produce los capitales durante un tiempo determinado. (p.17)

Por otro lado, Muñoz (2019), informa que la rentabilidad confiere a los beneficios conseguidos por la empresa previa inversión anterior. Esta definición es de suma importancia, ya que permite conocer a la empresa cuanto ha ganado durante la inversión realizada. (p.37)

De otro modo, Santos (2016). La rentabilidad mide de que forma la empresa ha adquirido beneficio económico después de haber realizado su actividad principal y haber remunerado las parte involucradas, este superávit es repartido entre los accionistas y socios. (p. 12)

La rentabilidad muestra si la inversión realizada se relaciona con las ventas y, si estas han generado liquides para los propietarios (Gutiérrez & Tapia, 2016).

## **Importancia**

Según, Eslava (2016), indica que la rentabilidad es una métrica de mucha importancia que sirve para instrumentos financieros, como la renta variable y fija, con ello también se evidencia el retorno de inversiones.

## **Ratios de rentabilidad**

Para medir las ratios de rentabilidad dentro de la investigación, se ha tomado en cuenta lo sustentado por Garrido y Romero (2019), el cual mide a través de las siguientes ratios:

### **Rentabilidad sobre ventas - RSV**

Según, Garrido y Romero (2019). El ratio de rentabilidad bruta sobre ventas, también llamado margen bruto sobre ventas, muestra el margen o ganancia del ente con respecto a sus ventas.

Mide las utilidades sobre sus ventas obtenidas en un periodo determinado. Su análisis va orientado a conocer de manera porcentual la utilidad neta sobre las ventas obtenidas, siempre será conveniente evaluar dichos porcentajes con otras empresas del mismo rubro, en tal sentido se presenta la fórmula:

$$RSV = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{ventas netas}} * 100$$

### **Rentabilidad sobre activos - ROA**

Según, Garrido y Romero (2019), esta ratio también conocida como ratio de rentabilidad sobre la inversión, es una de las ratios más icónicas de las empresas; puesto que permite evidenciar su capacidad para generar utilidades empleando sus activos. Muestra con que eficacia la parte administrativa puede tener resultados favorables con sus activos disponibles, fuera de cómo estos activos estén financiados, con créditos o patrimonio.

El análisis de esta ratio está orientado a evaluar el porcentaje de utilidad que se ha obtenido con el total de inversión del negocio; es decir, la utilidad por cada cien soles invertidos en sus activos, en tal sentido se presenta la fórmula:

$$ROA = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}} * 100$$

### **Rentabilidad sobre patrimonio - ROE**

Por, Garrido y Romero (2019). Ratio también conocida ROE, este mide la capacidad que tiene la empresa para obtener beneficios netos con la inversión de los accionistas o socios; y, lo que ha generado la propia empresa.

Su análisis está enfocado en visualizar la utilidad por cada cien soles invertidos en el patrimonio de la empresa, por ello se presenta la siguiente fórmula para su correcto análisis:

$$ROE = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{patrimonio}} * 100$$

### **Ratio de gestión: Rotación de existencia**

Para llegar al objetivo de nuestra investigación de procesos logístico y rentabilidad, es preciso emplear la ratio sobre rotación de existencia, el cual es concordante con nuestro objetivo de estudio.

Según, De Jaime (2013). Los inventarios están presentados bajo estándares y políticas en la cual se debe mantener un alto índice de rotación de mercaderías; por ello, se deben parametrizar estrategias para lograr entregar con mayor fluidez. (P. 406)

De tal modo se formula:

$$RE = \frac{\text{costo de ventas}}{\text{existencias}} = \# \text{ veces}$$

### **Beneficios de un adecuado control de inventario**

El beneficio de tener un correcto control es que la empresa podrá evidenciar ciertas cualidades positivas como: información exacta que será de apoyo para abastecimiento sin faltantes ni sobrantes; ahorro y reducción de costos en el aprovisionamiento; detectar y gestionar los productos obsoletos o con un nivel bajo de rotación

### **Funciones del Control de Inventario**

Dentro de las funciones claves está en evidenciar un control eficaz y actualizado; saber el nivel de inventario, para saber cuándo pedir reposición de mercaderías; todo ello permite que se elaboren informes idóneos para una correcta toma de decisiones por gerencia.

### **2.2.3. Definición de términos básicos**

- Almacenamiento: proceso de custodia de productos, esta controla la mercadería física y, dichos bienes están inventariados (Carreño, 2020).
- Compras: proceso de selección de productos o materiales a comprar para producir o vender (Carreño, 2020).
- Existencias: Son todos los bienes que la empresa posee con el objeto de ser vendidos (Guerrero, 2022).
- Procesos logísticos: son conjunto de procesos que buscan que la empresa funcione adecuadamente en base a las compras, almacenaje, inventario, atención al usuario y transporte (Carreño, 2020).
- Rentabilidad: es el rendimiento que producen una serie de capitales invertidos en un tiempo determinado (Garrido & Romero, 2019).
- Selección de proveedores: selección de la entidad con la que la empresa trabajará, éstas deberán pactar condiciones óptimas (Carreño, 2020).
- Servicio al cliente: actividad de interrelación entre vendedor y comprador, conciliando momento y lugar de entrega (Carreño, 2020)

## CAPÍTULO III

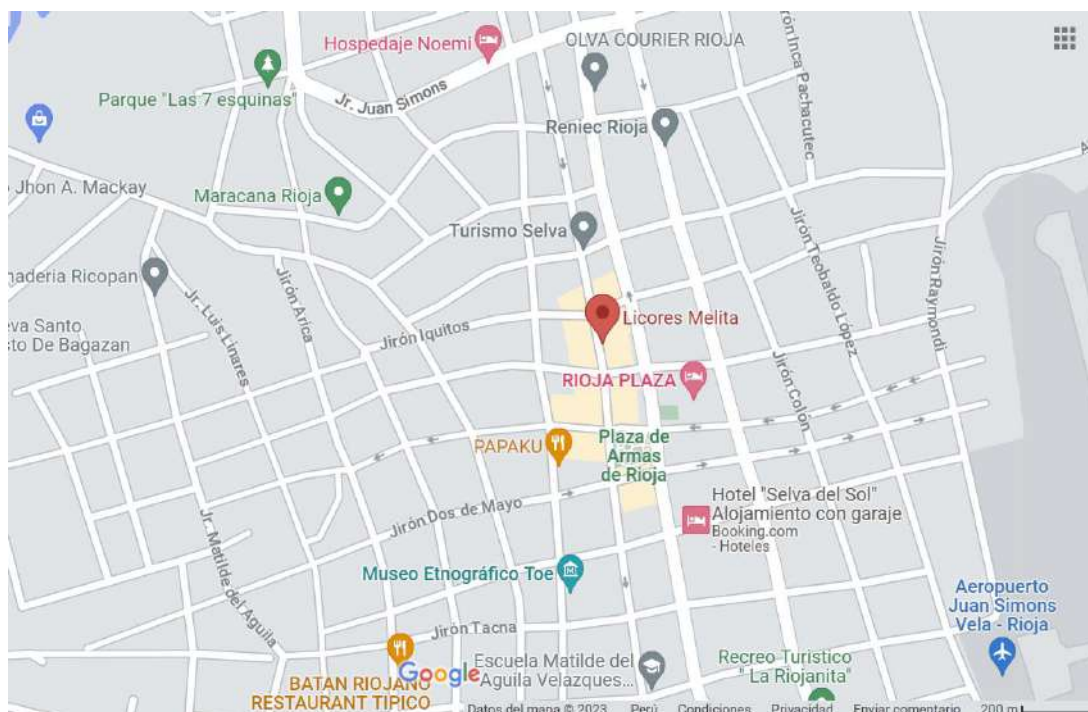
### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

##### 3.1.1 Contexto de la investigación

El estudio fue realizado en la empresa Comercializadora Caña Dulce S.A.C, año 2020, cuyo R.U.C es 20572241425, ubicada en Jr. San Martín N° 821, en la ciudad de Rioja, departamento de San Martín. La representante legal y propietaria de la empresa es la Sra. Rosa Ermela Meléndez Saavedra, contando en la actualidad con 12 colaboradores. Empresa dedicada a la venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco; en especial la producción y comercialización de tragos regionales Licores Melita.

Empresa cuenta con más de 5 años de continuidad en el mercado, años suficientes para ser una de la empresa líder en el mercado en comercialización de licores regionales, sumando a ello la parte humana que es factor primordial de su gestión. Al ser reconocida a nivel nacional, esta presenta un amplio proceso logístico para el de envió de productos.



**Figura 1.**

*Ubicación geográfica, Comercializadora Caña Dulce SAC*

**Nota.** Google Maps

##### 3.1.2 Periodo de ejecución

El estudio ha sido desarrollado en el año 2020

### **3.1.3 Autorizaciones y permisos**

Para poder realizar la investigación se emitió una carta solicitando autorización, el cual fue remitido por la empresa Comercializadora Caña Dulce como autorizado, ello permitió aplicar los instrumentos de recolección de datos y guía de entrevista.

### **3.1.4 Control ambiental y protocolos de bioseguridad**

Buscando el bienestar integral del personal y de las investigadoras se han procedido a aplicar los instrumentos respetando los protocolos de bioseguridad y control de sanidad dentro de la empresa.

### **3.1.5 Aplicación de principios éticos internacionales**

El estudio se basó en consideración a la verdad con principios y valores: con respecto a los instrumentos se mantuvo estricta reserva de datos de los colaboradores; principio de objetividad, los documentos y fuentes empleado no han surtido ningún tipo de alteración en su contenido; principio de originalidad, se citó a todos los autores, de las cuales fueron recopilados para tal fin. La investigación no es duplicidad de ningún trabajo previo, cumple con originalidad en todos los puntos de estudio.

## **3.2. Sistema de variables**

### **3.2.1 Variables principales**

#### **Procesos logísticos**

##### **Dimensión 1: Adquisiciones**

**Indicadores:** planificación de adquisiciones, selección de proveedores y control de compras.

##### **Dimensión 2: Gestión de existencias y almacenamiento**

**Indicadores:** custodia de inventario, análisis de inventario y rotación de mercadería

##### **Dimensión 3: Atención al usuario**

**Indicadores:** orden de pedidos, entrega de mercancía y despachado, control de quejas y reclamos.

##### **Dimensión 4: Transporte**

**Indicadores:** unidad de transporte y tiempo de traslado

### 3.2.2 Variables secundarias

#### Rentabilidad

**Dimensión 1:** Rentabilidad sobre ventas

**Indicador:** Formula,  $RSV = (\text{utilidad neta} / \text{Ventas netas}) * 100$

**Dimensión 2:** Rentabilidad sobre activos

**Indicador:** Formula,  $ROA = (\text{Utilidad neta} / \text{Activo total}) * 100$

**Dimensión 3:** Rentabilidad sobre patrimonio

**Indicador:** Formula,  $ROE = (\text{Utilidad neta} / \text{patrimonio}) * 100$

**Dimensión 4:** Rotación de existencias

**Indicador:** Formula,  $R.E = \text{Costo de ventas} / \text{Existencias}$

### 3.3 Procedimientos de la investigación

#### Tipo de investigación

Toscano (2018), aplicada fue el tipo de investigación. La característica principal de estos tipos de estudios es que el problema ha sido identificado y es conocido por el investigador, por lo que las preguntas se responden mediante el estudio.

Del mismo modo, el enfoque del estudio fue cuantitativa, dado que los resultados de la rentabilidad se pueden medir y cuantificar, además de emplear para ello el lenguaje de las ciencias sociales.

Las técnicas empleadas fueron el cuestionario, lista de cotejo y guía de análisis documental, se observó y analizó los sujetos de discusión; por ello, se buscará analizar y determinar en qué medida los procesos logísticos influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.

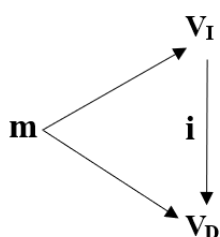
#### Nivel de investigación

El nivel de investigación aplicado fue la descriptivo correlacional; puesto que, se observó y midió el grado de relación que presentan las variables entre sí. Los estudios con nivel de investigación descriptivos correlacionales describen características, propiedades, cualidades o como se desenvuelven las variables entre sí y que relación presentan (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

### Diseño de la investigación

Según, Rivero (2018), no experimental fue el diseño empleado, transversal y correlacional. Las variables fueron analizadas en su contexto natural; es decir, sin ninguna manipulación, buscando obtener resultados objetivos y fidedignos por lo que se menciona una evaluación transversal. Las variables fueron evaluadas en el año 2020, empleando registros y documentos. Fue correlacional porque al describir el comportamiento de las variables se identificó como influye los procesos logísticos en la rentabilidad de la empresa.

Bajo ese criterio se expone el siguiente esquema:



Dónde:

**m** = Muestra

**V<sub>I</sub>** = Procesos logísticos

**V<sub>D</sub>** = Rentabilidad

**i** = Relación entre variables (influencia)

### Población

Para, Herbas y Rocha (2018), indica que la población es un conjunto de personas u objetos, es el elemento importante de la investigación. Los estudios buscan satisfacer incertidumbres y en beneficio de la población. Se tuvo como población a 12 empleados de la organización, en las cuales encontramos el área logística y producción, administrativa y ventas; además del conjunto de documentos, estados financieros de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC – Distrito de Rioja, se detalla el número de colaboradores y área correspondiente en el siguiente cuadro poblacional:

Área	Número de colaboradores
Logística y Producción	5
Administrativa	4
Ventas	3
<b>Total</b>	<b>12</b>

*Nota:* Información proporcionada por la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC - Rioja

**Muestra**

Herbas y Herbas (2018), es un subconjunto de personas u objetos, documentos de los cuales se recopilan información valiosa para la ejecución del estudio. La investigación tiene como muestra a los 12 colaboradores en su totalidad, ya que sus funciones están ligadas directamente con los procesos logísticos y rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC – Distrito de Rioja.

**Muestreo**

Se empleará el muestreo no probabilístico por conveniencia, las investigadoras eligen los elementos de la muestra teniendo bajo criterios de objetividad, el cual permitan una ejecución adecuada del estudio y a su vez sea coherente con la problemática de la investigación.

**Unidad de análisis**

En función a la estructura del estudio, en primera instancia se efectúa la técnica de recolección de datos, basada en presentar carta de autorización para la aplicación de los instrumentos elaborados; seguidamente se procesará los datos del instrumento y cuantificar la dimensión de rentabilidad a través de los ratios (razón %), estos consistirán en codificar y tabular los resultados empleando el soporte de Microsoft Excel. Finalmente se presentarán los resultados de la investigación empleando tablas y figuras para un mejor entendimiento y comprensión. En cuanto al análisis de los datos, se empleará el análisis descriptivo, por cuanto los objetivos de la investigación buscarán describir los procesos logísticos e identificar sus deficiencias y demostrar los índices de rentabilidad.

**3.3.1 Objetivo específico 1**

Identificar de qué manera las adquisiciones del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.

**a) Actividades y tareas**

Se identificó de qué manera las adquisiciones del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.

**b) Descripción de procedimientos**

Se aplicó la técnica de entrevista con su instrumento guía de entrevista a los 12 colaboradores que formaron parte de la muestra en la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, los ítems relacionados a este objetivo fueron del

1 al 3. Resultados fueron tabulados según la información; de tal modo, resolviendo el objetivo propuesto de la tesis.

### **c) Técnica de procesamiento de análisis de datos**

Se aplicó el análisis de datos descriptivos; también se empleó como técnica de procesamiento de datos el software de hoja de cálculo Microsoft Excel - Microsoft 365 para graficar los datos.

### **3.3.2 Objetivo específico 2**

Evaluar de qué manera la gestión de existencias y almacenamiento del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.

#### **a) Actividades y tareas**

Se evaluó de qué manera la gestión de existencias y almacenamiento del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.

#### **b) Descripción de procedimientos**

La entrevista fue aplicada a los 12 colaboradores de la empresa, para ello los ítems que abarcan el objetivo específico número dos son del 4 al 6, estos permitieron evidenciar y resolver este problema planteado.

### **c) Técnica de procesamiento de análisis de datos**

Para el análisis de datos se aplicó la técnica de análisis descriptivo; además del software de hoja de cálculo Microsoft Excel - Microsoft 365 para graficar los datos.

### **3.3.3 Objetivo específico 3**

Determinar de qué manera la atención al usuario del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.

#### **a) Actividades y tareas**

Se determinó de qué manera la atención al usuario del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.

**b) Descripción de procedimientos**

Se aplicó la técnica de entrevista a los 12 trabajadores de la empresa en estudio, los ítems relacionados a este objetivo específico fueron del 7 al 9 del instrumento. Estos ítems permitieron evidenciar información concisa para concluir con el estudio, respondiendo dicho objetivo.

**c) Técnica de procesamiento de análisis de datos**

Se utilizó el análisis de datos descriptivo, la técnica de procesamiento de datos estuvo conformado por el software de hoja de cálculo Microsoft Excel - Microsoft 365 para graficar los datos, estos aportaron en resolver dicho problema planteado.

**3.3.4 Objetivo específico 4**

Determinar de qué manera el factor transporte del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.

**a) Actividades y tareas**

Se determinó de qué manera el factor transporte del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020

**b) Descripción de procedimientos**

Se aplicó la técnica de entrevista dirigido a los 12 empleados que laboran en la empresa, los ítems que están relacionados a este objetivo son del 10 al 11. Dicha información fue tabulada y respondió el objetivo planteado.

**c) Técnica de procesamiento de análisis de datos**

Para el análisis de datos se aplicó la técnica de análisis descriptivo; además del software de hoja de cálculo Microsoft Excel para graficar los datos.

**3.3.5 Objetivo específico 5**

Evaluar nivel de rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.

**a) Actividades y tareas**

Se analizó los ratios de rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, además de realizar una comparación durante los tres últimos años.

**b) Descripción de procedimientos**

Los procedimientos empleados fueron obtenidos del archivo de la empresa, los últimos tres estados financieros, esta información fue analizada y graficada para su correcta interpretación.

**c) Técnica de procesamiento de análisis de datos**

Se aplicó el análisis de datos descriptivo; también se empleó como técnica de procesamiento de datos el software de hoja de cálculo Microsoft Excel - Microsoft 365 el cual graficó todo los ratios mostrando al detalle para su apreciación y comprobación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez recopilado la información y procesado los datos encuestados a los colaboradores la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, se proyectan los siguientes gráficos de tablas y figuras.

#### **Resultados descriptivos de los procesos logísticos de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC**

##### **Adquisiciones**

La empresa para poder adquirir los productos e insumos primero planifica el listado principal de materiales a comprar, basándose en el informe emitido del área de producción, una vez obtenida esta información la empresa busca su abanico de proveedores y selecciona cual cumple con los estándares de calidad y precios, el cual es recepcionado por la empresa en condición de proforma de manera física o digital. La proforma de productos e insumos a adquirir es evaluada por la gerencia para su aprobación u observación. Cabe mencionar que la empresa emplea medios de pagos como transferencias y depósitos para contratar los productos. Cumpliendo todos los procesos logísticos anteriores la empresa hace un control de compras al momento de la recepción de productos, se verifica la calidad de productos e insumos, se evidencian mermas y desmedros.



**Figura 2.**

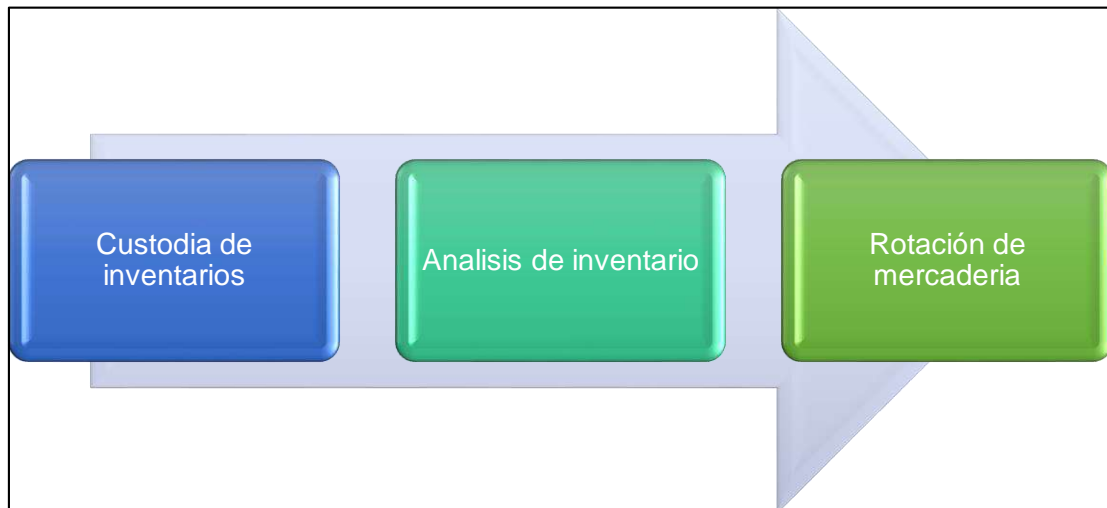
*Proceso de adquisición de insumos*

**Nota.** Elaborado por las tesoreras

##### **Gestión de existencias y almacenamiento**

La empresa dentro de su proceso de control de existencia se basa en una adecuada forma de custodiar los productos para la venta, cumpliendo altos estándares de calidad como acondicionamiento de temperatura en ambientes cerrados para su correcta

conservación y manipulación, el correcto almacenaje y codificación permitió evidenciar un análisis sincerado de productos; es decir, saber las cantidades exactas de cada producto terminado, esto coadyuva a que la rotación de mercadería aplique el método PEPS (primero en entrar, primero en salir).



**Figura 3.**

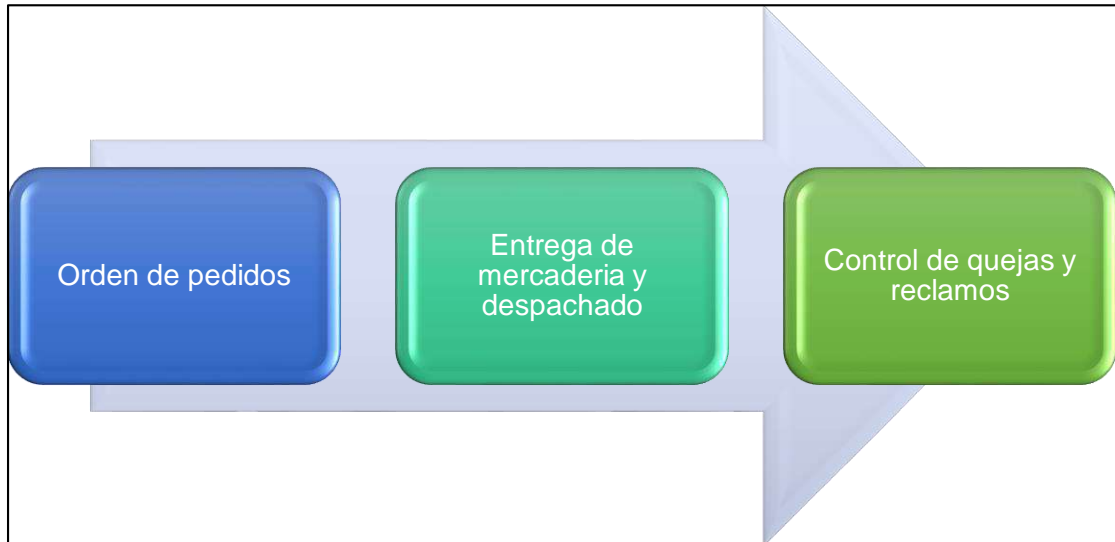
*Proceso de gestión de existencias y almacenamiento*

**Nota.** Elaborado por las tesoreras

### **Atención al usuario**

Este proceso logístico es de suma importancia, pues debe hacer partida doble entre el producto de calidad y correcta atención a los usuarios.

Dentro de la empresa se evidenció que no solo recibe las órdenes de pedido físicamente; además, atiende solicitudes de medios digitales como correo electrónico, WhatsApp, Instagram y Facebook, la toma de pedido se realiza de manera manual en un cuaderno de notas, el cual detalla: cliente, producto, cantidad, destino y tipo de comprobante a solicitar (boleta o factura). Para expender los productos se requiere el destino, considerando que la empresa vende al por mayor y menor los productos, para casos de ventas a menor escala en la misma ciudad se expende con una bolsa de papel acondicionada el cual podría ser recogido en almacén o delivery con un costo adicional, para casos de ventas a nivel nacional son enviadas en cajas especiales con recubrimiento de madera e interior de cartón prensado, esto garantiza que el producto llegue en óptimas condiciones a su destino. Para el control de quejas y reclamos la empresa pasa directamente a gerencia los incidentes que podrían suscitar.



**Figura 4.**  
*Proceso de gestión de atención al usuario*  
**Nota.** Elaborado por las tesoreras

### **Transporte**

Con respecto al proceso logístico de transporte, la empresa no posee vehículos, según información recabada se menciona que la empresa para entregas a delivery dentro de la ciudad de Rioja hace uso de servicios terceros, este costo siempre asumiendo el cliente, este factor se evidenció que influyó en los niveles de ventas bajo este método. Para entrega de productos en el ámbito nacional la empresa opta por adquirir servicios terceros Courier, este servicio también está basado en que el cliente paga el flete, pero en este caso no influye en niveles bajos de ventas ya que los precios de ventas en otras regiones saldan el costo del producto. El tiempo de traslado es un factor externo ya que depende de la rapidez de la empresa contratada para realizar los envíos.

#### **4.1 Resultado específico 1**

**Identificar de qué manera las adquisiciones en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.**

**Tabla 1***Deficiencias de las adquisiciones*

Interrogante	Causas	Deficiencia
¿Las adquisiciones se reciben de forma adecuada?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de logística no verifica oportunamente los insumos adquiridos, quedando sin efecto cualquier reclamo que la empresa pueda hacer a los proveedores.</li> </ul>	Con respecto al área de logística se identificó que por el nivel de producción no han verificado materiales e insumos
¿Se evalúa eficientemente la selección de proveedores?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa si verifica proveedores que cumplan las expectativas en calidad y costo.</li> </ul>	al momento de su recepción, hubo más de 10 incidencias en el año, causando una
¿Se controlan eficientemente los documentos de compras?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se controla efectivamente los comprobantes, ya que forman parte del sustento de gasto de la empresa.</li> </ul>	pérdida monetaria de 1,156.50 soles aproximadamente.

**Nota.** Elaborado por las tesistas

**Tabla 2***Detalle de adquisiciones con incidencias en el 2020*

Fecha	Insumo o material	Cantidad	Precio	Total
05/01/2020	Botella de vidrio de 750 ml	18 u	S/. 3.50	S/. 63.00
25/01/2020	Crema de cacao	3 kg	S/. 22.00	S/. 66.00
12/02/2020	Lote de uva regional	10 kg	S/. 12.00	S/. 120.00
20/02/2020	Lote de saco de aguaje	12 kg	S/. 8.00	S/. 96.00
12/03/2020	Botella de vidrio de 187 ml	10 u	S/. 1.20	S/. 12.00
15/05/2020	Botella de vidrio de 500 ml	10 u	S/. 2.00	S/. 20.00
30/05/2020	Crema de cacao	2 kg	S/. 24.00	S/. 48.00
06/06/2020	Aguardiente	20 Lt	S/. 7.00	S/. 140.00
30/06/2020	Botella de vidrio de 750 ml	9 u	S/. 3.50	S/. 31.50
16/07/200	Lote de saco de aguaje	22 kg	S/. 8.00	S/. 176.00
08/08/2020	Lote de fruta camu camu	12 kg	S/. 12.00	S/. 144.00
02/09/2020	Crema de cacao	2 kg	S/. 25.00	S/. 50.00
10/10/2020	Aguardiente	20 Lt	S/. 8.00	S/. 160.00
30/11/2020	Botella de vidrio de 187 ml	25 u	S/. 1.20	S/. 30.00
			<b>Total</b>	<b>S/. 1,156.50</b>

**Nota.** Elaborado por las tesistas

### **Interpretación**

Según información recopilada de la empresa, hubo muchos incidentes con respecto a las adquisiciones en productos e insumos. Se deja evidenciar en la tabla 2, los productos e insumos que tuvieron mayor incidencia fueron la botella de vidrio de 750 ml, crema de cacao, uva regional, aguaje en fruta, botella de vidrio de 500 ml, botella de vidrio de 187 ml, aguardiente, fruta camu camu. El consolidado de pérdidas por incidencias por adquisición de productos e insumos ascendieron a 1,156.50 soles en el 2020.

### **4.2 Resultado específico 2**

**Evaluar de qué manera la gestión de existencias y almacenamiento en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.**

**Tabla 3***Deficiencias en la gestión de existencias y almacenamiento*

Interrogante	Causas	Deficiencia
¿Se custodia adecuadamente los productos del almacén?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los productos no son custodiados adecuadamente, ya que cualquier colaborador puede disponer de ellos.</li> </ul>	Se evidencio que el almacén posee condiciones óptimas para la correcta conservación, pero por factor humano ciertos productos no fueron apilados correctamente, el
¿Los materiales del almacén reciben verificación periódicamente para su correcto análisis?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado de almacén revisa eventualmente las condiciones de los productos, como consecuencia algunos productos sufrieron deterioro, impidiendo un correcto análisis de inventario.</li> </ul>	cual se desvanecieron de su lugar de reposo, rompiendo 59 botellas de productos listos para su comercialización. El encargado de almacén de turno no ha verificado el correcto sellado de los galones de licores, el cual ha sido
¿Se aplica políticas de calidad en el proceso de almacenamiento?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aplica proceso de calidad de almacén como ambiente y temperatura.</li> <li>• El método que la empresa aplica en es el método PEPS</li> </ul>	materializado en pérdidas, ya que dichos productos sufrieron una acides no apto para consumo humano, incidencia con productos de indanochado y tres al hilo. Aplica un método correcto de rotación de productos. Todas estas fallas han generado pérdidas de 3,220.00 soles en el 2020.
¿Aplica algún proceso para rotación de mercaderías??		

**Nota.** Elaborado por las tesisistas

**Tabla 4***Detalle de incidencias en gestión de existencias y almacenamiento*

<b>Fecha</b>	<b>Insumo o material</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>	<b>Total</b>
15/02/2020	Galones de licor indanochado	4 galones	S/. 189.00	S/. 756.00
12/04/2020	Galones de licos tres al hilo	3 galones	S/. 189.00	S/. 567.00
22/06/2020	Botellas de 750 ml de coctel	35 botellas	S/. 35.00	S/. 1225.00
17/012/2020	Botellas de 500 ml de coctel	24 botellas	S/. 28.00	S/. 672.00
			<b>Total</b>	<b>S/. 3,220.00</b>

**Nota.** Elaborado por las tesisistas**Interpretación:**

Según información recopilada, la empresa ha presentado su mayor desfase de pérdidas en este proceso. Según evidencia la tabla 4, las incidencias que sufrieron deterioro por fallas de una correcta manipulación por parte del personal están orientadas a los galones de indanochado y tres al hilo; además de 59 botellas de diversos licores en sus presentaciones de 750 ml y 500 ml.

**4.3 Resultado específico 3**

**Determinar de qué manera la atención al usuario en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.**

**Tabla 5***Deficiencias en atención al usuario*

Interrogante	Causas	Deficiencia
<p>¿Se atiende en orden las solicitudes de los usuarios?</p> <p>¿Para atender a los pedidos de los usuarios se emplean medios digitales y presenciales?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencio que el personal no atiende por orden de solicitudes, sino por criterio de prioridad.</li> <li>• La empresa utiliza medios digitales como, llamadas, WhatsApp, Facebook, Instagram y correo electrónico, pero se evidencio que el aplicativo que más usa es el WhatsApp, con los demás el promedio de respuesta es prolongado.</li> <li>• La mercadería se despacha adecuadamente, cumple con sus estándares de entrega.</li> </ul>	<p>La empresa por no tener un correcto control de solicitudes, eventualmente las ventas cerradas han sido canceladas por falta de envío. Se evidenció que el personal de ventas solo prioriza las consultas y ventas a través del aplicativo WhatsApp y llamadas, las otras plataformas no han priorizado, esto se evidenció en cotizaciones y ventas no materializadas. La empresa si despacha adecuadamente los productos, solo que el personal no toma debida importancia a las demás plataformas para poder mantener el margen de ventas, también se evidenció que la empresa no posee políticas claras con respecto a quejas y reclamos.</p>
<p>¿Se despacha la mercadería adecuadamente?</p> <p>¿Se maneja efectivamente las quejas y reclamos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa no posee un correcto control de quejas y reclamos, desconoce los procesos.</li> </ul>	<p>Todas esas ineficiencias han golpeado a la empresa por ventas no materializadas en más de S/. 8,945.00.</p>

---

**Nota.** Elaborado por las tesisistas

**Tabla 6***Detalle de incidencias de atención al usuario*

<b>Producto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Precio</b>	<b>Total</b>
Licor crema cafecito riojano 750 ml	12	S/. 35.00	S/. 420.00
Licor crema cafecito riojano 500 ml	6	S/. 28.00	S/. 168.00
Licor crema cafecito riojano 187 ml	12	S/. 15.00	S/. 180.00
Licor crema cóctel de uva 750 ml,	6	S/. 25.00	S/. 210.00
Licor crema cóctel de uva 500 ml	2	S/. 28.00	S/. 56.00
Licor crema cóctel de uva 187 ml	2	S/. 15.00	S/. 30.00
Licor crema cóctel de cacao 750 ml	4	S/. 35.00	S/. 140.00
Licor crema cóctel de cacao 500 ml	6	S/. 28.00	S/. 168.00
Licor crema cóctel de cacao 187 ml	12	S/. 15.00	S/. 180.00
Licor crema cóctel de aguaje 750 ml	2	S/. 35.00	S/. 70.00
Licor crema cóctel de aguaje 500 ml	5	S/. 28.00	S/. 140.00
Licor crema cóctel de aguaje 187 ml	8	S/. 15.00	S/. 120.00
Licor crema cóctel de cocona 750 ml	3	S/. 35.00	S/. 105.00
Licor crema cóctel de cocona 500 ml	12	S/. 28.00	S/. 336.00
Licor crema cóctel de cocona 187 ml	12	S/. 15.00	S/. 180.00
Licor crema cóctel de camu camu 750 ml	6	S/. 38.00	S/. 228.00
Licor crema cóctel de camu camu 500 ml	2	S/. 30.00	S/. 60.00
Licor crema cóctel de camu camu 187 ml	10	S/. 16.00	S/. 160.00
Licor crema cóctel de coco 750 ml	7	S/. 35.00	S/. 245.00
Licor crema cóctel de coco 500 ml	9	S/. 28.00	S/. 252.00
Licor crema cóctel de coco 187 ml	10	S/. 15.00	S/. 150.00

Licor crema cóctel de moka 750 ml	12	S/. 35.00	S/. 420.00
Licor crema cóctel de moka 500 ml	12	S/. 28.00	S/. 336.00
Licor crema cóctel de moka 187 ml	6	S/. 15.00	S/. 90.00
Licor crema cóctel leche de monja 750 ml	6	S/. 35.00	S/. 210.00
Licor crema cóctel leche de monja 500 ml	6	S/. 28.00	S/. 168.00
Licor crema cóctel leche de monja 187 ml	6	S/. 15.00	S/. 90.00
Uvachado 750 ml	12	S/. 38.00	S/. 456.00
Uvachado 500 ml	12	S/. 30.00	S/. 360.00
Uvachado 187 ml	6	S/. 12.00	S/. 72.00
Indonachado 750 ml	10	S/. 32.00	S/. 320.00
Indonachado 500 ml	12	S/. 25.00	S/. 300.00
Indonachado 187 ml	6	S/. 12.00	S/. 72.00
Siete raíces 750 ml	6	S/. 35.00	S/. 210.00
Siete raíces 500 ml	6	S/. 25.00	S/. 150.00
Siete raíces 187 ml	6	S/. 12.00	S/. 72.00
R.C 750 ml	6	S/. 35.00	S/. 210.00
R.C 500 ml	8	S/. 25.00	S/. 200.00
R.C 187 ml	8	S/. 12.00	S/. 96.00
Clavador 750 ml	8	S/. 35.00	S/. 280.00
Clavador 500 ml	5	S/. 25.00	S/. 125.00
Clavador 187 ml	2	S/. 12.00	S/. 24.00
Mañanero 750 ml	3	S/. 35.00	S/. 105.00
Mañanero 500 ml	2	S/. 25.00	S/. 50.00
Mañanero 187 ml	7	S/. 12.00	S/. 84.00

Para para 750 ml	10	S/. 35.00	S/. 350.00
Para para 500 ml	6	S/. 25.00	S/. 150.00
Para para 187 ml	3	S/. 12.00	S/. 36.00
Tres al hilo 750 ml	5	S/. 35.00	S/. 175.00
Tres al hilo 500 ml	4	S/. 25.00	S/. 100.00
Tres al hilo 187 ml	3	S/. 12.00	S/. 36.00
		<b>Total</b>	<b>S/. 8,945.00</b>

---

**Nota.** Elaborado por las tesisistas

### Interpretación:

Según información recopilada a través de los instrumentos, se materializó el consolidado en la tabla 6, el cual determina 51 incidencias a lo largo del 2020, según entrevista a la propietaria se basó en que el personal del área de ventas no logra estabilizar el trabajo bajo presión dejando de lado muchas plataformas en toma de pedidos; también, por cambio de personal quienes no se adecuan rápidamente al sistema que aplica la empresa, todos estos problemas han hecho que la empresa no logre materializar ventas por más de 8,945.00 soles.

### 4.4 Resultado específico 4

**Determinar de qué manera el factor transporte en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.**

**Tabla 7**

*Deficiencias en factor transporte*

Interrogante	Causas	Deficiencia
<p>¿La empresa posee vehículos para transporte de mercadería a nivel nacional?</p> <p>¿La empresa posee vehículo para entregas delivery?</p> <p>¿El tiempo de traslado de los envíos de productos es razonable?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa no posee vehículos de entrega a nivel nacional, en vez de ello optan por servicio de Courier local.</li> <li>• La empresa no posee un vehículo para entregas delivery en la ciudad de Rioja, opta por un servicio delivery de terceros, el cual es asumido por el cliente con sobrecargo de costo.</li> <li>• Los productos que se envían a nivel nacional a través de Courier llegan a su destino en un plazo máximo de 2 días si no hay contingencias, tiempo razonable de entrega.</li> </ul>	<p>Hubo incidentes con las entregas a nivel nacional, ya que los usuarios que compran en escala no desean un sobre costo en pagos de envíos, pero se llegó a conciliar el precio de venta a ciertos clientes exclusivos que compran en escala.</p> <p>La empresa ha perdido ventas por no presentar servicio de entrega a domicilio de manera gratuita</p> <p>Con respecto al tiempo de traslado, se considera un factor exógeno; puesto que, depende del servicio de un tercero, no se presentaron mayores incidentes en este factor.</p>

**Nota.** Elaborado por las tesoreras

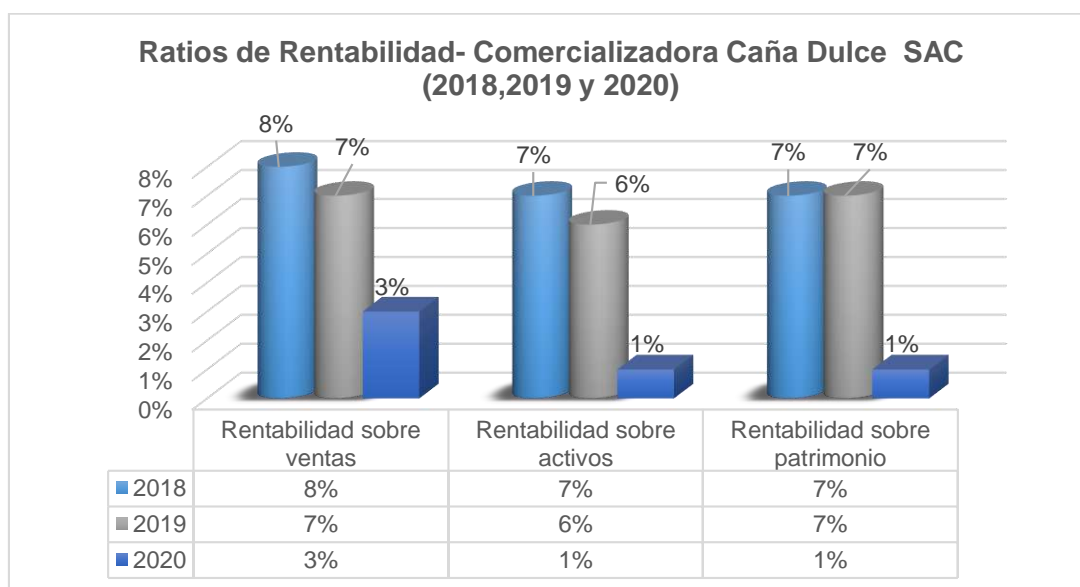
### Interpretación:

Según la tabla 7, las deficiencias por factor transporte son múltiples, de las cuales no han sido cuantificadas como tal, puesto que la empresa no posee vehículos para entregas a nivel nacional, tampoco posee vehículo menor para entrega local, se adiciona a que el tiempo de entrega de productos diversos no se prevé adecuadamente por ser manejado por terceros.

### 4.5 Resultado específico 5

#### Evaluar nivel de rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.

A través del análisis de los estados financieros de la empresa se ha podido develar las razones de rentabilidad, ello nos permite realizar una comparación entre los últimos tres años de la fecha de estudio; la figura 6 detalla: con respecto al ratio de rentabilidad sobre ventas se evidencia un decrecimiento desde el 2018, siendo sus razones de 8%, 7% y 3% para el 2020. Rentabilidad sobre activos demuestra también un decrecimiento en los últimos tres periodos de la fecha estudiada, 2018 muestra un ratio de 7%, 2019 un ratio de 6% y para el 2020 deja evidencia al 1%; por último, en la rentabilidad sobre patrimonio se observa de igual modo un decrecimiento, para el 2018 a 7%, 2019 un 7% y 2020 el más crítico a una razón de 1%.



**Figura 5.**

*Ratios de rentabilidad.*

**Nota.** Información de la memoria de la empresa comercializadora Caña Dulce SAC

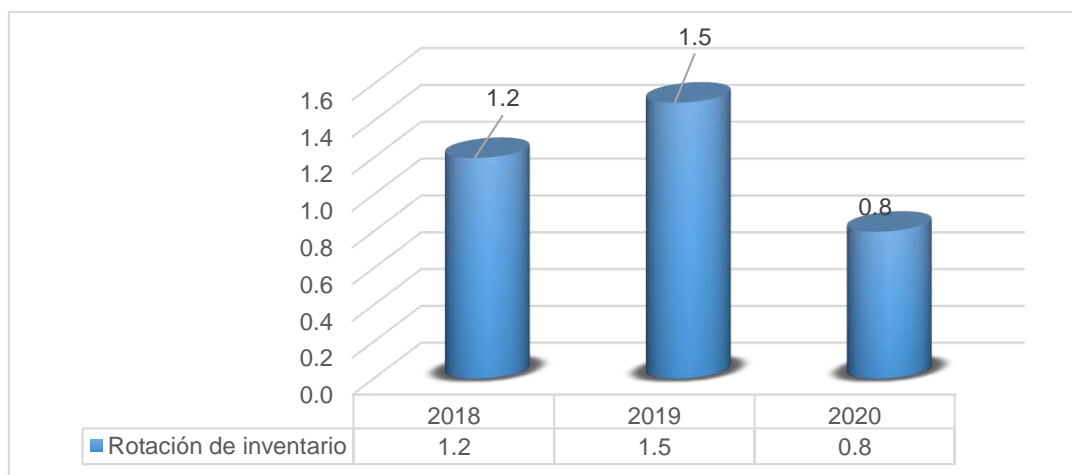
El análisis de estos ratios están orientados a:

**Rentabilidad sobre ventas:** Basándose en comparaciones de empresa con el mismo rubro se evidencia que las razones de rentabilidad sobre ventas en los años 2018 con un 8% y 2019 con un 7% son considerados razonables, pero para el año 2020 presentó un ratio de 3% el cual es considerado como bajo, mostrando una alerta para mejorar las gestiones y reducciones de costos.

**Rentabilidad sobre activos:** Es la utilidad que obtiene la empresa por cada 100 soles invertidos en sus activos; es decir, en el 2018 la empresa presenta un margen razonable de rentabilidad, por cada 100 soles de inversión obtiene 7 soles de utilidad. Para el 2019 se evidencia una utilidad de 6 soles por cada 100 soles de inversión, se considera aceptable. Para el 2020 se evidenció el año más crítico dentro de los últimos tiempos, indicativo de mala gestión, razones múltiples han dejado que este año produzca un margen de 1 sol por cada 100 soles de inversión.

**Rentabilidad sobre patrimonio:** demuestra la utilidad por cada 100 soles invertidos en el patrimonio de la empresa, en tal sentido en los periodos 2018 y 2019 presenta un margen de ganancia de 7 soles por inversión, pero en el año 2020 se evidencia un indicador crítico de 1%, es decir por cada 100 soles de inversión sobre el patrimonio de la empresa produce 1 sol de utilidad.

Por último, para poder determinar la objetividad del estudio se analizó el ratio de rotación de inventario, según la figura 7 muestra en el 2018 un 1.2 veces de rotación, para el 2019 se evidencia un 1.5 veces de rotación, para el 2020 se evidencia una pobre rotación de 0.8 veces.



**Figura 6.**

*Rotación de inventario*

**Nota.** Información de la memoria de la empresa comercializadora Caña Dulce SAC

El análisis de esta ratio está orientado a ver las veces de la rotación de inventario, evaluar la frecuencia de compras para programar la producción; también para determinar el stock mínimo que debe tener la empresa, en este caso se evidencia un bajo nivel de rotabilidad en los periodos 2018, 2019 y 2020, siendo lo ideal más de 15 veces.

### Datos consolidados por lista de cotejo

**Tabla 8**

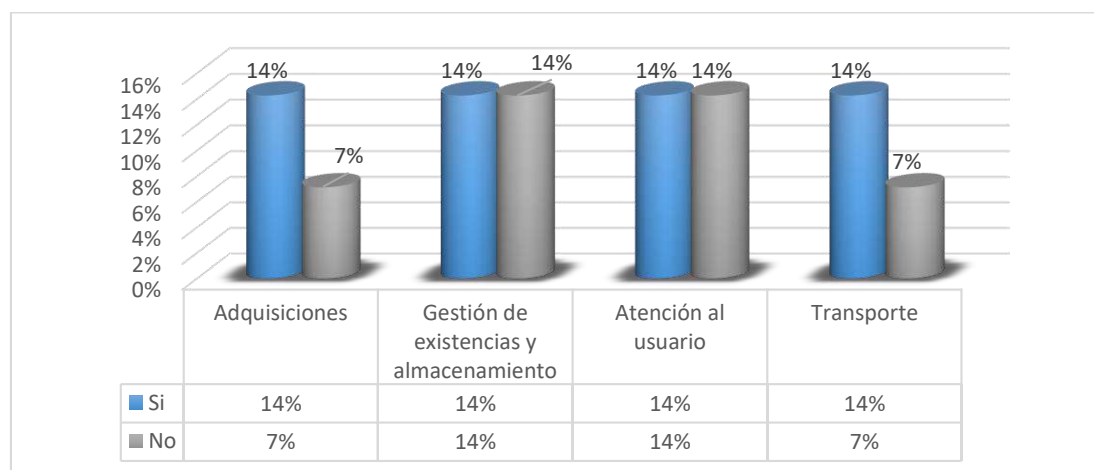
*Datos consolidados de lista de cotejo*

Procesos logísticos	N°	Si	%	No	%
Adquisiciones	3	2	14%	1	7%
Gestión de existencias y almacenamiento	4	2	14%	2	14%
Atención al usuario	4	2	14%	2	14%
Transporte	3	2	14%	1	7%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>57%</b>	<b>7</b>	<b>43%</b>

**Nota.** Elaborado por las tesoristas

### Interpretación:

Según detalla la tabla 8, se evidencia la información consolidada de la lista de cotejo, el cual está basado en las 14 interrogantes, respondiendo el cumplimiento o no de los procesos. En consiguiente la figura 5, demuestra que el 57% del personal cumple con los procesos logísticos, por otro lado, el 43% no cumple con los procesos logísticos, demostrando ineficacia en los procesos, debiendo ser aceptable un 90% de efectividad en todos los procesos para su correcta funcionabilidad de la empresa.



**Figura 7.**

*Gráfica de resultados de lista de cotejo, cumplimiento de los procesos*

**Nota.** Elaborado por las tesoristas

## Procesos logísticos y su influencia en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.

**Tabla 9**

*Influencia de los procesos logísticos en la rentabilidad*

Procesos logísticos	Rentabilidad																				
<p>Las incidencias encontradas en función a los procesos logísticos son:</p>	<p>Los incidentes de los procesos logísticos han expuesto pérdidas por 13,321.50 soles.</p>																				
<p><b>Adquisiciones</b></p>	<p>El análisis de ratios ha mostrado los siguientes indicadores:</p>																				
<p>Las incidencias encontradas en los procesos de adquisiciones tal cual lo detalla la tabla 1, estuvo enfocado en la no verificación del estado de las compras oportunamente, este mal proceso conlleva a pérdidas monetarias por 1,156.50 soles.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ratio</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RSV</td> <td>8%</td> <td>7%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>ROA</td> <td>7%</td> <td>6%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>ROE</td> <td>7%</td> <td>7%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>R.E.</td> <td>1.2</td> <td>1.5</td> <td>0.8</td> </tr> </tbody> </table>	Ratio	2018	2019	2020	RSV	8%	7%	3%	ROA	7%	6%	1%	ROE	7%	7%	1%	R.E.	1.2	1.5	0.8
Ratio	2018	2019	2020																		
RSV	8%	7%	3%																		
ROA	7%	6%	1%																		
ROE	7%	7%	1%																		
R.E.	1.2	1.5	0.8																		
<p><b>Gestión de existencias y almacenamiento</b></p>	<p>Con respecto a los indicadores en el año 2020, se ha evidenciado múltiples fallas en los procesos logísticos, adicionando otros factores externos, el cual han influido en las utilidades de la empresa.</p>																				
<p>La mala gestión de existencias en el almacén esta detallada en la tabla 3, develan problemas de almacenamiento, mala custodia de mercaderías, deterioro de productos, estos incidentes humanos han generado pérdidas por 3,220.00 soles en el 2020.</p>	<p>En la Rentabilidad sobre ventas se evidencio un decrecimiento importante desde el 2018 al 2020, siendo este un indicador de 3%, debiendo ser un ratio superior al 10% para el este sector.</p>																				
<p><b>Atención al usuario</b></p>	<p>Rentabilidad sobre los activos, en el 2020 la empresa está en situación crítica, indicador de 1%; es decir, gana 1 sol por cada 100 soles de inversión en el activo.</p>																				
<p>Según tabla 5, no hay un buen manejo de solicitudes en pedidos a través de diversos medios físicas o virtuales; el mal manejo de quejas y reclamos ha influido en los niveles de ventas. Todas esas ineficiencias han golpeado a la empresa por ventas no materializadas en más de S/. 8,945.00.</p>	<p>Rentabilidad sobre patrimonio, se evidencia en el 2020 el 1%; indica que por cada 100 soles de inversión en el patrimonio este genera 1 sol de utilidad, situación inadecuada para la empresa.</p>																				
<p><b>Transporte</b></p>	<p>En función a la rotación del inventario se evidencia una rotación de 0.8 veces, indicador bajo, debiendo estar en promedio de 15 a más veces.</p>																				
<p>Según la tabla 7, hay muchos incidentes en las ventas por no poseer un vehículo para entregas de productos, si bien es cierto este factor no ha sido posible cuantificar, pero la optimización de esta podría influir en los niveles de ventas.</p>																					
<p><b>Influencia:</b> tal cual se evidencia en los resultados expuestos, se deduce que hay una influencia significativa; de tal modo, se acepta la hipótesis de la investigación: Hi: Los procesos logísticos influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020</p>																					

**Nota.** Elaborado por las tesisistas

**Discusión:**

La investigación planteó como primer objetivo específico identificar de qué manera las adquisiciones en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020. A través de los instrumentos se pudo identificar diversos problemas que fueron puestos al descubierto ya que los encargados de la recepción de los productos e insumos no realizaron la verificación oportuna, además se evidenció de que los productos también no se recogían a la brevedad de las empresas de transporte, quedando sin efecto cualquier reclamo que pudiera realizar la empresa a los proveedores, según la información recopilada solo en este proceso la empresa llegó a perder monetariamente por un total de 1,156.50 soles en el 2020, representando el 8.7% de las pérdidas acumuladas. Los resultados encontrados guardan similitud con Bass (2018), ya que demuestra que la logística engloba la planificación de adquisiciones bajo un buen manejo de la empresa, favoreciendo a la distribución de las personas, materiales, servicios entre otros. Por otro lado, la investigación Lecaros (2022) es coincidente con los parámetros, puesto que este afirma que la gestión de las compras debe estar alineada a las provisiones del mes, porque permite negociar con proveedores, este permite reducir costos y aumentar la rentabilidad.

Con respecto al segundo objetivo específico: evaluar de qué manera la gestión de existencias y almacenamiento en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020. Con apoyo de los instrumentos se pudo evidenciar que la empresa posee condiciones idóneas para la correcta conservación de productos, pero el factor humano por falta de capacitación en manejos de productos ha generado pérdidas materiales el cual han sido cuantificadas por un monto de 3,220.00 en el 2020, esto representa el 24.2% del total de pérdidas materializadas. Del mismo modo los resultados obtenidos por Gamboa y Huerta (2020), afirman que la buena gestión de las existencias están ligadas a resultados favorables de la rentabilidad dentro de la organización; por último concuerda con la investigación Apaza y Chura (2021), quienes se enfocaron en visualizar estadísticamente la relación de la gestión de almacenes aplicando la prueba de hipótesis de Tau-b de Kendall, con un valor de .707, .0032 de significancia, aceptando sus hipótesis que indica que si hay relación entre la gestión y la rentabilidad.

Respecto al tercer objetivo específico: determinar de qué manera la atención al usuario en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, según los instrumentos

empleados en este proceso es donde hubo mayor incidente, la empresa por no presentar un orden y trabajo en equipo se evidenció que muchas ventas cerradas han sufrido demoras en los envíos y dichos pedidos fueron cancelados por el cliente; también, el personal prioriza pedidos por la plataforma de WhatsApp y llamadas, en cuanto a las demás plataformas como Instagram, Facebook y correo electrónico se evidenciaron múltiples consultas de cotizaciones el cual fueron negocios no materializados por falta de seguimiento al personal a cargo, este factor sin duda hubiera aportado favorablemente en las utilidades de la empresa si se llevaría un control idóneo. En atención directa no se evidenciaron incidentes. La empresa no posee una política o lineamientos para tratar las quejas y reclamos, todos esos factores han incidido en pérdidas monetarias por un valor de 8,945.00 soles, equivalente al 67.1% del total de pérdidas. Similar relación comprende la investigación de Lecaros (2022), el cual afirma que el servicio al cliente es de importancia, un servicio de calidad garantiza la satisfacción del usuario, cumpliendo con reducciones de reclamos y aumentando el margen de utilidades.

En función al cuarto objetivo específico: determinar de qué manera el factor transporte en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020. En cuanto a este proceso se ha evidenciado a través de la entrevista que hay múltiples quejas y recomendaciones por que la empresa no posee un vehículo de entrega a nivel nacional, ya que presenta altos niveles de ventas de sus productos banderas, esto afianzaría un mayor ingreso para la empresa; por otro lado, la empresa tampoco posee un vehículo para entregas locales, opta por un servicio tercerizado, el costo asume el cliente, hubo cancelaciones de pedidos por este factor, según entrevista no se ha podido cuantificar las pérdidas monetarias por este proceso. Se toma como referencia el estudio elaborado Pérez y Paz, (2021), el cual hace mención a que los vehículos proporcionan rapidez y efectividad en los procesos de entrega, pero para ello se requiere que los vehículos estén en óptimas condiciones, realizando una balanza de costo beneficio.

En cuanto al quinto objetivo específico: Evaluar nivel de rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020. Según el análisis de ratio en los últimos 3 años, estos muestran información valiosa de la empresa. Para el 2020 se evidencia indicadores críticos puesto que el ratio de rentabilidad sobre ventas mostró un 3%, haciendo un decrecimiento del 5% con respecto al 2018; por otro lado, la rentabilidad sobre activos dejó una razón de 1%, un decrecimiento preocupante, decrecimiento del 6% en función al 2018; también, la rentabilidad sobre el patrimonio mostro un ratio de 1%, 6% menos que el 2018; por último, la rotación de existencias

para el 2020 fue de 0.8 veces. Estos indicadores ponen en jaque la empresa. Según datos brindados por la empresa, fuera del problema del personal en temas logísticos también influyó la pandemia, el cual fue un factor externo para influir en los resultados. Para hacer una discusión comparativa nos basamos en Apaza (2017), este indica que los ratios de rentabilidad sobre ventas deben ser comparados entre otras empresas con rubros similares, en promedio este deberían oscilar en un ratio de 10% a más, con respecto a los ratios sobre activos y patrimonios se evalúa el indicador por cada 100 soles de inversión, estos también deberían estar oscilando en un promedio superior al 12% para consolidar la empresa en el mercado, inclusive la rotación de existencias según este rubro deberían estar en 10 veces a más.

En cuanto al objetivo principal: evaluar en qué medida los procesos logísticos influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020. A través de los instrumentos de recolección de datos empleados se pudo identificar que la logística dentro la empresa están en proceso de mejora; también, el personal que lo ejecuta comete múltiples errores en el proceso, esto repercute significativamente en la rentabilidad de la empresa. Un total de 13,321.50 soles no han sido materializados como ganancia por faltas en el proceso, fallas en los procesos de adquisiciones de mercaderías, productos e insumos, mal manejo y control de inventarios, mala atención al usuario y carencia de vehículos para entrega han consolidado que la utilidad de la empresa siga decreciendo. Tales resultados guardan relación con el informe presentado por Arce y Palma (2022), quienes analizaron la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de una empresa, con ratios de ROA por 5%, indicando que debió superar este % para considerar rentable, ROE presento 1%, debiendo ser mayor al 5% este indicador para considerar rentable, concluye que la gestión logística influye en la rentabilidad. Además Lecaros (2022) también coincide en su informe final al hacer mención de que la correcta gestión de los procesos logísticos incide en la rentabilidad de la empresa.

## CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados se concluye que:

1. Los resultados de la investigación aceptan la hipótesis alterna: los procesos logísticos influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020; es decir, una incorrecta gestión de los procesos logísticos como adquisiciones, existencias, almacenaje, atención al cliente y transportes influirán en la rentabilidad de la organización; por ello, la empresa en el año 2020 consolidó pérdidas por 13,321.50 soles por una deficiente gestión.
2. Los resultados dejaron en evidencia que las adquisiciones del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020. Según los resultados expuestos: una mala gestión en relación con la planificación de adquisiciones, selección de proveedores y control de compras incidirá negativamente en la rentabilidad de la empresa.
3. Según los resultados la gestión de existencias y almacenamiento del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020; es decir, una mala gestión de ésta en base a la custodia de inventario, análisis de inventario y rotación de mercadería incidirá negativamente en los indicadores de rentabilidad de la empresa.
4. Según los resultados, la atención al usuario del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020; es decir, la correcta administración de pedidos, entrega de mercadería, despacho oportuno de productos, además de una correcta gestión de quejas y reclamos incidirá positivamente en los indicadores de rentabilidad.
5. El factor transporte del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020; es decir, una correcta administración de transporte, optimizará costos, beneficios y el tiempo de traslado reducirá, la empresa no posee vehículos, por ello presenta múltiples incidencias en este proceso.

6. El nivel de rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, se muestra por debajo de los índices esperados, según los resultados y análisis de ratios se evidenció que, la rentabilidad sobre ventas fue del 3%, rentabilidad sobre activos fue del 1%, rentabilidad sobre el patrimonio en un 1%, y rotación de inventarios por 0.8 veces durante el periodo 2020. Todos estos indicadores son razones que están por debajo del promedio normal de una empresa exitosa.

## RECOMENDACIONES

En función a las conclusiones se recomienda:

1. Se recomienda a la empresa reevaluar cada uno de los procesos logísticos, a su vez se solicita la implementación de lineamientos concisos para mejorar la efectividad de los procesos. Se sugiere a la dirección de la empresa delegar funciones de supervisión al personal más calificado para que pueda hacer un seguimiento oportuno del desempeño laboral en función a los procesos.
2. Se recomienda a la empresa seleccionar proveedores con experiencia en el mercado y proporcionen garantía a los productos a proveer. Se recomienda a los encargados de adquisiciones recepcionar los productos y revisar el estado de estos oportunamente, con el fin de evitar pérdidas.
3. Se recomienda al personal que labora en el área de almacén revisar efectivamente el acopio de productos e insumos. Se solicita a empresa evaluar la adquisición de un sistema de control de ingresos y salidas de productos dentro del almacén, que brinde reporte detallado de los productos, esto facilitaría saber qué tipo de productos producir para su posterior venta, esto optimizaría la rotabilidad de los productos.
4. Con respecto a la atención directa no hay incidencias, para el caso de atención de pedidos de manera digital se recomienda a la empresa adquirir computadoras de última generación, en las cuales podrán estar instaladas adecuadamente las plataformas digitales. Gestionar un número de celular estrictamente para la empresa, para ambos casos deberá haber un personal que atienda exclusivamente pedidos por plataformas digitales, esto optimará la interacción con el usuario y se efectuaran ventas con mayor efectividad. Se solicita evaluar la contratación de expertos en temas de atención al cliente, para poder capacitar efectivamente al personal, esta inversión se materializará en corto plazo; por último, se recomienda gestionar la creación de su página web para que los usuarios a nivel nacional puedan gestionar su carrito de compras.
5. En función al tema de transporte, se recomienda a la empresa gestionar la adquisición de un vehículo menor para la entrega de productos en el ámbito local, sin costo adicional al usuario, este factor repercutirá en corto plazo en

los niveles de ventas, ya que se evidenció compras canceladas por sobre costos en entregas.

6. Si todo lo anterior se logra optimar, estos indicadores de rentabilidad mejorarán. Se solicita a la empresa ajustar los gastos de administración y ventas para mejorar la utilidad. Se evidenció que los productos no han surtido variación de precio de venta en los últimos años, se sugiere reconsiderar un incremento gradual de los productos, esto también influirá en los indicadores de rentabilidad ya que los costos de insumos también aumentaron.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcocer, P., & Knudsen, J. (2019). *Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro*. doi:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362019000100078&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100078&lng=es&tlng=es).
- Amaya, N. (2019). *El impacto de la gestión de la cadena de suministro en la rentabilidad de una empresa*. Bogotá - Colombia. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/20210>
- Apaza, L., & Chura, M. (2021). *Gestión logística y su relación con la rentabilidad en la empresa Flores K&M Distribuciones del Sur E.I.R.L. Puno, periodo 2021*. Moquegua: Universidad José Carlos Mareategui. doi:<https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1253>
- Apaza, M. (2017). *Análisis Financiero para la toma de decisiones*. Breña: Instituto Pacífico. doi:<http://biblioteca.unfv.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=37171>
- Arce, J., & Palma, S. (2022). *Gestión logística y su influencia en la rentabilidad de la Empresa M&S Contratistas Generales SAC, Trujillo, 2021*. Trujillo: UCV. doi:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109135>
- Bass, B. (2018). *¿Qué son los procesos logísticos?* La voz de Houston. doi:<https://pyme.lavoztx.com/qu-son-los-procesos-logisticos-5028.html>
- Calzado, D. (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos, Ciencias Holguín, vol. 26, núm. 1, 2020*. Holguín. doi:<https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407005/181562407005.pdf>
- Capcha, E. (2019). *Efectos de la gestión logística en la rentabilidad de la Clínica Santa Cruz, Huancayo-año 2019*. Huancayo-Peru: -. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5464/2/IV\\_FIN\\_108\\_TE\\_Capcha\\_Sanabria\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5464/2/IV_FIN_108_TE_Capcha_Sanabria_2019.pdf)
- Cappillo, J., Panduro, V., & Montenegro, V. (2019). *El proceso logístico y su incidencia en el desarrollo empresarial de la Cooperativa Agraria Cacaotera ACOPAGRO -*

*Juanjui, periodo 2018.* Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. Fondo Editorial. doi:<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3600>

Carreño, A. (2020). *Cadena de suministro y logística, Edición actualizada con Incoterms 2020.* Fondo Editorial Pacífico. doi:<https://www.fondoeditorial.pucp.edu.pe/ebooks/710-cadena-de-suministro-y-logistica-ebook.html>

De Jaime, J. (2016). *LA RENTABILIDAD: ANÁLISIS DE COSTES Y RESULTADOS.* España: ESIC. doi:<https://www.esic.edu/editorial/la-rentabilidad-analisis-de-costes-y-resultados>

Escudero, M. (2019). *Logística de almacenamiento 2.ª edición.* Madrid: Editorial: Paraninfo. doi:<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428340779/logistica-de-almacenamiento-2-%C2%AA-edicion->

Eslava, J. (2016). *La rentabilidad: Análisis de costes y resultados.* España: Esic Editorial.

Falla, K., & Gálvez, J. (2017). *EL PROCESO LOGÍSTICO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD EN EL RESTAURANT TÍPICO “EL LAMBAYECANO” - 2016.* Pimentel: Universidad Señor de Sipán. doi:<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4862>

Galkin, A., Dolia, C., & Davidich, N. (2017). *The Role of Consumers in Logistics Systems.* Ukraine. doi:[https://pdf.sciencedirectassets.com/308315/1-s2.0-S2352146517X00136/1-s2.0-S2352146517309079/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEjX%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIE5CgNBCJzp4yiEdrhclTjb9VK0yVVGq9pH7kQriHdgPAiEakdWn1RHOx%2F](https://pdf.sciencedirectassets.com/308315/1-s2.0-S2352146517X00136/1-s2.0-S2352146517309079/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEjX%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIE5CgNBCJzp4yiEdrhclTjb9VK0yVVGq9pH7kQriHdgPAiEakdWn1RHOx%2F)

Gamboa, D., & Huerta, L. (2020). *Gestión de inventarios y su relación con la rentabilidad de la empresa comercial Glorisa S.A.C., Trujillo – 2018.* Trujillo: Univerisad Privada del Norte. doi:<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26491>

Garrido, S., & Romero, M. (2019). *Fundamentos de la gestión de la empresa, segunda edición.* España: Editorial Universitaria Ramón Areces. doi:<https://www.cerasa.es/media/areces/images/edition-119237.png>

Gestión. (16 de 03 de 2021). *DIARIO GESTIÓN.* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/emprendedores-mas-de-45000-empresas-dejaron-de-operar-en-peru-a-raiz-del-covid-el-2020-noticia/>

- Guerrero, H. (2022). *Inventarios, manejo y control 3era Edición*. Bogota: ECOE EDISIONES.  
doi:[https://books.google.com.pe/books?id=YVSGEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YVSGEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Gutiérrez, J., & Tapia, J. (2016). *Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones*. Revista De Investigación Valor Contable, 3(1), 9 - 30.
- Herbas, B., & Rocha, E. (2018). *Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas*. Guatemala: Perspectivas. doi:[http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42\\_a06.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a06.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación, sexta edición. Ciudad de México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. doi:<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Lecaros, j. (2022). *La gestión logística en la rentabilidad de las empresas industriales en el sector textil en Lima Metropolitana, 2019-2020*. Universidad San Martín de Porres. doi:<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9990>
- Luna, L. (2017). *El control interno de almacén y la rentabilidad de la empresa Constructora Inversiones En Ti Jesús S.A.C. distrito de Huánuco, año 2016*. Huanuco-Peru: -. Obtenido de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/440/T047\\_73665750\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/440/T047_73665750_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios UF0476*. Panaifo Ediciones SA. doi:<https://books.google.com.pe/books?id=Ml5lDgAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Muñoz, J. (2019). *Análisis contable*. Editorial Elearning, S.L., 5 dic. 2019 - 186 páginas. doi:[https://books.google.com.pe/books/about/An%C3%A1lisis\\_contable.html?id=P3flDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/An%C3%A1lisis_contable.html?id=P3flDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- NAL - Native American Logistic. (2018). *Logistic, NAL - Native American*. doi:<https://www.nalww.mx/es/blog/2018/09/que-es-el-proceso-logistico>
- Nawech, R. (2021). *Automatización del proceso logístico mediante la aplicación web para optimizar la rentabilidad de la Boutique DAYUMI, Chachapoyas, 2020*.

Lima: Universidad César Vallejo.  
doi:<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3080841>

- Olano, G., & Ortiz, T. (2017). *Evaluación y propuesta de un sistema de control interno en el área de logística para mejorar la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C. período 2015*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. Fondo Editorial. doi:<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2843827>
- Ostolaza, F. (2021). *El proceso logístico y la rentabilidad en las empresas exportadoras de productos derivados de Zinc - Callao*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. doi:<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17048>
- Parra, E., & Hernández, E. (2018). *Estructuración del proceso logístico de Dispapeles en su Cedi Bogotá*. Bogotá - Colombia: Bogotá : Universidad Externado de Colombia, 2018. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1377>
- Pérez, S., & Paz, C. (2021). *Procesos logísticos y su incidencia en el rendimiento económico de la empresa Constructora y Ferretería RYM E.I.R.L, año 2020*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. doi:<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3060532>
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follmann, N. (2016). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Revista chilena de ingeniería*, vol. 25 N° 2, 2017, pp. 264-276, 13. doi:<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follmann, N. (2016). *Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*. *Revista chilena de ingeniería*, vol. 25 N° 2, 2017, pp. 264-276. doi:<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Quintero, A., & Sotomayor, J. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA.LTDA del Cantón Durán*. Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28590>
- Reátegui, M., & Bryan, R. (2022). *Control logístico y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Repuestos Castillo SAC, de la ciudad de Tarapoto, año 2019*.

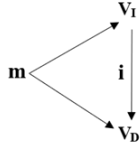
- Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. Fondo Editorial.  
doi:<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4378>
- Rebaza, M., & Veneros, D. (2022). *Gestión por procesos logísticos y la rentabilidad en la empresa Distribuidora Derek EIRL, Trujillo 2022*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. doi:<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31816>
- Rengifo, L. (2017). *Evaluación de los procesos logísticos y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Ferretera Padilla E.I.R.L, Tarapoto, año 2016*. Tarapoto - Peru. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23574/rengifo\\_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23574/rengifo_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Riesco, J. (01 de Abril de 2021). ¿Qué es un proceso logístico? *Envíame*. doi:<https://enviame.io/que-es-un-proceso-logistico/>
- Rojas, O. (2018). *Gestión de inventarios y rentabilidad en el area de logística de la empresa Red Salud del Norte SAC - Huacho - Huaura, 2018*. Huacho-Huaura. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3574/ROJAS%20SACRE%2c%20OSCAR%20IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santos, C. (2016). *Propuesta de un plan estratégico para mejorar la rentabilidad de la Empresa de Transportes Ave Fenix SAC*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Sorlózano, M. (2018). *Optimización de la cadena logística. Edición 1*. IC Editorial. doi:<https://www.iceditorial.com/organizacion-del-transporte-y-la-distribucion-coml0209/7791-optimizacion-de-la-cadena-logistica-mf10053-9788417343408.html>
- Urday, C., & Cebreros, P. (2017). *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las PyMEs del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra*. Puente Piedra: Universidad San Ignacio de Loyola. doi:<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/bbf3aef5-8823-4e43-843b-962c0199f68c>
- Valle, M., & Valqui, A. (2019). *Control de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa Armando Rodríguez Tello - Representaciones Progreso - Rioja,*

*periodo 2016–2017*. Rioja: Universidad Nacional de San Martín. Fondo Editorial.  
doi:<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3355>

## **ANEXOS**

### Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Procesos logísticos y su influencia en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable Y Dimensiones	Indicadores	Tipo Y Nivel De Investigación	Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera los procesos logísticos influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> P.E.1. ¿De qué manera las adquisiciones en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020?</p> <p>P.E.2. ¿De qué manera la gestión de existencias y almacenamiento</p>	<p><b>Objetivo general</b> Evaluar en qué medida los procesos logísticos influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> O.E.1. Identificar de qué manera las adquisiciones en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.</p> <p>O.E.2. Evaluar de qué manera la gestión de existencias y almacenamiento en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Los procesos logísticos influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020</p> <p>Ho: Los procesos logísticos no influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: Las adquisiciones en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.</p> <p>H2: La gestión de existencias y almacenamiento en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020</p>	<p><b>Variable independiente</b> Procesos logísticos</p> <p>D1: Adquisiciones</p> <p>D2: Gestión de existencias y almacenamiento</p> <p>D3: Atención al usuario</p> <p>D4: Transporte</p> <p><b>Variable dependiente</b> Rentabilidad</p> <p>D5: Rentabilidad sobre ventas</p>	<p>de adquisiciones</p> <p>de proveedores</p> <p>de compras</p> <p>de inventario</p> <p>de inventario</p> <p>de mercadería</p> <p>de pedidos</p> <p>de mercancía y despachado</p> <p>de quejas y reclamos</p> <p>de transporte</p> <p>de traslado</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b> descriptivo – correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> No experimental de corte transversal</p>  <p>Dónde: m = Muestra V<sub>I</sub> = Procesos logístico V<sub>D</sub>= Rentabilidad</p>	<p><b>Técnica</b> - Entrevista - Análisis documental</p> <p><b>instrumento</b> - Guía de entrevista - Guía de análisis documental</p>

<p>en el marco del proceso logístico influyen en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020?</p> <p>P.E.3. ¿De qué manera la atención al usuario en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020?</p> <p>P.E.4. ¿De qué manera el factor transporte en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020?</p>	<p>O.E.3. Determinar de qué manera la atención al usuario en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.</p> <p>O.E.4. Determinar de qué manera el factor transporte en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.</p> <p>O.E.5. Evaluar nivel de rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.</p>	<p>H3: La atención al usuario en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020.</p> <p>H4: El factor transporte en el marco del proceso logístico influye en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020</p> <p>H5: El nivel de rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020, por debajo de los índices esperados.</p>	<p>D6: Rentabilidad sobre activos</p> <p>D7: Rentabilidad sobre patrimonio</p> <p>D8: Rotación de existencias</p>	<p>- <math>RSV = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{ventas netas}} *</math></p> <p>100</p> <p>- <math>ROA = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}} *</math></p> <p>100</p> <p>- <math>ROE = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{patrimonio}} *</math></p> <p>100</p> <p>- <math>RE = \frac{\text{costo de ventas}}{\text{existencias}} =</math></p> <p># veces</p>	<p>i = Relación entre variables (influencia)</p>	
--	---	---	---	---	--	--

<p>Distrito de Rioja, año 2020?</p> <p>P.E.5. Cuál es el nivel de rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020?</p>						
--	--	--	--	--	--	--

Nota: Elaboración propia

## Anexo N° 2: Instrumentos de la investigación

### GUÍA DE ENTREVISTA

Sr(a) tenga usted muy buenos días/tardes

El motivo del presente cuestionario es la recolección de información relacionada a los procesos logísticos y su manejo dentro la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC – Distrito de Rioja. Para ello, se solicita responder cada una de las preguntas, tenga en cuenta que esta investigación es de carácter confidencial.

ÍTEM	PREGUNTAS
Dimensión: Adquisiciones	
1	¿De qué manera planifican sus adquisiciones?
..... ..... ..... .....	
2	¿Cómo se realiza la selección de proveedores?
..... ..... ..... .....	
3	¿Cuáles son los documentos empleados para el control de compras?
..... ..... ..... .....	
Dimensión: Gestión de existencias y almacenamiento	
4	¿De qué manera se custodian los inventarios?
..... ..... ..... .....	
5	¿De qué manera se realiza el análisis de inventarios?

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<b>6</b>	¿Cómo se realiza la rotación de mercaderías?
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
Dimensión: Atención al usuario	
<b>7</b>	¿Cómo se registran las órdenes de pedidos?
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<b>8</b>	¿Cuál es el proceso para la entrega y despacho de mercadería?
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<b>9</b>	¿De qué manera se lleva a cabo el manejo de quejas y reclamos?
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
Dimensión: Transporte	
<b>10</b>	¿Con cuántas unidades móviles cuenta la empresa?
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

<b>11</b>	¿Cuánto es el tiempo estimado del traslado de mercadería a nivel local, regional y nacional?
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

## LISTA DE COTEJO

Sr(a) tenga usted muy buenos días/tardes

El motivo del presente es para solicitarle apoyo con responder la lista de cotejo, con el fin de recabar información de los procesos logísticos y su manejo dentro la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC – Distrito de Rioja. Tenga en consideración que las respuestas son confidenciales

Ítem	Procesos logísticos	Si	No
	<b>Dimensión: Adquisiciones</b>		
1	¿Las adquisiciones se recepcionan de forma adecuada?		
2	¿Se evalúa eficientemente la selección de proveedores?		
3	¿Se controlan eficientemente los documentos de compras?		
	<b>Dimensión: Gestión de existencias y almacenamiento</b>		
4	¿Se custodia adecuadamente los productos del almacén?		
5	¿Los materiales del almacén reciben verificación periódicamente para su correcto análisis?		
6	¿Se aplica políticas de calidad en el proceso de almacenamiento?		
7	¿Aplica algún proceso para rotación de mercaderías?		
	<b>Dimensión: Atención al usuario</b>		
8	¿Se atiende en orden las solicitudes de los usuarios?		
9	¿Para atender a los pedidos de los usuarios se emplean medios digitales y presenciales?		
10	¿Se despacha la mercadería adecuadamente?		
11	¿Se maneja efectivamente las quejas y reclamos?		
	<b>Dimensión: Transporte</b>		
12	¿La empresa posee vehículos para transporte de mercadería a nivel nacional?		
13	¿La empresa posee vehículo para entregas delivery?		
14	¿El tiempo de traslado de los envíos de productos es razonable?		

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL - RENTABILIDAD

Procesos logísticos y su influencia en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020

El presente instrumento tiene como propósito analizar los índices de las razones de rentabilidad y el ratio de rotación de existencia de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, en los periodos 2018, 2019 y 2020.

Ratio	Formula	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Rentabilidad sobre ventas	$RSV = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{ventas netas}} * 100$			
Rentabilidad sobre activos	$ROA = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}} * 100$			
Rentabilidad sobre patrimonio	$ROE = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{patrimonio}} * 100$			
Rotación de existencias	$RE = \frac{\text{costo de ventas}}{\text{existencias}} = \# \text{ veces}$			

**Anexo N° 3: Carta de aceptación para ejecución de investigación**

## Carta de Aceptación

A:

Sra. Sheyla Cristina, Vilca Arévalo

Sra. Talita Stefany, Tuesta Rodríguez

Estudiantes de la Universidad Nacional de San Martín, Escuela Profesional de Contabilidad.

**ASUNTO:** Aceptación de trabajo de investigación

Por medio de la presente me dirijo a ustedes, para saludarles muy cordialmente y al mismo tiempo informarles que se ha aceptado que se realice su trabajo de investigación titulada "Procesos logísticos y su influencia en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020", para el cual se les facilitará toda la información logística, documentaria y apoyo del personal para que puedan lograr sus objetivos.

Sin otro particular, nos despedimos deseándoles éxitos en su carrera.

*Rioja, 20 de Julio de 2022*

Atentamente

COMERCIALIZADORA CAÑA DULCE S.A.C.  
RUC. 2017241425

*Rosa Ermela Melendez Saavedra*  
Rosa Ermela Melendez Saavedra  
GERENTE GENERAL



Contactos:

942885899

[melitalicores@gmail.com](mailto:melitalicores@gmail.com)

Instagram: @licoresmelita

Facebook: Licores Melita

Jr. San Martín 821 – Rioja, San Martín - Perú

## Anexo N° 4: Estados Financieros

RAZON SOCIAL: COMERCIALIZADORA CAÑA DULCE SAC  
RUC: 20572241425  
PERIODO: 2018

### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Al 31 de diciembre de 2018 (Expresado en soles)

ACTIVO		PASIVO	
<b>Activo corriente</b>		<b>Pasivo corriente</b>	
10 Efectivo y equivalentes de efectivo	10,410.95	Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones	9,055.05
101 Caja	5,680.35	401 Impuesto a la renta	7,704.07
104 Cta Cte BCP	13,730.60	403 Instituciones públicas	1,950.98
12 Cuentas por cobrar comerciales -Terceros	12,745.36	41 Remuneraciones y participaciones por pagar	5,548.69
121 Facturas y boletas por cobrar	12,745.36	411 Remuneraciones por pagar	3,984.31
21 Productos terminados	45,650.34	415 Beneficios sociales	1,564.38
211 Productos terminados	45,650.34	42 Cuentas por pagar comerciales-Terceros	1,084.14
23 Productos en proceso	7,984.32	421 Facturas y boletas por pagar	1,084.14
231 Productos en proceso	7,984.32	45 Obligaciones financieras	2,084.35
24 Materias primas	5,984.35	451 prestamos de Instituciones financieras	2,084.35
241 Materias primas	5,984.35		
25 Materiales auxiliares, suministros y repuestos	2,384.34		
251 Materiales auxiliares	2,384.34		
		<b>Total pasivo corriente</b>	<b>20,172.23</b>
<b>Total activo corriente</b>	<b>94,159.66</b>	<b>Pasivo no corriente</b>	
<b>Activo no corriente</b>		48 Provisiones	-
33 Propiedad, planta y equipo	125,314.45	489 Otras provisiones	-
39 Depreciación y amortización acumulados	-10,470.68		
		<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>-</b>
<b>Total activo no corriente</b>	<b>105,843.77</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
		50 Capital	186,544.00
		501 Capital Social	166,544.00
		57 Excedente de revaluación	-
		59 Resultados acumulados	13,286.60
		<b>Total patrimonio</b>	<b>179,831.20</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>200,003.43</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>200,003.43</b>

Rioja, febrero de 2019

RAZON SOCIAL: COMERCIALIZADORA CAÑA DULCE SAC  
RUC: 20572241425  
PERIODO: 2018

### ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL Al 31 de diciembre de 2018 (Expresado en soles)

Ventas Netas (ingresos operacionales)	169,341.24
Otros Ingresos Operacionales	
<b>Total de Ingresos Brutos</b>	<b>169,341.24</b>
Costo de ventas	-52,510.08
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>116,831.16</b>
<b>Gastos Operacionales</b>	
Gastos de Administración	-84,154.34
Gastos de Venta	-7,890.24
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>24,786.58</b>
<b>Otros Ingresos (gastos)</b>	
Ingresos Financieros	
Gastos Financieros	-5,940.34
Otros Ingresos	
Otros Gastos	
Resultados por Exposición a la Inflación	
<b>Resultados antes de Participaciones,</b>	
<b>Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias</b>	<b>18,846.24</b>
Participaciones	
Impuesto a la Renta Mype hasta 15 UIT. Utilidad 10%	
Impuesto a la Renta Mype de 15 UIT a mas . Utilidad 29.5%	
Impuesto a la Renta Régimen General 29.5%	-5,559.64
<b>Resultados antes de Partidas Extraordinarias</b>	<b>13,286.60</b>
Ingresos Extraordinarios	
Gastos Extraordinarios	
<b>Resultado Antes de Interés Minoritario</b>	<b>13,286.60</b>
Interés Minoritario	
<b>Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>	<b>13,286.60</b>

Rioja, febrero de 2019

RAZON SOCIAL: COMERCIALIZADORA CAÑA DULCE SAC  
RUC: 20572241425  
PERIODO: 2019

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
Al 31 de diciembre de 2019  
(Expresado en soles)

ACTIVO		PASIVO	
<b>Activo corriente</b>		<b>Pasivo corriente</b>	
10 Efectivo y equivalentes de efectivo	20,830.24	40 Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones	5,887.78
101 Caja	3,590.41	401 Impuesto a la renta	4,351.47
104 Cta Cte BCP	17,239.83	403 Instituciones públicas	1,536.31
12 Cuentas por cobrar comerciales -Terceros	16,587.14	41 Remuneraciones y participaciones por pagar	10,201.42
121 Facturas y boletas por cobrar	16,587.14	411 Remuneraciones por pagar	9,221.01
21 Productos terminados	35,984.32	415 Beneficios sociales	980.41
211 Productos terminados	35,984.32	42 Cuentas por pagar comerciales-Terceros	3,516.93
23 Productos en proceso	5,984.31	421 Facturas y boletas por pagar	3,516.93
231 Productos en proceso	5,984.31	45 Obligaciones financieras	4,536.14
24 Materias primas	3,658.67	451 prestamos de instituciones financieras	4,536.14
241 Materias primas	3,658.67		
25 Materiales auxiliares, suministros y repuestos	1,984.38		
251 Materiales auxiliares	1,984.38		
		<b>Total pasivo corriente</b>	<b>24,142.27</b>
<b>Total activo corriente</b>	<b>85,029.06</b>		
<b>Activo no corriente</b>		<b>Pasivo no corriente</b>	
33 Propiedad, planta y equipo	138,385.94	48 Provisiones	-
36 Depreciación y amortización acumulados	-20,684.36	489 Otras provisiones	-
		<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>-</b>
<b>Total activo no corriente</b>	<b>117,381.58</b>		
		<b>PATRIMONIO</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>202,410.64</b>	50 Capital	166,544.80
		501 Capital Social	166,544.80
		57 Excedente de revaluación	-
		59 Resultados acumulados	11,723.77
		<b>Total patrimonio</b>	<b>178,268.37</b>
		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>202,410.64</b>

Rioja, febrero de 2020

RAZON SOCIAL: COMERCIALIZADORA CAÑA DULCE SAC  
RUC: 20572241425  
PERIODO: 2019

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL  
Al 31 de diciembre de 2019  
(Expresado en soles)

Ventas Netas (ingresos operacionales)	169,698.34
Otros Ingresos Operacionales	
<b>Total de Ingresos Brutos</b>	<b>169,698.34</b>
Costo de ventas	-52,620.81
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>117,077.53</b>
<b>Gastos Operacionales</b>	
Gastos de Administración	-91,145.68
Gastos de Venta	-1,351.41
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>24,580.44</b>
<b>Otros Ingresos (gastos)</b>	
Ingresos Financieros	
Gastos Financieros	-7,950.98
Otros Ingresos	
Otros Gastos	
Resultados por Exposición a la Inflación	
<b>Resultados antes de Participaciones,</b>	
Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias	<b>16,629.46</b>
Participaciones	
Impuesto a la Renta Mype hasta 15 UIT. Utilidad 10%	
Impuesto a la Renta Mype de 15 UIT a mas . Utilidad 29.5%	
Impuesto a la Renta Régimen General 29.5%	-4,905.69
<b>Resultados antes de Partidas Extraordinarias</b>	<b>11,723.77</b>
Ingresos Extraordinarios	
Gastos Extraordinarios	
<b>Resultado Antes de Interés Minoritario</b>	<b>11,723.77</b>
Interés Minoritario	
<b>Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>	<b>11,723.77</b>

Rioja, febrero de 2020

RAZON SOCIAL: COMERCIALIZADORA CAÑA DULCE SAC  
RUC: 20572241425  
PERIODO: 2020

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
Al 31 de diciembre de 2020  
(Expresado en soles)

ACTIVO		PASIVO	
<b>Activo corriente</b>		<b>Pasivo corriente</b>	
10 Efectivo y equivalentes de efectivo	18,044.49	40 Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones	3,963.78
101 Caja	1,950.45	401 Impuesto a la renta	2,984.61
104 Cta Cte BCP	16,094.04	403 Instituciones públicas	1,009.17
12 Cuentas por cobrar comerciales -Terceros	22,850.34	41 Remuneraciones y participaciones por pagar	5,984.32
121 Facturas y boletas por cobrar	22,850.34	411 Remuneraciones por pagar	5,984.32
21 Productos terminados	27,927.28	415 Beneficios sociales	-
211 Productos terminados	27,927.28	42 Cuentas por pagar comerciales-Terceros	14,984.36
23 Productos en proceso	9,984.18	421 Facturas y boletas por pagar	14,984.36
231 Productos en proceso	9,984.18	45 Obligaciones financieras	6,984.69
24 Materias primas	2,954.36	451 prestamos de instituciones financieras	6,984.69
241 Materias primas	2,954.36		
25 Materiales auxiliares, suministros y repuestos	1,036.91	<b>Total pasivo corriente</b>	<b>31,947.15</b>
251 Materiales auxiliares	1,036.91		
<b>Total activo corriente</b>	<b>82,597.56</b>	<b>Pasivo no corriente</b>	
<b>Activo no corriente</b>		48 Provisiones	-
33 Propiedad, planta y equipo	141,298.14	489 Otras provisiones	-
39 Depreciación y amortización acumulados	-23,408.57	<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>-</b>
<b>Total activo no corriente</b>	<b>117,799.57</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>200,397.13</b>	50 Capital	166,544.80
		501 Capital Social	166,544.80
		57 Excedente de revaluación	-
		59 Resultados acumulados	1,905.38
		<b>Total patrimonio</b>	<b>168,449.98</b>
		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>200,397.13</b>

Rioja, febrero de 2021

RAZON SOCIAL: COMERCIALIZADORA CAÑA DULCE SAC  
RUC: 20572241425  
PERIODO: 2020

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL  
Al 31 de diciembre de 2020  
(Expresado en soles)

Ventas Netas (ingresos operacionales)	75,650.41
Otros Ingresos Operacionales	-
<b>Total de Ingresos Brutos</b>	<b>75,650.41</b>
Costo de ventas	-23,458.02
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>52,192.39</b>
<b>Gastos Operacionales</b>	
Gastos de Administración	-39,984.14
Gastos de Venta	-965.34
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>11,242.91</b>
<b>Otros Ingresos (gastos)</b>	
Ingresos Financieros	-
Gastos Financieros	-8,540.25
Otros Ingresos	-
Otros Gastos	-
Resultados por Exposición a la Inflación	-
<b>Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias</b>	<b>2,702.66</b>
Participaciones	-
Impuesto a la Renta Mype hasta 15 UIT. Utilidad 10%	-
Impuesto a la Renta Mype de 15 UIT a mas . Utilidad 20.5%	-
Impuesto a la Renta Regimen General 29.5%	-797.29
<b>Resultados antes de Partidas Extraordinarias</b>	<b>1,905.38</b>
Ingresos Extraordinarios	-
Gastos Extraordinarios	-
<b>Resultado Antes de Interés Minoritario</b>	<b>1,905.38</b>
Interés Minoritario	-
<b>Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>	<b>1,905.38</b>

Rioja, febrero de 2021

# Procesos logísticos y su influencia en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020

*por Sheyla Cristina Vilca Arévalo*

---

**Fecha de entrega:** 29-ene-2024 08:20a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2281159716

**Nombre del archivo:** TESIS\_SHEYLA\_Y\_STEFANY.docx (3.13M)

**Total de palabras:** 16764

**Total de caracteres:** 95026

## Procesos logísticos y su influencia en la rentabilidad de la empresa Comercializadora Caña Dulce SAC, Distrito de Rioja, año 2020

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>tesis.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>