

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN POR PROCESOS LOGÍSTICOS Y  
LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA DEREK EIRL, TRUJILLO 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autores:**

Marylin Flordelys Rebaza Sanchez

Dora Stefanie Veneros Rodriguez

**Asesor:**

Ing. Óscar Santamaría Castillo

<https://orcid.org/0000-0001-5344-2732>

Trujillo - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Roger Hurtado Rojas</b>	18122198
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	<b>José Roberto Huaman Tuesta</b>	17814526
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	<b>Roberto Martin Gamarra López</b>	43388320
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

## TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>17</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>17</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	19
CAPÍTULO III: RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	51
REFERENCIAS	54
ANEXOS	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de Confiabilidad de Instrumento de Investigación según rango.....	25
Tabla 2. Resultados de Confiabilidad Alfa de Cronbach .....	25
Tabla 3. Distribución de opiniones según la Gestión por procesos logísticos.....	26
Tabla 4. Resultado de la encuesta: Proceso de compras .....	27
Tabla 5. Distribución de opciones de proceso de compras .....	28
Tabla 6. Resultado de la encuesta: Proceso de inventarios .....	29
Tabla 7. Distribución de opiniones según proceso de inventarios.....	30
Tabla 8. Resultado de la encuesta: Proceso de servicio al cliente .....	31
Tabla 9. Distribución de opiniones según Procesos de servicio al cliente .....	32
Tabla 10. Resultado de la encuesta: Rentabilidad .....	34
Tabla 11. Distribución de opiniones según rentabilidad de la empresa.....	35
Tabla 12. Prueba de Normalidad.....	36
Tabla 13. Relación entre los procesos logísticos y rentabilidad de la empresa.....	37
Tabla 14. Relación entre proceso de compra y rentabilidad de la empresa.....	38
Tabla 15. Relación entre proceso de inventarios y rentabilidad de la empresa.....	39
Tabla 16. Relación entre los procesos de servicio al cliente y rentabilidad de la empresa....	40
Tabla 17. Cuadro de devoluciones de compras Enero-Junio 2022.....	42
Tabla 18. Otros gastos diversos de gestión Enero-Junio 2022-Sobre almacenaje .....	43
Tabla 19. Cuadro de productos vencidos Enero-Junio 2022 .....	44
Tabla 20. Cuadro de productos perdidos Enero-Junio 2022 .....	45
Tabla 21. Cuadro de productos dañados Enero-Junio 2022 .....	45
Tabla 22. Estado de Situación Financiera real-simulado, Enero-Junio 2022.....	48
Tabla 23. Estado de Resultados real-simulado, Enero-Junio 2022.....	49

## RESUMEN

Para desarrollar adecuadamente la gestión empresarial y lograr resultados óptimos, se deben aplicar métodos de gestión por procesos, incluidos los procesos logísticos, dentro de estos procesos se consideró como materia de estudio los procesos de compras, inventario y servicio al cliente, planteando como objetivo general, determinar la relación existente entre la gestión por procesos logísticos y la rentabilidad de la Empresa Distribuidora Derek EIRL, Trujillo 2022, empleando como metodología de investigación el estudio no experimental, diseño transversal correlacional causal, de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, es por ello que, se analizó la opinión de 18 trabajadores de la entidad, por medio del cuestionario donde se ha integrado a las variables del estudio, analizándolas a través de una estadística descriptiva e inferencial, según la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, donde se eligió la prueba de correlación de Pearson, verificando que la probabilidad de significancia 0.000 es menor a 0.05, con un valor del coeficiente de correlación positiva de 0,810, concluyendo que la gestión por procesos logísticos se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Empresa Distribuidora Derek EIRL.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión por Procesos Logísticos, Rentabilidad, Logística, Inventarios, Compras, Servicio al cliente.

## ABSTRACT

In order to properly develop business management and achieve optimal results, process management methods must be applied, including logistics processes, within these processes the purchasing, inventory and customer service processes were considered as a subject of study, raised as a general objective. determine the relationship between management by logistics processes and the profitability of the Derek EIRL Distributor Company, Trujillo 2022, using as a research methodology the non-experimental study, causal correlational cross-sectional design, applied with a quantitative approach, that is why , the opinion of 18 workers of the entity was analyzed, through the questionnaire, one for each variable, analyzing it through descriptive and statistical statistics, according to the Shapiro Wilk normality test, where the Pearson correlation test was chosen, verifying that the probability of significance 0.000 is less than 0.05, with a value of the positive correlation coefficient of 0.810, concluding that management by logistics processes is significantly related to the profitability of the Derek EIRL Distribution Company

**KEYWORDS:** Logistics Process Management, Profitability, Logistics, Inventories, Purchasing, Customer Service

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

### Tesis

Acevedo B., y Torres M., (2021) *Aplicación de Gestión por procesos para aumentar la rentabilidad en la empresa Servicios Industriales Chimbotano E.I.R.L – Chimbote 2021* [Tesis para optar el título profesional de Ingeniería Industrial. Universidad César Vallejo. Chimbote – Perú].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85028/Acevedo\\_ABY-Torres\\_LMR-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85028/Acevedo_ABY-Torres_LMR-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Alcala M., Sánchez D., Valdivieso J., (2017) *Gestión logística y en la rentabilidad de la empresa Cynara Perú SAC año 2017-2020*. [Tesis para optar el título profesional del contador público. Universidad Nacional Callo. Lima – Perú].

[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6198/TESIS\\_PREGRA DO\\_SANCHEZ\\_ALCALA\\_VALDIVIESO\\_FCC\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6198/TESIS_PREGRA DO_SANCHEZ_ALCALA_VALDIVIESO_FCC_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Calderón P., y Torres H., (2017) *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de la empresa taller mecánico y transportes Ilo, Moquegua*. [Tesis para optar el título de administrador. Universidad Católica de Santa María. Moquegua. Perú].

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6996/53.0881.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pillajo D. (2019) *Análisis del Modelo de Gestión por Procesos en la producción de cereales extruidos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Productos Panda, ubicada en Quito, en el periodo 2015 – 2017*. [Tesis para optar el grado de Master En Administración De Empresas M.B.A. Universidad Internacional SEK].

[https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3250/1/TESIS%20FINAL%20Daniel%20Pillajo\\_UISEK.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3250/1/TESIS%20FINAL%20Daniel%20Pillajo_UISEK.pdf)

Sánchez O., y Zavaleta B., (2019) *Aplicación de la gestión por procesos para aumentar la rentabilidad en ECROMSA SAC Chimbote 2019*. [Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad César Vallejo. Chimbote – Perú].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45418/S%C3%A1nchez\\_VOG-Zavaleta\\_RBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45418/S%C3%A1nchez_VOG-Zavaleta_RBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### **Archivos PDF**

Bravo, S., (2003). *Análisis de rentabilidad económica y financiera* [Archivo PDF]  
Recuperado de:  
<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2941/MaterialDid%C3%A1ctico3Rentabilidad.pdf?sequence=1>

Contreras y Días., (2015). *Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones*. [Archivo PDF], Recuperado de:  
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Estructura\\_financiera\\_y\\_rentabilidad\\_origen\\_teor%C3%ADa.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Estructura_financiera_y_rentabilidad_origen_teor%C3%ADa.pdf)

Ruiz, B. (2002). Ensayo “Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación para la recolección de datos”. Recuperado de:  
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

### **Revistas**

Segura, M (2019). Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hatrodt Perú S.A.C, 2016-2018 (27 de abril). *Revista Universidad Internacional del Ecuador*.  
Recuperado de: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1022/1547>

### **Referencias electrónicas**

Adecco, (2021) ¿Cuál es la importancia de la logística en la empresa? (04 de abril).  
Recuperado de: <https://www.adecco.com.pe/rrhh/importancia-logistica-empresarial/>

E.L. Hollingsworth y Company (2022) *¿Qué es el proceso logístico?* (15 de mayo)

Recuperado de: <https://www.nalww.mx/es/blog/2018/09/que-es-el-proceso-logistico>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación.

Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Logística 360, (2019) *“Cuatro claves de la gestión logística en el Perú”*. (11 de mayo).

Agencia Peruana de Noticias Logística 360. Lima-Perú. Recuperado de:

<https://www.logistica360.pe/conozca-las-4-claves-de-la-gestion-logistica-en-el-peru/>

Ministerio de transportes y comunicaciones, (2022) *“MTC da a conocer los resultados de la*

*Encuesta Nacional de Logística Perú”*. (5 de Abril). Recuperado de:

<https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/597852-mtc-da-a-conocer-los->

[resultados-de-la-encuesta-nacional-de-logistica-peru](https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/597852-mtc-da-a-conocer-los-resultados-de-la-encuesta-nacional-de-logistica-peru)

Orbit Logistics, (2018). *Gestión logística: entienda qué es, concepto y beneficios*. (10 mayo).

Recuperado de: [https://blog.portalvmi.com.br/es/gestion-logistica-entienda-que-es-](https://blog.portalvmi.com.br/es/gestion-logistica-entienda-que-es-concepto-y-beneficios/)

[concepto-y-beneficios/](https://blog.portalvmi.com.br/es/gestion-logistica-entienda-que-es-concepto-y-beneficios/)