



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA LOGÍSTICO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA GRAFIMUNDO S.A., CALLAO, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Br. Deivis Lucio Cornelio Huanca

Asesor:

Mg. CPC. Ruperto Hernan Arias Fratelli

Lima - Perú

2019

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor **Mg. CPC. Ruperto Hernan Arias Fratelli** y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el Bachiller **Deivis Lucio Cornelio Huanca**, denominada:

**“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA LOGÍSTICO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA GRAFIMUNDO S.A., CALLAO, 2018”**

---

Mg. CPC. Ruperto Hernan Arias Fratelli  
**ASESOR**

---

Dra. Giullianna del Pilar  
Cisneros Deza  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Gonzalo Gonzales Castro  
**JURADO**

---

Dr. Cesar Jesus Peña Oxolon  
**JURADO**

## DEDICATORIA

A Dios por permitirme seguir avanzando en mi carrera profesional y por darme la fuerza y la salud para lograr mis objetivos trazados.

## AGRADECIMIENTO

A mis Padres por su siempre apoyo en sus consejos, ejemplos dignos de superación y entrega.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>51</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 .....	23
Tabla N° 2 .....	24
Tabla N° 3 .....	25
Tabla N° 4 .....	26
Tabla N° 5 .....	27
Tabla N° 6 .....	28
Tabla N° 7 .....	29
Tabla N° 8 .....	29
Tabla N° 9 .....	30
Tabla N° 10 .....	31
Tabla N° 11 .....	31
Tabla N° 12 .....	32
Tabla N° 13 .....	33
Tabla N° 14 .....	33
Tabla N° 15 .....	34
Tabla N° 16 .....	35
Tabla N° 17 .....	35
Tabla N° 18 .....	42
Tabla N° 19 .....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1.- Propuesta de Implementación de Sistema Logístico.....</b>	<b>41</b>
--	-----------

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación nace por los problemas que presentan algunas empresas comerciales en el control de sus procesos logísticos, pues si bien es cierto el mercado actualmente ocasiona una elevada competencia en el sector comercial por lo que las empresas buscan reducir sus costos, manejando sus recursos de manera adecuada y usando herramientas de última generación.

Por ello se planteó como objetivo general, implementar un modelo de sistema logístico para poder automatizar los procesos de compras, finanzas y comercial de la empresa Grafimundo S.A. simplificando el trabajo de las áreas de almacén y logística.

para tal efecto se llevó a cabo una evaluación mediante una encuesta y análisis documental a 16 trabajadores de la empresa, cuyos resultados evidenciaron la falta de un modelo de sistema logístico y la falta de capacitación por ello no se planifican los procesos de compras, no se realiza análisis de competencia de manera constante, se realiza la recepción y almacenamiento de manera aislada, con posterioridad del pedido del cliente, a lo que se debe añadir que tampoco se han evaluado las rutas ni los costos del transporte en la distribución de productos publicitarios al domicilio de los clientes, siendo el atraso que manifiesta el vendedor hasta de 8 días, generando inclusive que sus clientes pierdan contratos de trabajo porque no tienen a tiempo los insumos que le atiende Grafimundo S.A. Por este motivo se plantea un modelo de sistema logístico, que se basa en la aplicación de los procesos a seguir para que el personal de compras y el personal de almacén no tengan problemas al momento de atender un pedido.

Con la propuesta de un Sistema logístico adecuado aplicado a la empresa Grafimundo S.A. se pretende generar un aporte, el mismo que conlleve a lograr niveles de eficiencia a la gerencia haciéndola más competitiva y capaz de afrontar riesgos, cambios y complejidad del mundo actual de los negocios permitiendo de esta manera lograr sus objetivos como organización.

**Palabras clave:** Sistema, Logístico, para mejorar la rentabilidad, de una Empresa



## ABSTRACT

The present research work is born by the problems that some commercial companies present in the control of their logistic processes, because although it is true the market currently causes a high competition in the commercial sector, so the companies look to reduce their costs, managing their resources in an appropriate manner and using cutting-edge tools.

Therefore, the general objective was to implement a logistics system model to automate the purchasing, financial and commercial processes of the company Grafimundo S.A. simplifying the work of the warehouse and logistics areas.

For this purpose, an evaluation was carried out through a survey and documentary analysis of 16 workers of the company, whose results evidenced the lack of a logistic system model and the lack of training. Therefore, the purchasing processes are not planned. performs competitive analysis in a constant manner, the reception and storage is performed in isolation, after the customer's order, to which it must be added that neither the routes nor the transportation costs have been evaluated in the distribution of advertising products to the domicile of the clients, being the delay that the seller manifests up to 8 days, even generating that his clients lose contracts of work because they do not have in time the supplies that Grafimundo SA attends to him. For this reason a logistic system model is proposed, which is based on the application of the processes to be followed so that the purchasing staff and the warehouse personnel do not have problems when taking an order.

With the proposal of an adequate logistic system applied to the company Grafimundo S.A. it is intended to generate a contribution, the same that leads to achieve levels of efficiency to management making it more competitive and capable of facing risks, changes and complexity of the current business world, thus allowing to achieve its objectives as an organization.

Keywords: System, Logistic, to improve profitability, of a Company

## CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Las condiciones del mercado actualmente ocasionan una elevada competencia en el sector comercial de productos de publicidad por lo que las empresas están buscando reducir sus costos. Tal como lo indica (Lefcovich, 2005) “La reducción de costos es uno de los temas más abordados en las empresas. Lo hacen todo el tiempo ya que es un proceso permanente. Esto se debe a que siempre se busca mejorar la rentabilidad de la empresa y, en consecuencia, la productividad. Es decir tratar de "hacer más con menos", que es producir más con lo que se tiene o producir lo mismo con menores gastos. En ambos casos el objetivo es reducir costos.

Una empresa puede reducir costos por muchas razones: por una caída de las ventas, por falta de liquidez, por no tener acceso al crédito, etc. Y cuando esto sucede el recorte de gastos se da en las áreas de recursos humanos con el despido de personal, la reestructuración de los procesos de compra, cambios de proveedores, entre otras medidas.

Esta reducción es para ofrecer un mejor precio de venta con la calidad exigida por el cliente además se busca que éstas, tengan la opción de mejorar su gestión logística manejando sus recursos de manera adecuada y usando herramientas de última generación, de manera que mejore sustancialmente su estrategia competitiva.

Según (Monge, 2010, pág. 248) “Las estrategias competitivas que desarrollan las empresas son un factor fundamental para saber la forma en que éstas van a competir en los mercados y de ellas dependerá si se tiene o no éxito en su gestión empresarial. Es de suma importancia que las empresas puedan identificar la estrategia o conjunto de estrategias más eficaces para competir eficientemente. Solo estableciendo la estrategia pertinente se pueden lograr las metas y objetivos propuestos por las empresas. Para que una estrategia sea exitosa, ésta debe ser coherente con los valores y las metas, con los recursos y capacidades de la misma, con su entorno, con su estructura y sistemas organizativos”.

(Scholes, kevan; Gerry Johnson; Richard Whittington, 1993, pág. 35) En su obra dicen que “La estrategia es la dirección y el alcance de una organización a largo plazo; consigue ventajas para la organización a través de su configuración de los recursos en un entorno cambiante, para hacer frente a las necesidades de los mercados y cumplir las expectativas de los accionistas. La estrategia trata sobre las decisiones acerca de en qué negocios se compite,

delimitan el entorno específico de la empresa y fijan los límites de la misma; la estrategia persigue adaptar la empresa a su entorno”.

(Kenneth Richmond, 1977, pág. 59) Define la estrategia como “el patrón de los principales objetivos, propósitos o metas y las políticas y planes esenciales para la consecución de dichas metas, establecidos de tal manera que definan en qué clase de negocio la empresa está o quiere estar y qué clase de empresa es o quiere ser”. Por su parte para (Ansoff, 1976) “La estrategia es la dialéctica de la empresa con su entorno. Aunque Ansoff no define formalmente el concepto de estrategia, parece concebirla como el vínculo común existente entre las actividades, los productos y los mercados que definen los negocios donde ya compite la empresa o pretende hacerlo en el futuro. No obstante, sí identifica cuatro componentes que, a su juicio, caracterizan a este vínculo común o estrategia: el ámbito de actuación, el vector de crecimiento, la ventaja competitiva y el efecto sinergia”.

La optimización de los procesos logísticos significa mayor competitividad y menos costos para así poder mejorar la rentabilidad de las empresas.

(Rico, 2007) En su obra menciona que “La rentabilidad, es esencial e imprescindible para toda organización que persigue fines de lucro, resulta cada día más difícil no sólo poderla obtener, sino también lo que es aun más complejo, mantenerla en el tiempo y que no se deteriore.

Sin una estrategia válida, el negocio no sólo no podrá crecer, sino que también será inevitable la destrucción progresiva del valor de la empresa. La complejidad de los contextos en los cuales debe interactuarse y los nuevas economías de todo tipo (economía de alcance, economía de tiempo, economía de la atención, economía de redes, entre otras) exigen sin duda, más y mejor estrategia.

Para obtener rentabilidad, cada organización deberá diseñar cuáles serán las distintas formas y modos de generarla y en consecuencia exige comprender cuáles son los factores clave que facilitan su logro y para ello es necesario trabajar en los detalles”.

Aún existen muchas que se rehúsan al cambio, pero esta situación está cambiando y las empresas están tomando consciencia sobre la importancia de la logística en la reducción de costos innecesarios; Como se sabe el costo de la logística en el Perú representa entre el 20% y 30% sobre las ventas, cuando en Chile es de 12% y en Estados Unidos de 8%. Todo esto

se puede lograr con una logística eficiente, además la eficacia del proceso logístico depende de una adecuada definición en el diseño y planificación, debido a que muchos problemas durante ejecución de la obra se generan por errores u omisiones en estas etapas. No se diseña pensando en cómo se hará el proceso constructivo o no se definen exactamente los tipos de insumos a usar por lo que se tienen que hacer cambios durante la obra.

(Alva Sánchez Frank Hugo; Espinoza Zavaleta Karen Marilyn, 2013) . “Diseño de un sistema logístico para la gestión de compras en la empresa Agroindustrias Josymar S.A.C.” Los autores mencionan en su tesis que las agroindustrias en el Perú han tenido un desarrollo vertiginoso en los últimos años, impulsando este ritmo de crecimiento a las empresas que se desenvuelven en dicho sector. Esto ha implicado, en la mayoría de casos, el desarrollo de tecnologías, procesos y funciones a partir de organizaciones que no estaban preparadas para este ritmo de crecimiento. La mayor parte de estas empresas tuvo que concentrar esfuerzos en las funciones prioritarias de su actividad, descuidando algunas de sus actividades de apoyo, lo cual constituye un punto débil para sus operaciones.

Los autores mencionan que la empresa es una organización dedicada a la fabricación de conservas de espárrago, teniendo como problema la demora de pedidos de frascos de vidrio, estas demoras encontradas, conforman el punto de partida de su trabajo de investigación, que tiene como propósito el desarrollo de un sistema de gestión de compras que permita lograr la homogenización de compras de manera óptima y que se constituya en un ahorro sustancial para las operaciones de la empresa.

El principal objetivo planteado por los tesisistas es diseñar un sistema de gestión compras que garantice una disponibilidad de materiales de vidrio, mediante la aplicación de políticas, procedimientos y metodologías al área de compras. De acuerdo a esta implementación concluyen que:

- El flujo de caja en un periodo de un año arrojó los siguientes indicadores económicos VAN de S/.870108.93, TIR de 37.81 %, Costo Beneficio (B/C) de 13.02 y un PRI de 3 meses con 15 días; siendo estos resultados favorables para justificar la inversión.

- Se estructuró las funciones y procedimientos para realizar las Compras y Almacenamiento mediante formatos, manuales y políticas al Área Logística lográndose su estandarización.

(Diego, 2016). Propuesta de mejora de la gestión logística para mejorar la rentabilidad de la empresa Seguros S.A. El Autor en su tesis menciona que tuvo como objetivo general Diseñar una propuesta de mejora en la gestión logística, para reducir los costos logísticos y las penalidades en la empresa Seguroc S.A.

El problema de investigación surge cuando se identifican los siguientes problemas: Existe una constante falta de stock para atender los requerimientos para atender al personal nuevo que ingresa a la empresa, lo cual genera penalidades por parte del cliente cuando no tiene su indumentaria completa o penalidades por faltos los cuales son ocasionados por tener AVP que no cuenta con su indumentaria básica para poder cubrir puesto. Las penalidades ocasionadas por el área logística ascienden hasta S/. 124,800.00 anuales.

La empresa tiene por política no manejar stock solo realizan compras de última hora para poder atender al nuevo personal, no tienen un plan para prever la demanda. Se compra a más de un proveedor los diferentes ítems de indumentaria lo cual hace que los precios varíen y se excede a lo presupuestado. El tesista concluye que:

- a. Se efectuó una evaluación económica considerando todos los ahorros que podrían generarse de la propuesta, así como los posibles costos de implementación en los que se deberían incurrir.
- b. El flujo de caja realizado arrojó un VAN de S/. 155,593.27 una TIR = 83.25%, B/C=1.92.

(Torales, 2016). Análisis de la estructura comercial de una empresa importadora distribuidora de artículos ferreteros: propuesta para establecer un área de logística y operaciones; El autor menciona en su tesis que la logística pasa de ser la encargada de proveer los requerimientos de la empresa a ser la encargada de coordinar el correcto y oportuno abastecimiento de la empresa y traslado de los mismos entre las diversas estaciones de la empresa y la entrega a los clientes finales, con el fin de que las actividades productivas o comerciales de la empresa se desarrollen de manera óptima constituyéndose en el principal aliado de la áreas de producción y comercialización.

En el caso específico de las empresas comerciales, la logística ha tenido una gran implicancia en su desarrollo en los últimos años, en donde conceptos como “Mejora Continua”, “Inventario Justo a tiempo”, “Cadena de Suministros”, “Cadena de Valor”, Desarrollo Organizacional, “Administración de Operaciones”, “Proceso Logístico”, “Logística Inversa”, etc., entre otros han gestado una nueva filosofía en el diario quehacer en los implicados en esta área.

Para que una empresa comercial pueda consolidar su accionar e iniciar un vigoroso proceso de expansión de sus actividades, tiene primero que ordenar y potenciar las actividades logísticas para que a partir de allí impulsar las ventas, porque para cumplir correctamente con los requerimientos del mercado, la empresa debe tener claro cómo va a adquirir y transportar los productos necesarios hacia sus almacenes, entre sus unidades de ventas y finalmente hacia sus clientes finales.

Torales muestra el análisis que se debe realizar para ver la implicancia que tienen las actividades logísticas dentro de una empresa y con esa base justificar que toda empresa comercial debe tener dentro de su estructura organizativa un área de logística y operaciones como área independiente, encargada de planificar, diseñar y dirigir todas las actividades relacionadas con el correcto y oportuno abastecimiento de todas y cada una de las estaciones de trabajo involucradas en el mejor trato a los clientes tanto internos como externos, constituyéndose en el principal socio de la Gerencia de Ventas para la consecución de los objetivos organizacionales de la empresa.

Posterior al estudio realizado el autor llega a las siguientes conclusiones:

- a. La creación de la Gerencia de Logística y Operaciones, como ente encargado exclusivamente a las labores de abastecimiento de la empresa, permitirá revertir los problemas que se generan por: Sobredimensionamiento de los stocks debido a compras excesivas de productos, fuera de programación, quiebres constantes de stock, debido a compras de pequeños volúmenes de mercadería, demora en el reabastecimiento de las sucursales, por la deficiente programación de los traslados de mercadería y dificultades financieras generadas por los atomizados procesos de compra.

- b. La Gerencia de ventas se verá potenciada ya que dedicará todos sus recursos a realizar una mejor cobertura del mercado, ya que no deberá inmiscuirse en los procesos de adquisición de productos.
- c. El área de Logística y Operaciones facilitará el desarrollo de nuevos productos para incrementar el portafolio comercial de la empresa, ya que su constante interrelación con los proveedores le permitirá poner a disposición el área de Ventas de los nuevos productos que ingresen al mercado y podrá ubicar con mayor facilidad a nuevos proveedores que abastecerán de lo necesario para satisfacer las nuevas demandas que el mercado solicitará y serán propuestas por el área de ventas.
- d. El poder de negociación que desarrollará la nueva área, le permitirá a finanzas manejar mejor el flujo de caja de la empresa ya que se podrán programar los desembolsos de dinero sin que se afecte la continuidad del abastecimiento de la empresa.
- e. La Facilidad de incrementar el portafolio comercial de la empresa debido al desarrollo de la inteligencia comercial hará que en muchas ocasiones se adquieran productos que no tengan la rotación deseada debiendo en esos casos implementar con la participación el área de Ventas su rápida realización para evitar que caigan dentro del segmento “productos de baja y nula rotación” que ocasiona gastos por almacenaje a la empresa.

(Molina, 2015). Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros; El Autor menciona que su investigación aborda la problemática de los modelos logísticos para mejorar la satisfacción de los clientes, por ello se planteó como objetivo general, planificar e implementar un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S. A.; para el efecto se llevó a cabo una investigación descriptiva, deductiva, cuantitativa, empleando las técnicas de la encuesta, entrevista y del instrumento del cuestionario a una muestra de 45 clientes y

de 10 trabajadores, cuyos resultados evidenciaron la falta de un modelo logístico, por ello no se planifican los procesos de compras, recepción y almacenamiento que se realizan de manera aislada, con posterioridad del pedido del cliente, a lo que se debe añadir que tampoco se han evaluado las rutas ni los costos del transporte en la distribución de productos publicitarios al domicilio de los clientes, siendo el atraso que manifiesta el comprador hasta de cinco días, generando inclusive que sus clientes puedan perder contratos de trabajo si no tienen a tiempo los artículos que le suministra Letreros Universales S. A.

Por éste motivo se plantea un modelo administrativo, que se basa en la aplicación de los métodos del punto de repedido, lote económico del pedido, modelo de transporte y red PERT para mejorar la productividad Llegando a las siguientes conclusiones:

- a) La no planificación adecuada en la compra de materias primas ni de las rutas de transporte para los bienes que la empresa comercializa, sirviendo al cliente en la entrega de los mismos, afectan en gran manera el flujo de proceso productivo de la empresa.
- b) Según el 67% de los clientes, esta situación incidió para que se atrasen en sus obras (49%), lo que también les genera problemas con sus clientes, provocando un alto riesgo en la pérdida del contrato correspondiente de su trabajo en caso de no entregar a tiempo el producto.
- c) Con la propuesta de un modelo administrativo, prioriza la estrategia de logística que puede optimizar la distribución de los productos publicitarios en el mercado a los clientes, la cual se basa en la aplicación de los métodos del punto de repedido bajo conocimientos de los inventarios máximos y mínimos, del lote económico del pedido y del modelo de transporte a través del uso del Solver del programa Excel y de la red PERT en el soporte informático de Microsoft Project.

(Rodríguez, 2017). Validación de un modelo de gestión basado en la logística para la empresa Conauto C.A. El tesista menciona que su proyecto de investigación propone una validación del modelo de gestión basado en la logística para la empresa Conauto C.A., se considera importante para la empresa con años de prestigio cambiar el modelo de logística



que mantiene y es obsoleto. La empresa Conauto C.A, maneja una exclusiva distribución y comercialización de productos con marcas nacionales e importadas, sumado al valor agregado en los servicios que presta al cliente, lo que contribuye al progreso de la empresa en el país. La propuesta del modelo logístico, inicia con el estudio de la situación actual de la empresa y la información obtenida como resultado de la metodología aplicada. Para lograr el objetivo propuesto, se analizan los modelos de gestión existente en la actualidad, los que pueden ser adecuados a la estructura de la empresa. El diseño del modelo de gestión está basado en la optimización de la cadena de suministros, esto permite eliminar los cuellos de botella, procesos obsoletos e inconclusos, la entrega tardía de la mercadería, falta de stock, evita saldos negativos en inventario y la confusión de los responsables de cada área inmersa en el proceso logístico. El resultado arrojado por la investigación ayuda a tomar acciones correctivas y desarrollar mejoras en las áreas que se tiene conflicto, es de vital importancia que los altos mandos se involucren en el proceso, al momento de asignar actividades logísticas que garanticen el cumplimiento de la metas. Con los resultados se pueden tomar decisiones de manera eficaz y efectiva, a fin de lograr alcanzar la optimización de recursos, clima laboral armonizado y rentabilidad para la empresa.

El tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- a) Con el análisis de varios autores sobre los modelos de gestión en el marco teórico, se afirma que la aplicación de los modelos da resultados óptimos, agrega valor al producto y servicio, además de que, maximiza la cadena de suministros y permite reafirmar la propuesta expuesta.
- b) Con la metodología aplicada, la observación directa y el análisis de resultados, se logra identificar de manera clara como está la situación actual por la que atraviesa la empresa, las falencias existentes en los procesos y, a su vez, crea acciones correctivas para la mejora de la gestión logística, involucrándose en ello a todo el personal que intervienen en este proceso.
- c) Con los procesos administrativos y responsables en cada área, se mejora el tiempo muerto que existe, su resultado final es importante, debido a que, se optimizan

recursos, se logra una ventaja competitiva, la obtención de productividad y rentabilidad de la organización empresarial.

- d) El modelo planteado refuerza la mejora de los procesos logísticos para alcanzar la meta de la entidad comercial, siendo de gran impacto para todas las áreas involucradas, canales de distribución, donde se ven reflejados los cambios estructurales de la gestión logística, integrándose en ello a los altos mandos, al cliente interno y externo.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera la implementación del sistema logístico mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., callao, 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera la capacitación al personal de logística mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018?

¿De qué manera la reducción de costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera la implementación del sistema logístico mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar de qué manera la capacitación al personal de logística mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018?

Determinar de qué manera la reducción de los costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

La implementación del sistema logístico mejorará la rentabilidad en la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

La capacitación al personal de logística mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018

La reducción de los costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es aplicada, ya que se propone dar solución a un problema de la realidad basada en la realidad de las empresas. Tal como se menciona en el siguiente texto “El tipo de investigación aplicado está encaminado a la resolución de problemas prácticos, [...] corresponde a la asimilación y aplicación de la investigación a problemas definidos en situación y aspectos específicos” (Landeau, 2007, p. 55) Así mismo tiene un alcance de investigación correlacional, ya que las dos variables de estudio encontradas se relacionan entre si a través del tema central. “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.” (Hernandez, 2014, p. 93) La presente investigación es “no experimental transversal”, ya que las variables no son controladas de manera directa, solo son analizadas a través de la problemática mencionada. “...es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Gómez, 2006, p. 102) De acuerdo a los datos empleados es cuantitativa ya que los resultados que se obtendrán servirán como fundamento de las técnicas de estadística. “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernandez, 2014, p. 4)

## **2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

En la presente investigación la población en la cual se realizará el desarrollo es en base al personal del área de Logística, Contabilidad y Finanzas que están conformados por 16 personas en el año 2018. “Población puede definirse como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar. [...] en una investigación estadística se define arbitrariamente en función de sus propiedades particulares.” (Hernández, 2001, p. 127)

Mi muestra es censal que está conformada por la misma cantidad de personal que se encuentra en el área de Logística, Contabilidad y Finanzas de la empresa Grafimundo S.A., ya que el personal de logística tiene conocimiento sobre compras, almacenamiento y distribución de mercadería, así como también el personal de Contabilidad y Finanzas tiene conocimiento de políticas contables y la elaboración de los Estados Financieros para su presentación y toma de decisiones. “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido con sus características al que llamamos población.” (Hernandez, 2014, p. 175)

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Las técnicas de recolección y análisis de datos que se usara en la presente investigación serán las encuestas a los trabajadores del área de logística, contabilidad y finanzas de la compañía y análisis documental, sobre los temas de las variables. Esto me permitirá tener información más confiable y oportuna para la realización de mi trabajo de investigación. Por un lado tenemos la encuesta que “son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas

y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo” (Tres palacios, 2013), así mismo nos permitirá obtener respuestas a las preguntas planteadas de nuestra investigación. El análisis documental “se trata de revisar aquella información estadística y de opinión contenida en informes, anuarios estadísticos, estudios ya realizados sobre el territorio y textos que abordan aspectos de la realidad local que vayamos a investigar.” (Escudero, 2004, p. 50)

#### **2.4. Procedimiento**

Las acciones que se tomaron para la investigación fueron:

- Investigación sobre la problemática del sistema logístico en para mejorar la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.
- Identificación de posibles soluciones para la implementación de un sistema logístico para mejorar la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.
- Determinar el enfoque de la investigación.
- Formular el problema de la presente tesis.
- Identificar las variables independiente y dependiente.
- Plantear el objetivo general y específico.
- Formular la hipótesis general y específicas.
- Establecer la muestra de la investigación a realizarse.
- Aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación.
- Aplicar una encuesta al personal seleccionado del Área de Logística, contabilidad y finanzas.
- Analizar la información obtenida.

## 2.5. Matriz de Inconsistencias

**Tabla N° 1**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
¿De qué manera la implementación del sistema logístico mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A. en el distrito del callao, 2018?	Determinar de qué manera la implementación del sistema logístico mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018.	La implementación del sistema logístico mejorará la rentabilidad en la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018.	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Sistema logístico</p> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Rentabilidad</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada - Correlacional Básica y de enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.</p> <p><b>Área de estudio:</b> Grafimundo S.A , Callao , 2018</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>Trabajadores</p> <p><b>Técnica :</b></p> <p>Encuesta</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS		
1.¿De qué manera la capacitación al personal de logística mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018?	1. Determinar de qué manera la capacitación al personal de logística mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018?	1. La capacitación al personal de logística mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018		
2. ¿De qué manera la reducción de costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018?	2. Determinar de qué manera la reducción de los costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018	2. La reducción de los costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018.		

## 2.6. Operacionalización de Variables

Tabla N° 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>SISTEMA LOGISTICO</b>	<p>El Sistema logístico es planificación, organización y control del conjunto de actividades de movimiento y almacenamiento que facilitan el flujo de materiales y productos comprados desde la fuente al consumo, para satisfacer la demanda al menor costo, incluidos los flujos de información y control.</p> <p>Según (Torales, 2016). La logística pasa de ser la encargada de proveer los requerimientos de la empresa a ser la encargada de coordinar el correcto y oportuno abastecimiento de la empresa y traslado de los mismos entre las diversas estaciones de la empresa y la entrega a los clientes finales, con el fin de que las actividades productivas o comerciales de la empresa se desarrollen de manera óptima constituyéndose en el principal aliado de la áreas de producción y comercialización.</p>	<b>Planificación de compras</b>	Proyección de Ventas
			Análisis de rotación de mercadería
		<b>Política y método de almacenamiento</b>	Verificación y Control de entrada de mercadería
			Ubicación física y registro de stock de mercadería.
		<b>Planificación de distribución</b>	Análisis de abastecimiento de mercadería
			Preparación de pedido de mercadería
<b>RENTABILIDAD</b>	<p>La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión. En resumen, se mide como el ratio de ganancias pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida; Según</p> <p>(Rico, 2007) En su obra menciona que La rentabilidad, es esencial e imprescindible para toda organización que persigue fines de lucro, resulta cada día más difícil no sólo poderla obtener, sino también lo que es aun más complejo, mantenerla en el tiempo y que no se deteriore.</p>	<b>Margen Bruta</b>	Rentabilidad neta de ventas (Utilidad Neta /ventas )
		<b>Rentabilidad sobre los Activos (ROA)</b>	Rentabilidad neta del activo (Utilidad neta/Activo total)
		<b>Rentabilidad Patrimonial (ROE)</b>	Rentabilidad operacional del patrimonio (Utilidad neta/patrimonio)

Fuente: Elaboración Propia



## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Grafimundo es una empresa importadora y comercializadora de maquinaria e insumos para la industria publicitaria, la mayor parte de los productos son de Asia. Somos representantes de las mejores marcas del mundo en Impresoras de gran formato, plotters de corte, multicortadoras, routers, insumos y accesorios para la industria gráfica. Ofrecemos una gran variedad de productos desde ojalillos para colgar banners hasta impresoras de gran formato de alta tecnología.

Actualmente contamos con 7 sucursales distribuidas en el norte, centro y sur del Perú. A la vez, desde nuestra Sede Central nuestras unidades de transporte están siempre listas para atender a tiempo sus pedidos.

### 3.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

¿Usted cree que implementando el sistema logístico, mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

Tabla N° 3

NIVELES O RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Definitivamente si	10	62.5%
2.- Probablemente si	3	18.8%
3.- No estoy seguro	1	6.3%
4.- Probablemente no	2	12.5%
5.- Definitivamente no	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿Usted cree que implementando el sistema logístico, mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.? Se observa en la tabla N° 1 que el 62.5% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, el 18.8% respondieron “**Probablemente sí**”, el 6.3% respondieron “**No estoy seguro**” y el 12.5% respondieron “**Probablemente no**” mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.

¿Considera usted que al implementar el Sistema logístico, el despacho a los clientes será más efectivo?

**Tabla N° 4**

<b>NIVELES O RANGOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1.- Definitivamente si	8	50.0%
2.- Probablemente si	4	25.0%
3.- No estoy seguro	2	12.5%
4.- Probablemente no	1	6.3%
5.- Definitivamente no	1	6.3%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿Considera usted que al implementar el Sistema logístico, el despacho a los clientes será más efectivo? Se observa en la tabla N° 2 que el 50% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, el 25% respondieron “**Probablemente sí**”, el 12.5% respondieron “**No estoy seguro**”, el 6.3% respondieron “**Probablemente no**” y el 6.3% “**Definitivamente no**” será más efectivo el despacho a los clientes de la empresa Grafimundo S.A.

¿Considera usted que con la implementación del sistema logístico, las importaciones estaría mejor controlado?

**Tabla N° 5**

<b>NIVELES O RANGOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1.- Definitivamente si	11	68.8%
2.- Probablemente si	2	12.5%
3.- No estoy seguro	1	6.3%
4.- Probablemente no	1	6.3%
5.- Definitivamente no	1	6.3%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿Considera usted que con la implementación del sistema logístico, el proceso de compras estará mejor elaborado?

Se observa en la tabla N° 3 que el 68.8% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, el 12.5% respondieron “**Probablemente sí**”, el 6.3% respondieron “**No estoy seguro**” y el 6.3% respondieron “**Probablemente no**” y “**Definitivamente no**” estará mejor elaborado el proceso de compras con la implementación del sistema logístico de la empresa Grafimundo S.A.

¿Considera usted que con la capacitación al personal, mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

**Tabla N° 6**

<b>NIVELES O RANGOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1.- Definitivamente si	12	75.0%
2.- Probablemente si	4	25.0%
3.- No estoy seguro	0	0.0%
4.- Probablemente no	0	0.0%
5.- Definitivamente no	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿Considera usted que con la capacitación al personal, mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.? Se observa en la tabla N° 4 que el 75% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, el 25% respondieron “**Probablemente sí**”, mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.

¿Considera usted que la reducción de costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

**Tabla N° 7**

NIVELES O RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Definitivamente si	10	62.5%
2.- Probablemente si	4	25.0%
3.- No estoy seguro	2	12.5%
4.- Probablemente no		0.0%
5.- Definitivamente no		0.0%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿Considera usted que la reducción de costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.? Se observa en la tabla N° 5 que el 62.5% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, el 25% respondieron “**Probablemente sí**”, y el 12.5% respondieron “**No estoy seguro**” que la reducción de los costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.

¿Se utiliza algún documento para la recepción y control de la mercadería de la empresa Grafimundo S.A.?

**Tabla N° 8**

NIVELES O RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Definitivamente si	16	100.0%
2.- Probablemente si		0.0%
3.- No estoy seguro		0.0%
4.- Probablemente no		0.0%
5.- Definitivamente no		0.0%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿Se utiliza algún documento para la recepción y control de la mercadería de la empresa Grafimundo S.A.?

Se observa en la tabla N° 8 que el 100% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí** se utiliza algún documento para la recepción y control de la mercadería

¿La mercadería recibida se clasifica y se ubica en el área respectiva de la empresa Grafimundo S.A.?

**Tabla N° 9**

NIVELES O RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Definitivamente si		0.0%
2.- Probablemente si	4	25.0%
3.- No estoy seguro	2	12.5%
4.- Probablemente no		0.0%
5.- Definitivamente no	10	62.5%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿La mercadería recibida se clasifica y se ubica en el área respectiva de la empresa Grafimundo S.A.?

Se observa en la tabla N° 9 que el 25 % respondieron “**Probablemente sí**”, el 12.5% respondieron “**No estoy seguro**” y el 62.5% respondieron “**Definitivamente no**” se clasifica la mercadería en el área respectiva.

¿Se selecciona y se clasifica la mercadería por pedido de la empresa Grafimundo S.A.?

**Tabla N° 10**

NIVELES O RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Definitivamente si	9	56.3%
2.- Probablemente si	4	25.0%
3.- No estoy seguro	2	12.5%
4.- Probablemente no	1	6.3%
5.- Definitivamente no		0.0%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿Se selecciona y se clasifica la mercadería por pedido de la empresa Grafimundo S.A.?

Se observa en la tabla N° 10 que el 56.3% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, el 25% respondieron “**Probablemente sí**”, el 12.5% respondieron “**No estoy seguro**”, y el 6.3% respondieron “**Probablemente no se selecciona y clasifica la mercadería en la empresa Grafimundo S.A.**”.

¿Es necesario la rotación del personal para mejorar las actividades en cada puesto de trabajo de la empresa Grafimundo S.A.?

**Tabla N° 11**

NIVELES O RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Definitivamente si	10	62.5%
2.- Probablemente si	4	25.0%
3.- No estoy seguro	2	12.5%
4.- Probablemente no		0.0%
5.- Definitivamente no		0.0%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿Es necesario la rotación del personal para mejorar las actividades en cada puesto de trabajo de la empresa Grafimundo S.A.?

Se observa en la tabla N° 11 que el 62.5% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, el 25% respondieron “**Probablemente sí**”, y el 12.5% respondieron “**No estoy seguro**” que la rotación del personal mejorará las actividades de la empresa Grafimundo S.A.

¿Conoce Usted la rentabilidad verdadera de la empresa de la empresa Grafimundo S.A.?

**Tabla N° 12**

NIVELES O RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Definitivamente si	2	12.5%
2.- Probablemente si		0.0%
3.- No estoy seguro	2	12.5%
4.- Probablemente no		0.0%
5.- Definitivamente no	10	62.5%
<b>TOTAL</b>	14	88%

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿Conoce Usted la rentabilidad verdadera de la empresa de la empresa Grafimundo S.A.?

Se observa en la tabla N° 12 que el 12.5% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, el 12.5% respondieron “**No estoy seguro**” y el 62.5% respondieron “**Definitivamente no**” conocen la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.



¿Es importante la rentabilidad para conocer las operaciones de la empresa Grafimundo S.A.?

**Tabla N° 13**

NIVELES O RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Definitivamente si	8	50.0%
2.- Probablemente si	3	18.8%
3.- No estoy seguro	3	18.8%
4.- Probablemente no	2	12.5%
5.- Definitivamente no		0.0%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

#### INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿Es importante la rentabilidad para conocer las operaciones de la empresa Grafimundo S.A.?

Se observa en la tabla N° 13 que el 50% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, el 18.8% respondieron “**Probablemente sí**”, el 18.8% respondieron “**No estoy seguro**” y el 12.5% respondieron “**Probablemente no**” es importante la rentabilidad para conocer las operaciones de la empresa Grafimundo S.A.

¿Las ventas influyen sobre la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

**Tabla N° 14**

NIVELES O RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Definitivamente si	16	100.0%
2.- Probablemente si		0.0%
3.- No estoy seguro		0.0%
4.- Probablemente no		0.0%
5.- Definitivamente no		0.0%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿Las ventas influyen sobre la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

Se observa en la tabla N° 14 que el 100% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, las ventas influyen en la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.

¿La utilidad neta es importante para la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

**Tabla N° 15**

NIVELES O RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Definitivamente si	12	75.0%
2.- Probablemente si	2	12.5%
3.- No estoy seguro	2	12.5%
4.- Probablemente no		0.0%
5.- Definitivamente no		0.0%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿La utilidad neta es importante para la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

Se observa en la tabla N° 15 que el 75% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, el 12.5% respondieron “**Probablemente sí**”, y el 12.5% respondieron “**No estoy seguro**” que la utilidad neta es importante para la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.

¿Los activos son importante para la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

**Tabla N° 16**

NIVELES O RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Definitivamente si	10	62.5%
2.- Probablemente si	4	25.0%
3.- No estoy seguro	2	12.5%
4.- Probablemente no		0.0%
5.- Definitivamente no		0.0%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

#### INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿Los activos son importante para la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

Se observa en la tabla N° 16 que el 62.5% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, el 25% respondieron “**Probablemente sí**”, y el 12.5% respondieron “**No estoy seguro**” que los activos es importante para la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.

¿El patrimonio influye en la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

**Tabla N° 17**

NIVELES O RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Definitivamente si	12	75.0%
2.- Probablemente si	3	18.8%
3.- No estoy seguro	1	6.3%
4.- Probablemente no		0.0%
5.- Definitivamente no		0.0%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido a la pregunta: ¿El patrimonio influye en la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

Se observa en la tabla N° 17 que el 75% de los encuestados respondieron “**Definitivamente sí**”, el 18.8% respondieron “**Probablemente sí**”, y el 6.3% respondieron “**No estoy seguro**” que el patrimonio influye en la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.

De acuerdo al resultado el 62.5% de los encuestados que respondieron “Definitivamente sí” representa a la cantidad de trabajadores que realmente quieren ser parte del cambio y llegar al objetivo planteado, el 18.8% de los encuestados que respondieron “**Probablemente sí**”, representa a la cantidad de trabajadores que no tienen la confianza y el coraje de pertenecer al cambio, el 6.3% de los encuestados que respondieron “**No estoy seguro**”, representa a la cantidad de trabajadores que no conocen sus responsabilidades en el área y el 12.5% que respondieron “**Probablemente no**”, esto representa a los trabajadores que descuidan su responsabilidad y no cumplen con su trabajo.

De acuerdo al análisis documental realizado dentro de las instalaciones de la empresa Grafimundo S.A. se obtuvo que la mayoría del personal del área logística intentan cumplir con los informes requeridos por su jefe inmediato dentro del tiempo establecido, pero no pueden entregar a tiempo por el motivo de que ellos tienen que generar reportes del sistema y este es demasiado limitado por lo que tienen que trabajar en hojas de Excel por separado generando pérdida de tiempo e incomodidad en el personal.

Para poder hacer realidad la implementación se plantea la siguiente propuesta de sistema logístico.

## 3.2. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACION DE SISTEMA LOGÍSTICO

**3.2.1. Objetivo:** Automatizar los procesos de compras, finanzas y comercial de la empresa Grafimundo S.A. simplificando el trabajo de las áreas de almacén y logística.

**3.2.2. Alcance:** Mantener el stock de seguridad de mercadería como son: insumos y máquinas para la comunicación visual (Banner, Vinilos, acrílicos, pvc, display, tintas y máquinas de impresión, entre otros).

**Responsabilidad:** Jefe de Logística

### Desarrollo:

#### a. Planificar

- **Planificación de Compras.-** La planificación de compras en esta compañía es realizar un análisis de rotación de mercadería, esto va de la mano con la proyección de ventas, si no se tiene la proyección de ventas entonces el comprador no sabrá cuanto de mercadería necesita y para cuando lo necesita, simplemente se guiará de acuerdo al promedio de rotación que arroja el sistema, para tener una buena proyección de compras es necesario tener la proyección de ventas.
- **Política y método de almacenamiento.-** Por lo general cuando la mercadería llega a la empresa, sucede de que el personal de almacén recepciona y traslada a cualquier lugar del almacén, ocasionando desorden y pérdida de los productos. Por ende para tener un almacén ordenado es necesario contar con la política de almacenamiento, seleccionar y numerar los racks para cada producto que para de esa manera cuando llegue la mercadería el personal sepa en qué lugar colocarlo de esta manera se tendrá un orden absoluto y una mejor distribución.

- **Planificación de distribución.-** Antes de distribuir los productos a las sucursales el personal de almacén debe estar seguro de que el producto ha sido costeado, porque al distribuir la mercadería sin estar costeada genera distorsión y un mal reporte del inventario permanente valorizado ocasionando al área de contabilidad que considere malos costos. Para que no suceda este problema el jefe de logística debe de autorizar la distribución por medio de formatos revisados y firmados por cada responsable que realiza los costeos.

**b. Hacer**

- **Preparación de Orden de Compra.-** Para tener un mayor control y agilidad en la compra de productos, debemos hacer una orden de compra y enviar al proveedor. La orden de compra debe tener los siguientes elementos ,
  - a. Nombre impreso y dirección de la compañía que hace el pedido
  - b. Número de orden de compra
  - c. Lugar y fecha de emisión del pedido
  - d. Nombre y dirección del proveedor
  - e. Términos de entrega y de pago
  - f. Cantidad de artículos solicitados
  - g. Descripción
  - h. Precio por unidad
  - i. Costo de envío
  - j. Costo total del pedido
  - k. Firma autorizada

El documento original se entrega al proveedor, y las copias se las queda la empresa y se manda al departamento de contabilidad.

- **Comprar.-** La manera se debe comprar al exterior es, escaneando la orden de compra aprobada por medio de un correo, indicándole que proceda con la producción y/o despacho.
- **Contratar transporte.-** Una vez que el proveedor indica que la mercadería se encuentra lista para el envío, el comprador debe realizar una pequeña licitación con los agentes de carga, solicitando una cotización por todo el servicio a brindar, el agente de carga que tenga el mejor servicio y el mejor precio es el que se encargará de recoger la mercadería del puerto de origen y entregarlo en el puerto de Peru o en la Puerta de la empresa según sea la negociación.
- **Recepción y Verificación de los productos comprados.-** El Personal de almacén es necesario que esté capacitado en la recepción de los productos, como también debe conocer técnicamente los productos , porque de este depende la forma en la que lo van a descargar del contenedor y trasladar a los rack del almacén, una vez que los productos se encuentra en su rack, el personal de control de calidad debe de revisar la situación en la que se encuentra el producto para que de esta manera el personal de ventas no tenga reclamos a la hora de la venta.
- **Costear.-** El personal encargado debe solicitar los documentos al agente de aduana para posterior a su costeo debe realizarlo ingresando todo los gastos realizados en el módulo del sistema.

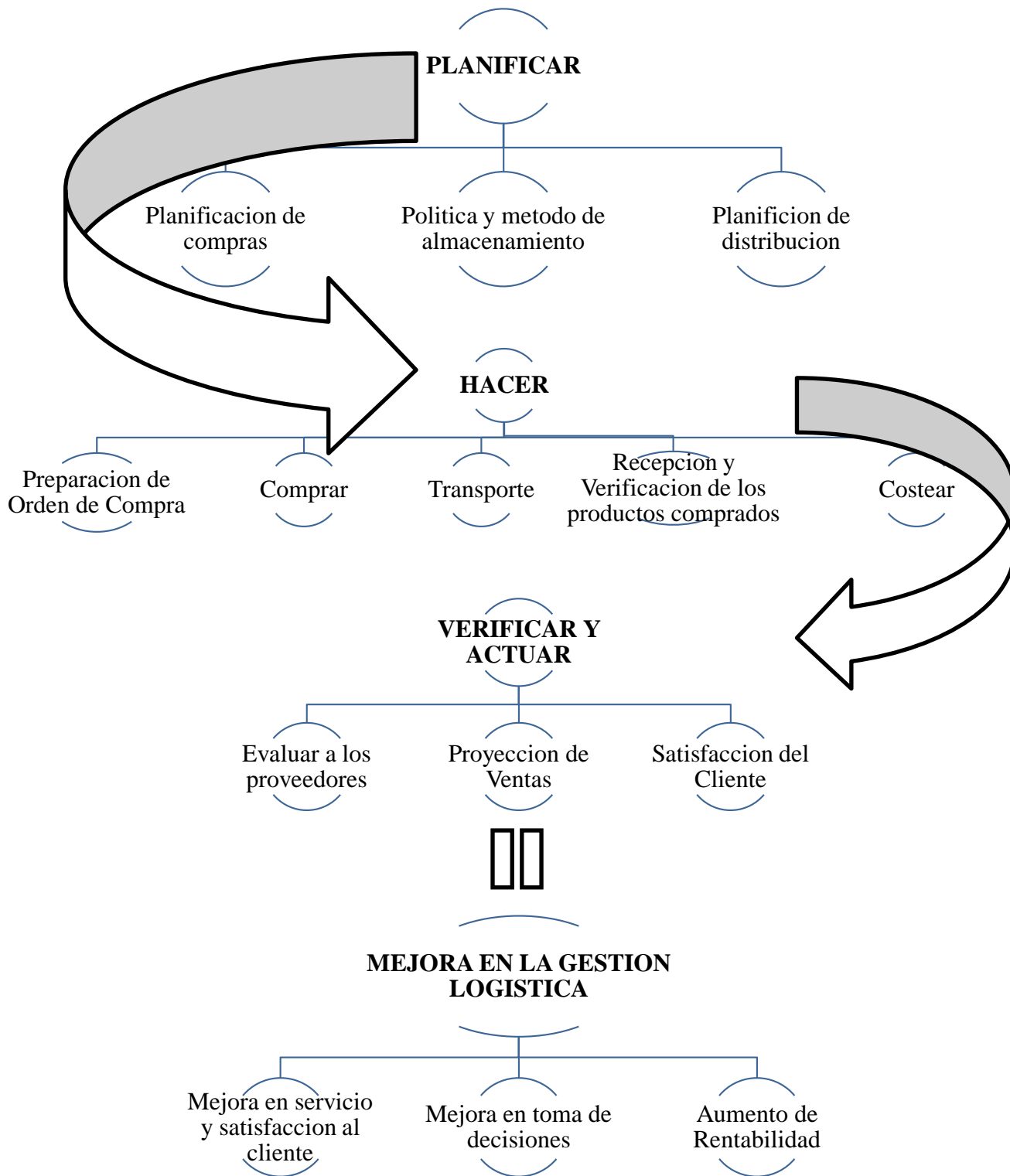
### c. Verificar y Actuar

- **Evaluar a los Proveedores.-** La evaluación a los proveedores se debe hacer a través del análisis de competencia verificando a nuestra competencia a qué precio está comprando, a cuanto está comprando, de que país y de que proveedor, de esta manera podemos saber si nuestro proveedor no nos está engañando con los precios.

- **Proyección de Ventas.-** La Proyección de ventas se debe hacer con tres meses antes que empiece el siguiente año, para que el personal de logística pueda negociar con los proveedores y reducir los costos.
- **Satisfacción del Cliente.-** Para saber que tan satisfecho se encuentra el cliente con nuestros productos, en el are de recepción debe haber un buzón de encuestas para que de esta manera el cliente coja los cuestionarios y lo llene en el buzón, así la compañía pueda sacar una estadística y tomar las decisiones que se requiera.



### IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA LOGÍSTICO



**Figura N° 1.- Propuesta de Implementación de Sistema Logístico**

Fuente: Elaboración Propia

**ESTADOS FINANCIEROS**

**COMPARATIVO DE ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017  
Y 2018**

**Tabla N° 18**

<b>CUENTAS</b>	<b>PERIODO</b>	<b>ANALISIS VERTICAL</b>	<b>PERIODO</b>	<b>ANALISIS VERTICAL</b>
<b>ACTIVO</b>	<b>2017</b>		<b>2018</b>	
Efectivo y Equivalente de Efectivo.	S/804,719.00	3.73%	950,276.00	3.86%
Ctas por cobrar comerciales - terc	S/6,439,570.00	29.88%	6,063,888.00	24.65%
Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger	S/155,114.00	0.72%	73,238.00	0.30%
Ctas por cobrar diversas - terceros	S/1,040,311.00	4.83%	830,725.00	3.38%
Serv y otros contratados por anticipado	S/539,976.00	2.51%	516,560.00	2.10%
Estimación ctas de cobranza dudosa	S/2,622,297.00	12.17%		
Mercaderías	S/7,292,589.00	33.84%	7,943,236.00	32.30%
Existencias por recibir	S/2,649,607.00	12.30%	2,796,875.00	11.37%
Desvalorización de existencias	S/177,107.00	0.82%		
Activ adq en arrendamiento finan. (2)	S/5,451,608.00	25.30%	5,345,423.00	21.73%
Inmuebles, maquinaria y equipo	S/1,268,676.00	5.89%	1,149,608.00	4.67%
Depreciación de 1,2 e IME acumulad	S/1,365,497.00	6.34%	1,149,687.00	4.67%
Intangibles	S/109,346.00	0.51%	64,688.00	0.26%
Deprec act biol, amort y agota acum	S/53,501.00	0.25%		
Activo diferido	S/16,091.00	0.07%	10,952.00	0.04%
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>S/21,549,205.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>24,595,782.00</b>	<b>100.00%</b>
<b>PASIVO</b>				
Sobregiros bancarios	S/75,432.00	0.35%		
Trib y aport sist pens y salud p pagar	S/68,558.00	0.32%	75,076.00	0.31%
Remuneraciones y particip por pagar	S/425,200.00	1.97%	659,436.00	2.68%
Ctas por pagar comerciales - terceros	S/3,573,061.00	16.58%	2,733,005.00	11.11%
Ctas por pagar diversas - terceros	S/393,334.00	1.83%	204,851.00	0.83%
Obligaciones financieras	S/5,266,032.00	24.44%	6,323,919.00	25.71%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>S/9,801,617.00</b>	<b>45.48%</b>	<b>9,996,287.00</b>	<b>40.64%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital	S/2,016,006.00	9.36%	2,016,006.00	8.20%
Reservas	S/442,341.00	2.05%	442,341.00	1.80%
Resultados acumulados positivos	S/11,075,772.00	51.40%	10,897,156.00	44.30%
Utilidad del ejercicio		0.00%	1,243,992.00	5.06%
Pérdida del ejercicio	S/1,786,531.00	8.29%		
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>S/11,747,588.00</b>	<b>54.52%</b>	<b>14,599,495.00</b>	<b>59.36%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>S/21,549,205.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>24,595,782.00</b>	<b>100.00%</b>

## INTERPRETACIÓN

El balance general vertical de Grafimundo S.A. del ejercicios 2017 y 2018, presenta los siguientes resultados: el nivel de caja y bancos está en un nivel muy elevado en relación al total de activos de la empresa, en el 2017 un 3.73% teniendo una baja en el 2018 de 3.86%, valores que debieron ser invertidos a corto plazo para generar un rendimiento financiero mejor que el logrado.

Las cuentas por cobrar están muy elevadas para éste tipo de negocio que generalmente se vende al contado, representando un 29.88 % en el 2017 y en el 2018 de 24.65 %. De la misma manera los inventarios son excesivos, representando un 33.84% en el 2017, bajando un 1.54% en el 2018 a 32.30%. Entre estos dos rubros se concentran cerca del 65% del total de los activos de la empresa.

La estructura de financiamiento de las inversiones de la empresa presenta una buena solidez, ya que el endeudamiento con terceros ha ido disminuyendo en 2018 con un 11.11% en comparación al 2017 que fue de 16.58% de los Activos totales de la empresa, mientras que el endeudamiento con los accionistas ha ido aumentando del 54.52% en el 2017 hasta el 59.36% en el 2018.

**ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Y 2018**

**Tabla N° 19**

CUENTAS	PERIODO	ANALISIS VERTICAL	PERIODO	ANALISIS VERTICAL
	2017		2018	
Ventas netas	S/25,852,106.00	100.00%	S/30,218,599.00	100.00%
Costo de ventas	S/18,775,534.00	72.63%	S/21,616,122.00	71.53%
Resultado bruto Utilidad	S/7,076,572.00	27.37%	S/8,602,477.00	28.47%
Resultado bruto Pérdida	S/0.00	0.00%	S/0.00	0.00%
Gastos de ventas	S/3,697,007.00	14.30%	S/2,146,074.00	7.10%
Gastos de administración	S/4,609,258.00	17.83%	S/3,933,238.00	13.02%
Resultado de operación utilidad		0.00%	S/2,523,165.00	8.35%
Resultado de operación pérdida	S/1,229,693.00	4.76%	S/0.00	0.00%
Gastos financieros	S/473,297.00	1.83%	S/608,147.00	2.01%
Ingresos financieros gravados	S/46,209.00	0.18%	S/69,651.00	0.23%
Otros ingresos gravados	S/143,853.00	0.56%	S/23,288.00	0.08%
Otros ingresos no gravados		0.00%	S/0.00	0.00%
Enajen. de val. y bienes del act. F		0.00%	S/0.00	0.00%
Costo enajen. de val. y bienes a.f.		0.00%	S/0.00	0.00%
Gastos diversos		0.00%	S/0.00	0.00%
REI del ejercicio positivo		0.00%	S/0.00	0.00%
REI del ejercicio negativo		0.00%	S/0.00	0.00%
Resultado antes de part. - Utilidad		0.00%	S/2,007,957.00	6.64%
Resultado antes de part. - Pérdida	S/1,512,928.00	5.85%	S/0.00	0.00%
Distribución legal de la renta		0.00%	S/183,630.00	0.61%
Resultado antes del imp - Utilidad		0.00%	S/1,824,327.00	6.04%
Resultado antes del imp - Pérdida	S/1,512,928.00	5.85%	S/0.00	0.00%
Impuesto a la renta	S/273,603.00	1.06%	S/580,335.00	1.92%
Resultado del ejercicio - Utilidad	S/0.00	0.00%	S/1,243,992.00	4.12%
Resultado del ejercicio - Pérdida	S/1,786,531.00	6.91%	S/0.00	0.00%

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>RENTABILIDAD SOBRE VENTAS</b>		
<u>UTILIDAD NETA</u> VENTAS	<u>S/1,243,992.00</u> <u>S/30,218,599.00</u> = <b>4.12%</b>	<u>-S/1,786,531.00</u> <u>S/25,852,106.00</u> = <b>-6.91%</b>
<b>RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS</b>		
<u>UTILIDAD NETA</u> ACTIVO TOTAL	<u>S/1,243,992.00</u> <u>S/24,595,782.00</u> = <b>5.06%</b>	<u>-S/1,786,531.00</u> <u>S/21,549,205.00</u> = <b>-8.29%</b>
<b>RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO</b>		
<u>UTILIDAD NETA</u> PATRIMONIO	<u>S/1,243,992.00</u> <u>S/14,599,495.00</u> = <b>8.52%</b>	<u>-S/1,786,531.00</u> <u>S/11,747,588.00</u> = <b>-15.21%</b>

## RATIOS DE RENTABILIDAD

### Interpretación

#### Rentabilidad sobre ventas

La utilidad neta de Grafimundo S.A. en el año 2018 ha sido una utilidad razonable con un porcentaje de 4.12 %, en comparación con el año 2017 que la empresa sufrió una pérdida que el porcentaje fue de -6.91% pues se esperaba cerrar con un 6%.

### **Rentabilidad sobre activos**

Relacionando la utilidad neta del 2017 con el 2018 de Grafimundo S.A. con el total de activos involucrados para generarla, se observa un porcentaje razonable para el 2018 de 5.06%, en comparación con el año 2017 que sufrió una pérdida de -8.29% lo que significa que en el año 2018 la empresa se pudo recuperar gracias al buen desempeño del personal.

### **Rentabilidad sobre patrimonio**

Los accionistas, por los valores invertidos en Grafimundo S.A., es decir por su patrimonio, en el 2017 no han sido beneficiados con la utilidad neta debido una pérdida de S/2, 523,165 ocasionada por el personal de ventas generando un porcentaje de -15,21%, esperándose un crecimiento en el 2018 a 8.52% que representa un crecimiento de 6.69%, situación que despreocupa.

De acuerdo al análisis de los estados financieros descritos en esta investigación, se pudo determinar las fallas en el área de Finanzas y en el área comercial de la empresa Grafimundo S.A. en el año 2017, para poder mejorar la rentabilidad de la empresa se debe de analizar los estados financieros más a menudo ya que con este se puede tomar mejores decisiones para el futuro

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

#### Contrastación de Hipótesis general

La implementación del sistema logístico mejorará la rentabilidad en la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que la implementación del sistema logístico mejorará la rentabilidad en la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018. Para conocer las causas por las cuales la empresa no está generando una buena rentabilidad, se realizó una encuesta al personal de la empresa en la cual consideran que la empresa requiere de una implementación de sistema logístico, donde se mejore el análisis de competencia, y los tiempos en la llegada de la mercadería al almacén, contratando a los proveedores que cuenten con el precio adecuado para así poder reducir los costos y mejorar nuestro objetivo que es la rentabilidad de la empresa.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Molina, 2015) ; (Diego, 2016) señalan que al tener un sistema logístico adecuado se evitan de quedarse sin stock de mercadería por lo que pueden cumplir con las metas y objetivos de abastecimiento hacia el cliente.

Sin embargo Torales, J. A. (2016). Señala que toda empresa comercial debe tener dentro de su estructura organizativa un área de logística y operaciones como área independiente, encargada de planificar, diseñar y dirigir todas las actividades relacionadas con el correcto y oportuno abastecimiento de todas y cada una de las estaciones de trabajo involucradas en el mejor trato a los clientes tanto internos como externos, constituyéndose en el principal socio de la Gerencia de Ventas para la consecución de los objetivos organizacionales de la empresa.

### **Contrastación de la primera hipótesis específica**

Con respecto a la primera hipótesis específica “La capacitación al personal de logística mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018”, el resultado se refleja en el ratio de rentabilidad neta sobre las ventas , donde indica que por cada sol de venta genera una utilidad neta de 4.12% para el año 2018 , y de acuerdo a la encuesta realizada el 75% de los encuestados indicaron que el personal al ser capacitado , podrían realizar sus funciones de la manera más eficiente, estos resultados guarda relación con lo que sostienen Alva Sánchez Frank Hugo; Espinoza Zavaleta Karen Marilyn. (2013) ); señalan que la metodología utilizada es brindar capacitaciones al personal y contar con un manual de funciones.

### **Contrastación de la segunda hipótesis específica**

La reducción de los costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018.

De acuerdo al resultado obtenido en los estados financieros que al reducir los costos se puede mejorar la rentabilidad, esta respuesta guarda relación con Alva Sánchez Frank Hugo; Espinoza Zavaleta Karen Marilyn. (2013) señalan que la metodología es establecer procesos, evaluación de proveedores, implementación de un software y a través del modelo óptimo de pedido el cual nos indicará el tiempo de reposición y la cantidad óptima de pedido, con la finalidad que las compras se estandaricen en función a la programación, logrando mejorar sus costos con una homogenización del área de logística.



## 4.2 Conclusiones

Se determinó que la implementación del sistema logístico para la empresa, fue una fuente muy importante por lo que se llegó a mejorar en liquidez que para el año 2017 la empresa contaba con S/804,719.00 que representa un 3.73% del total del activo neto y para el año 2018 mejoró con un aumento de S/ 145,557.00 llegando a S/ 950,276.00 que representa el 3.86% del total del activo neto, este resultado es gracias al personal de cobranzas que logró rebajar la deuda con los terceros de S/ 209,586.00 que representa el 1.45%.

Se determinó que la capacitación al personal de logística es fundamental en la empresa, aplicando esta técnica se llegó a que las ventas para el año 2018 aumente en S/ 4, 366,493.00 gracias a la buena negociación del personal de logística con los proveedores del exterior y los proveedores nacionales que son parte de las importaciones. Como también se logró reducir las cobranzas gracias a la buena gestión del personal de Finanzas.

En esta tesis se determinó que la reducción de los costos mejoró en la liquidez de la compañía esto indica que la rentabilidad de la empresa ha mejorado, para llegar a generar la rentabilidad, el personal de logística realizó la proyección de las compras en el mes de setiembre para tener stock suficiente en los meses de marzo, abril y mayo que son los meses de mayor rotación, incrementando la inversión de S/2,649,607.00 que representa el 12.30% del total de los activos generando una utilidad en el 2018 de generando una utilidad bruta de S/8,602,477.00 que representa el 28.47% del total de las ventas y una utilidad neta de S/1, 243,992.00 que representa el 4.12% del total de las ventas.

## REFERENCIAS

- Alva Sánchez Frank Hugo; Espinoza Zavaleta Karen Marilyn. (2013). Diseño de un sistema logístico para la gestión de compras en la empresa agroindustrias Josymar S.A.C. TRUJILLO.
- Ansoff, I. (1976). La estrategia de la empresa. Pamplona.
- Diego, B. B. (2016). Propuesta de mejora de la gestión logística para mejorar la rentabilidad de la empresa Seguros S.A. . TRUJILLO.
- Escudero, J. (2004). Análisis de la Realidad Local, Técnicas y Métodos de Investigación desde la Animación sociocultural. Madrid: Narcea S.A de Ediciones.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Córdoba: Editorial Brujas.
- Hernández, B. (2001). Técnicas Estadísticas de Investigación Social. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Hernandez, R. (2014). Metodología de la Investigación. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V.
- Kenneth Richmond, A. (1977). La Estrategia.
- Landeau, R. (2007). Elaboración de Trabajos de Investigación. Venezuela: Editorial Alfa.
- Lefcovich, M. (2005). Reducción de costos con mejores prácticas.
- Molina, J. D. (2015). Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros. Guayaquil.
- Monge, E. C. (2010). Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas.
- Rico, D. R. (2007). De que depende la Rentabilidad.
- Rodríguez, J. F. (2017). Validación de un modelo de gestión basado en la logística para la empresa Conauto C.A. Ambato - Ecuador.
- Scholes, kevan; Gerry Johnson; Richard Whittington. (1993). Direccion Estratégica.
- Torales, J. Á. (2016). Análisis de la estructura comercial de una empresa importadora distribuidora de artículos ferreteros: propuesta para establecer un área de logística y operaciones. LIMA.
- Trespalcios, V. y. (2013). Las encuestas. Lima.

## **ANEXOS**

### MATRIZ DE INCONSISTENCIAS

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
¿De qué manera la implementación del sistema logístico mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A. en el distrito del callao, 2018?	Determinar de qué manera la implementación del sistema logístico mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018.	La implementación del sistema logístico mejorará la rentabilidad en la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018.		<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada - Correlacional Básica y de enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Sistema logístico	<p><b>Variable Independiente</b></p>
1. ¿De qué manera la capacitación al personal de logística mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018?	1. Determinar de qué manera la capacitación al personal de logística mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018?	1. La capacitación al personal de logística mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018		<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Rentabilidad</p> <p><b>Área de estudio:</b> Grafimundo S.A , Callao , 2018</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>Trabajadores</p>
2. ¿De qué manera la reducción de costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018?	2. Determinar de qué manera la reducción de los costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018	2. La reducción de los costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A., Callao, 2018.		<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p>

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>SISTEMA LOGISTICO</b>	<p>El Sistema logístico es planificación, organización y control del conjunto de actividades de movimiento y almacenamiento que facilitan el flujo de materiales y productos comprados desde la fuente al consumo, para satisfacer la demanda al menor costo, incluidos los flujos de información y control.</p> <p>Según (Torales, 2016). La logística pasa de ser la encargada de proveer los requerimientos de la empresa a ser la encargada de coordinar el correcto y oportuno abastecimiento de la empresa y traslado de los mismos entre las diversas estaciones de la empresa y la entrega a los clientes finales, con el fin de que las actividades productivas o comerciales de la empresa se desarrollen de manera óptima constituyéndose en el principal aliado de la áreas de producción y comercialización.</p>	<b>Planificación de compras</b>	Proyección de Ventas
			Análisis de rotación de mercadería
		<b>Política y método de almacenamiento</b>	Verificación y Control de entrada de mercadería
			Ubicación física y registro de stock de mercadería.
		<b>Planificación de distribución</b>	Análisis de abastecimiento de mercadería
			Preparación de pedido de mercadería
<b>RENTABILIDAD</b>	<p>La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión. En resumen, se mide como el ratio de ganancias pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida; Según</p> <p>(Rico, 2007) En su obra menciona que La rentabilidad, es esencial e imprescindible para toda organización que persigue fines de lucro, resulta cada día más difícil no sólo poderla obtener, sino también lo que es aun más complejo, mantenerla en el tiempo y que no se deteriore.</p>	<b>Margen Bruta</b>	Rentabilidad neta de ventas <b>(Utilidad Neta /ventas )</b>
		<b>Rentabilidad sobre los Activos (ROA)</b>	Rentabilidad neta del activo <b>(Utilidad neta/Activo total)</b>
		<b>Rentabilidad Patrimonial (ROE)</b>	Rentabilidad operacional del patrimonio <b>(Utilidad neta/patrimonio)</b>

## CUESTIONARIO N° 01

Estimado participante su opinión es muy importante, por ello agradezco su colaboración y sinceridad en la presente encuesta anónima.

El cuestionario consta de 15 preguntas. Por favor lea detenidamente y marque con una “X” la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de las demás personas que están contestando este cuestionario. Muchas gracias.

1.- ¿Usted cree que implementando el sistema logístico, mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

2.- ¿Considera usted que al implementar el Sistema logístico, el despacho a los clientes será más efectivo?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**3.** - ¿Considera usted que con la implementación del sistema logístico, las importaciones estaría mejor controlado?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**4.-** ¿Considera usted que con la capacitación al personal, mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**5.-** ¿Considera usted que la reducción de costos mejorará la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**6.-** ¿Se utiliza algún documento para la recepción y control de la mercadería de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**7.-** ¿La mercadería recibida se clasifica y se ubica en el área respectiva de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**8.-** ¿Se selecciona y se clasifica la mercadería por pedido de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**9.-** ¿Es necesario la rotación del personal para mejorar las actividades en cada puesto de trabajo de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no



**10.-** ¿Conoce Usted la rentabilidad verdadera de la empresa de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**11.-** ¿Es importante la rentabilidad para conocer las operaciones de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**12.-** ¿Las ventas influyen sobre la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**13.-** ¿La utilidad neta es importante para la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**14.-** ¿Los activos son importante para la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**15.-** ¿El patrimonio influye en la rentabilidad de la empresa Grafimundo S.A.?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no