



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Gestión logística y rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios
Postales SAC, Tarapoto 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador

AUTOR:

Br. Rodriguez Estrella, Alfredo (ORCID: 0000-0002-3180-7144)

ASESORA:

Dr. Patricia Padilla Vento (ORCID: 0000-0002-3151-2303)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Lima – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mis padres Reynerio y Juanita quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades. A mi hermana Elizabeth por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia y amigos porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Agradecimiento

Este trabajo de tesis, es un esfuerzo en el cual directa o indirectamente participaron distintas personas, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dándome ánimos. Todo esto nunca hubiera sido posible sin el amparo incondicional que me otorgaron y el cariño que me inspiraron mis padres, que entendieron mis ausencias y mis malos momentos, a ustedes mi mayor reconocimiento y gratitud.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2. Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra y muestreo.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos.....	27
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1 Confiabilidad del instrumento – Gestión logística.	27
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento – Rentabilidad.	27
Tabla 3 Prueba de normalidad – Shapiro Wilk.	30
Tabla 4 Correlación – Gestión logística y rentabilidad.	31
Tabla 5 Correlación entre la Recepción y la rentabilidad.	32
Tabla 6 Correlación entre el Almacenamiento y la rentabilidad.	33
Tabla 7 Correlación entre el Picking y la rentabilidad.	34

Índice de figuras

Figura 1: Gestión logística - Negocios y Servicios Postales SAC.....	29
Figura 2: Rentabilidad - Negocios y Servicios Postales SAC.	30

Resumen

La investigación planteó como objetivo determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019. La investigación fue de tipo aplicado con diseño no experimental de corte transversal-correlacional, la población y muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de la empresa, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento aplicado el cuestionario. Se empleó el método de análisis descriptivo e inferencial. Los resultados demostraron que el proceso de recepción, almacenamiento y picking se relacionan de manera significativa con la rentabilidad de la empresa pues los valores de significancia bilateral resultante fueron (0.000), (0.000) y (0.001) respectivamente, mientras que los valores del coeficiente determinante fueron (0,821), (0,705) y (0,514) respectivamente. Conclusión: La gestión logística se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019, porque la significancia bilateral resultante fue 0.000, es decir, menor a 0.05. Asimismo, respecto al coeficiente de correlación, existe correlación positiva buena pues al efectuar el cálculo del coeficiente determinante $(0,845)^2$ se dio a conocer que la gestión logística incide en un 71% en la rentabilidad.

Palabras clave: Gestión logística, rentabilidad, recepción, almacenamiento, picking.

Abstract

The objective of the research was to determine how logistics management is related to the profitability of the business Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019. The research was applied with a non-experimental cross-sectional-correlational design, the population and sample were made up of 30 company employees, the technique used was the survey and the instrument applied to the questionnaire. The descriptive and inferential analysis method was used. The results showed that the reception, storage and picking process are significantly related to the profitability of the company since the resulting bilateral significance values were (0.000), (0.000) and (0.001) respectively, while the values of the coefficient determinant were (0.821), (0.705) and (0.514) respectively. Conclusion: The logistics management is significantly related to the profitability of the company Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019, because the resulting bilateral significance was 0.000, that is, less than 0.05. Likewise, with respect to the correlation coefficient, there is a good positive correlation because when calculating the determining coefficient $(0.845)^2$ it was revealed that logistics management has a 71% impact on profitability.

Keywords: Logistics management, profitability, reception, storage, picking.

I. INTRODUCCIÓN

La logística es una de las partes más fundamentales en el comercio, y muchas veces, los empresarios no cuentan con los conocimientos y/o recursos necesarios para hacer que la propia empresa funcione de manera ordenada. Es por ello, que es importante el empleo de sistemas que faciliten y optimicen los procesos logísticos, de esa manera lograr mayor rendimiento económico y efectividad. Sin embargo, la investigación de Cuesta (2017), expone que en Latinoamérica, el 26% de las empresas que realizan servicio de Courier, presentan deficiencias en el cumplimiento y realización de actividades que tuvieron efectos negativos, como bajos niveles de celeridad en los procesos logísticos, pérdidas de paquetes, entrega inoportuna de los productos pactados con los clientes, junto a ello se menciona la ausencia de sistemas de control y seguimiento de envíos, como es el caso de la empresa TMALOGISTICS de Guayaquil- Ecuador, donde la informalidad de su procesos y la falta de recursos efectivos originó que la rentabilidad neta del periodo 2019, presente un índice de 0.80, siendo inferior a los valores óptimos requeridos. Así también, la empresa Micar Soluciones Integrales de Uruguay cuenta con sistemas logísticos, sin embargo, no se encuentra acorde a los procedimientos que se efectúan dentro de la organización, limitando la efectividad de los procesos y la fidelización de sus clientes, que es necesaria para abarcar mayor mercado. Por consiguiente, Padrón (2016) señala que el problema de este tipo de empresas es que la mayoría, al no contar con expertos en el campo, duplican actividades y generan menor celeridad de los procesos que terminan afectando toda la cadena logística. Aquí la solución tiene que venir de la mano de un buen operador capaz de identificar el problema y tomar acción para solucionarlo.

En Perú, Campos (2020), sostiene que el mercado nacional de mensajería ha crecido mínimo en 25% impulsado por el crecimiento del consumo externo, reflejo de la bonanza económica que vive el país en los últimos tiempos. Actualmente existen cerca de 800 empresas, con algún tipo de autorización para almacenamiento y/o distribución. Sin embargo, la mayoría opera sin ningún tipo de regulación o procesos de calidad que garanticen una mejora hacia el cliente. Asimismo, de acuerdo al

informe presentado por Calzado (2020), durante el 2019, se han registrado 5016 denuncias por inconformidades de los paquetes recepcionados, visto que durante el proceso de transportes tienden a perder la calidad de los mismos, donde las empresas no se hacen responsables de tal situación. Dichas deficiencias se deben a la falta de control y seguimiento de los paquetes desde la recepción hasta la distribución de los mismos,

Desde un contexto local, la empresa Negocios Y Servicios Postales SAC, conocida por su nombre comercial NSP COURIER, cuya actividad principal es el servicio de distribución de mensajería y Courier a nivel, local, regional y nacional, no es ajena a la problemática expuesta en párrafos anteriores, por cuanto viene presentando deficiencias con respecto al tiempo de entrega de los paquetes, en ciertos casos el cliente debe esperar días para el recojo de sus encomiendas. Es decir, de los envíos que realizan en un mes, un 25% no llegan a tiempo oportuno a su destino. Así también, no cuentan con equipamiento adecuado para mejorar la seguridad de los envíos a la hora de transporte desde el lugar de envío hacia el lugar de destino, ocasionando muchas veces que algunos productos frágiles se vean afectados. Del total de los envíos hechos en un mes, el 20 % de los encargos llegan con algunos desperfectos. Lo cual puede ocasionar afectación monetaria para la empresa, es decir a parte de la devolución del dinero que debe realizar, también tendrá que cancelar una indemnización por daños ocasionados. Por consiguiente, se ha evidenciado que la empresa no suele brindar el código de seguimiento del envío a los clientes, generando una disconformidad por parte de ellos. Otra de las deficiencias se da cuando el personal encargado del almacenamiento de los paquetes, no verifica el estado de estos, durante el proceso de recepción, además los paquetes no son ubicados de manera ordenada y de acuerdo a la fragilidad que presentan, esto ha generado demoras o retrasos en la distribución de los paquetes, cuando algunos clientes visitan a la empresa a recoger sus encargos, y debido a la demora de la búsqueda, el cliente se siente incómodo por la atención del servicio, conllevando a que para la siguiente oportunidad no desee ocupar los servicios de la empresa.

De acuerdo a la problemática brevemente descrita se formula el siguiente **problema general**: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019?, Los **problemas específicos** son los siguientes: ¿De qué manera la recepción se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019?; ¿De qué manera el almacenamiento se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019?; ¿De qué manera el picking se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019?

Así también, el estudio se justifica desde un enfoque teórico, por la evaluación de teorías que proporcionaron mayor conocimiento al investigador, durante la revisión bibliográfica expuestas por autores que muestran las características y cualidades de las variables estudiadas (gestión logística y rentabilidad), que contribuyeron en la solución de los objetivos propuestos en la investigación. En cuanto a la justificación práctica, el estudio permitió conocer cómo se estuvo desarrollando la Gestión logística en la empresa Negocios y Servicios Postales S.A.C, y al mismo tiempo saber si existe relación con la rentabilidad de la empresa, a fin de brindarle información asertiva y fiable al gerente de la empresa. Por consiguiente, la presente investigación se justificó de manera Social, esto debido a que la información expuesta en la tesis, será de beneficio para aquellos empresarios que emplean actividades logísticas, a fin de reorganizar o reforzar sus actividades logísticas y evitar pérdidas que afecten considerablemente al rendimiento económico de la empresa. Desde un aspecto metodológico, se justifica por el empleo de métodos, técnicas y procedimientos que facilitan la realización del presente estudio, asimismo la bibliografía e instrumentos de evaluación, podrán ser empleados por investigadores que desarrollen las variables evaluadas en el estudio.

El **objetivo general** que persigue la investigación es: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019. Cuyos **objetivos específicos** son los siguientes: Determinar de qué manera la recepción se relaciona con la rentabilidad

de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019; Determinar de qué manera el almacenamiento se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019; Determinar de qué manera el picking se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019.

La **hipótesis general** que responde al problema es: La gestión logística se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019. Las **hipótesis específicas** son: H1: La recepción se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019; H2: El almacenamiento se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019, H3: El picking se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio, se sostiene en investigaciones realizadas de manera antelada desde un contexto internacional y nacional. En cuanto a **investigaciones internacionales**, Covas et al. (2017) en su investigación titulada *Mejora del proceso logístico (Artículo Científico)*. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Cuba. El objetivo general fue analizar los procesos logísticos. El tipo de investigación es aplicada, con diseño no experimental. La técnica empleada fue la encuesta, y como instrumento el cuestionario. La población y la muestra fueron 100 empresas agropecuarias. Concluyeron que los procesos se desarrollan de manera deficiente, para mitigar dicha realidad se ha empleado técnicas logísticas, las mismas que redujeron los niveles de consumo de combustible en un 2.53%, así también los costos de transporte en un 56.66%, permitiendo la satisfacción de los consumidores en un 61%. Por lo tanto, existe relación entre los procesos logísticos y la satisfacción de los clientes, dado que el p-valor = 0.00 < a 0.05, y un coeficiente positivo moderado igual R de Pearson = 0.74.

Por su parte, Asencio; Gonzales & Lozano (2017) en su investigación titulada *El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas (Artículo Científico)*. Universidad de Guayaquil. Ecuador. El objetivo general de la investigación fue determinar como el control de inventarios repercute en la rentabilidad de la empresa. El tipo de investigación que se adoptó fue aplicado con enfoque exploratorio y descriptivo. Las técnicas desarrolladas fueron la observación, entrevista y encuesta. La población utilizada fueron 25 empleados de la empresa, mientras que para la muestra sólo utilizo a 15 de ellos. Concluyeron que los procesos de inventario son deficientes. Además, existe relación entre el control de inventarios y la rentabilidad de las empresas, por cuanto el nivel de significancia es = 0.000, con un coeficiente de Rho Spearman = 0.685.

Mientras que Peña & Silva (2016) en su investigación titulada *Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario (Artículo Científico)*. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. Venezuela. El objetivo general de la investigación fue analizar los factores que influyen en una buena gestión de inventario. El tipo de investigación

fue cuantitativa. La población y muestra fueron 10 empresas venezolanas. Teniendo como instrumento de investigación la guía de observación. Concluyeron que existen factores internos y externos que afectan negativamente a la gestión de los inventarios, afectando de manera directa a la rentabilidad de la empresa, debido a ello se considera que conocer estos factores se vuelve indispensable para la empresa. Así mismo se evidenció la relación existente entre la buena gestión de inventarios y la rentabilidad, evidenciado por un p valor de $0,001 < \alpha 0,05$ y con un coeficiente positivo de Rho Spearman de 0,87.

Mientras que Martines et al. (2017) en su investigación titulada *Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico*, (Artículo de investigación). Universidad de la Costa. Colombia. El objetivo general de la investigación fue analizar la gestión logística dentro de las PYMES del atlántico. Para la investigación se utilizó una tipología cuantitativa con enfoque descriptiva y epistémico positiva. Como instrumento se determinó usar el cuestionario a una población y muestra de 50 personas. Concluyeron que la gestión logística dentro de las PYMES es muy buena debido a que estas empresas llevan un muy buen control de sus inventarios creando un alto nivel de eficiencia en lo que respecta a los índices de liquidez, pues en cuanto a la liquidez corriente, éste presentó un índice de 2.1, lo cual indica que la empresa contó con suficiente liquidez para hacer frente a sus deudas a corto plazo, del mismo modo la prueba ácida presentó un índice de 1.9 lo que indica que la empresa puede cumplir con el pago de sus obligaciones sin tener que recurrir a la venta de sus inventarios. En tal sentido se determinó que la gestión logística incide significativamente en la liquidez dado que el nivel de significancia presentó un p-valor de $0.001 < 0.05$, además el coeficiente de correlación alcanzado fue de 0.784 lo cual indica una asociatividad positiva moderada.

Por lo que refiere a las **investigaciones nacionales**, Quispe (2018) *La gestión logística empresarial de las empresas de transporte especializadas en envíos urgentes y su influencia en la satisfacción del cliente en la región Puno, 2016* (Artículo Científico) Universidad Nacional del Altiplano, Perú. El objetivo general fue establecer el efecto que ocasiona la gestión logística en la satisfacción de los clientes. El tipo de

investigación es básica con enfoque cuantitativo. Como población y muestra se utilizó a 45 clientes fidelizados con las empresas. Concluyó que la gestión de distribución es deficiente en un 44%, debido a los constantes incumplimientos de normas por parte de los empleados, influyendo negativamente en la rentabilidad de la empresa. Así mismo el nivel de gestión logística está en un 50% siendo este insuficiente para cubrir todos los procesos de distribución, por lo tanto, se determina la relación existente entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes con un nivel de significancia de $0,001 < 0,05$ con un coeficiente Rho Spearson=0.882.

Por su parte Pastor & Javez (2017) en su investigación titulada *Modelo de inventario probabilístico con revisión periódica para mejorar la gestión del ciclo logístico de Lenmex Corporation S.A.C* (Artículo Científico). Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo general fue mejorar la gestión logística de la empresa Lenmex Corporation S.A.C de la ciudad de Trujillo. El tipo de investigación utilizada fue experimental. La población y muestra de la investigación fue 115 colaboradores Se determinó que como instrumentos se aplicaría la guía de entrevista y el cuestionario como instrumentos de investigación. Concluyeron que la gestión logística de la empresa no es eficiente provocada principalmente por la mala distribución y control de los inventarios, lo cual se ve reflejado en el malestar y molestia de los clientes hacia la empresa. Así mismo mediante la prueba paramétrica T-Student, se observó que la gestión logística es mejorada mediante un modelo de inventario efectivo con un nivel de significancia de 0,042. Siendo esta una alternativa a la mejora de la ineficiente gestión logística actual.

Por otro lado, Zapata (2019) en su investigación titulada *Gestión logística y su influencia en la rentabilidad de la empresa Talismán Ingenieros, Los Olivos, 2019* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo general fue analizar cómo la gestión logística influye en la rentabilidad de la empresa Talismán Ingenieros. El tipo de investigación utilizada fue aplicada con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La muestra y población empleada fue de 50 clientes de la empresa. Como técnicas la entrevista y la encuesta. Concluyó que existe un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ y una correlación positiva Rho Spearman de 0.824, por lo que se

determina que la gestión logística influye de manera positiva en la rentabilidad y en la aceptación que el cliente tiene a la empresa Talismán Ingenieros. Mientras que Baca & Torres (2019) en su investigación denominada *La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Perú. El objetivo general de la investigación analizar cómo incide la gestión logística en la satisfacción de los clientes de la empresa Villa Bellavista S.A.C; El tipo de investigación fue aplicada, con un nivel descriptivo- correlacional. El instrumento aplicado en la investigación fue la encuesta. La muestra y población fue conformada por 100 clientes de la empresa. Se obtuvo los siguientes resultados: Según la aplicación de la prueba Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.589 y un nivel de significancia bilateral de $0.001 < 0.05$, por lo que se puede concluir que la gestión logística influye de manera positiva en la satisfacción de los clientes de la empresa Villa Bellavista, esto se ve reflejado en el nivel de aceptación demostrado por parte de los clientes.

Con la finalidad de dar sustento teórico al estudio se considera como **bases teóricas**, información expuesta por autores conocedores sobre el comportamiento de las variables. En tal sentido, con respecto a la variable **gestión logística**, Pastor & Javez (2017), infieren que es aquel elemento partícipe de la cadena de suministro que tiene como funciones ejecutar la planificación, implementación, y control del flujo rotativo eficaz y eficiente de los inventarios, servicios e incluso de la información correspondiente a las actividades comerciales de una empresa con el fin de lograr un alto grado de satisfacción de sus consumidores finales. Por su parte Fontalvo, De la Hoz & Mendoza (2019), aluden que la gestión logística es considerada como el componente principal que direcciona a cada una de las funciones de la cadena de suministros, la misma que consiste en gestionar todo el procedimiento de transporte tanto interno como externo, la rotación y la distribución de materiales, suministros, mercaderías, entre otros productos de cualquier índole relacionado con las actividades comerciales de una entidad.

Asimismo, desde la perspectiva de Calzado (2020), la gestión logística se encuentra intrínsecamente enfocado a los procesos vinculados al control y/o administración eficiente y coordinada del flujo rotativo de los materiales y la información relacionada a las actividades comerciales de una determinada entidad con la finalidad de simplificar cada uno de los procesos de la cadena de abastecimiento que contribuya en la reducción de costos, en la mejora y optimización de la calidad de servicio y en el incremento de los beneficios económicos durante un terminada periodo. Por otro lado, Quiala, Fernández, Vallín, López, Domínguez & Rey (2018), manifiestan que la gestión logística es aquel componente perteneciente a la cadena de suministro, el cual tiene como propósito optimizar los procesos del flujo de rotación de las mercaderías, materiales e incluso la información correspondiente a las actividades comerciales de una entidad, asimismo contribuye en cada una de las etapas de recepción, almacenamiento, control y distribución, con el fin de mejorar el nivel de calidad de servicio satisfaciendo de este modo las necesidades de los consumidores finales de una empresa.

Por lo que refiere a lo señalado por Viera, Torres & Mera (2017), la gestión logística es considerado como una rama que se encuentra intrínsecamente vinculado a todo un proceso de la cadena de suministro cuyas principales funciones se enfocan a la administración y/o manejo de los inventarios y el transporte de los mismos, al control de almacenamiento y kardex, como también a cada una de las actividades relacionadas al proceso de distribución, todo ello con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los consumidores finales de una empresa. Del mismo modo, Escudero (2019) puntualiza que la gestión logística hace referencia al conjunto de actividades que tienen como objetivo principal optimizar los procesos relacionados a la recepción, almacenamiento, control y distribución de las mercaderías, materiales, suministros como también la información concerniente a todas las actividades comerciales de una empresa, contribuyendo de esta manera en la mejora del servicio de calidad que brinda a sus consumidores finales.

Además, Muhammad, Muhammad y Salman (2020) refieren que la gestión logística está definida como el flujo de productos y servicios de una empresa, siendo este el

encargado de todos los procesos logísticos como el almacenaje, el conteo de stock y la realización de inventarios en determinados periodos de tiempo.

Con respecto al objetivo de la logística, Caro (2016) fundamenta en su investigación que el objetivo de la logística es acomodar los productos adecuados en los lugares adecuados, en el momento indicado y sobre todo en las condiciones adecuadas, contribuyendo en lo máximo a la generación de rentabilidad para la empresa. Por su parte Asencio, González, & Lozano (2017) afirman que el objetivo de la logística es reducir los costos de la empresa y contribuir en la creación de sus utilidades, mediante la racionalización y optimización de los recursos utilizados y por utilizar. De igual modo Nilsson, F. (2019), señala que el principal objetivo de la gestión logística es aumentar la competitividad de la empresa mediante el empleo adecuado de los recursos de la empresa

Concerniente a las funciones, según Cevallos, Alcócer & Abreu (2019) determinan que la logística es una serie de procesos y funciones a seguir, enfocando en diversos procesos, tales como el área de aprovisionamiento, el cual está dividido en gestión de pedidos, que se encarga de realizar el proceso de compras industriales, especificación de necesidades, el cual se encarga de detallar las necesidades con las que cuenta la empresa, búsqueda de proveedores, este punto se encarga de investigar los distribuidores que ayudarán a la empresa a conseguir los suministros que utilizara, determinación de las mercancías necesarias, en este punto la empresa analiza que tanto suministro utilizara en el proceso, realización del pedido, se realiza el pedido de la mercadería a los proveedores, recepción de la mercancía, en este punto se recepción la mercadería que se hizo pedido de los proveedores y finalmente gestión de stocks, se determinan los niveles de stock adecuados para el buen funcionamiento de la empresa con los mínimos costes necesarios, el cual determina la periodicidad de los pedidos que se realizan.

En cuanto al área logística interna de Almacenaje, Moons, Waeyenbergh, y Pintelona (2019) afirman que es esta función está dividida en Ubicación, conservación y manipulación de la mercancía dentro de la empresa, el cual cumple la labor de mantener la mercancía en un buen estado físico y el control de inventarios, el cual se

encarga de realizar el control de la mercadería en periodo de tiempo cortos, y finalmente el área logística externa, este último proceso se encuentra dividido en dos partes, la expedición de mercancías, que se encarga de preparar los pedidos para ser enviados a los clientes; El transporte de la mercancía, que se encarga de trasladar la mercancía a su lugar de destino que en este caso es el cliente y la atención al cliente, este punto se encarga de atender las necesidades que le puedan surgir al cliente

En lo que respecta a la **evaluación de la gestión logística**, se consideró el sustento teórico de Escudero (2019) quien determina que la gestión logística dentro de la empresa, está encargada de administrar la cadena de suministro para facilitar el flujo de mercancías. Dicha gestión consta de cuatro etapas que buscan lograr efectividad en el intercambio comercial con las mejores utilidades. La primera etapa es la **recepción**, el cual está encargada de planificar y controlar el ingreso de las mercancías a la empresa, con la finalidad de poner al día el registro de los inventarios, esta etapa se mide mediante cuatro indicadores; materiales que ingresan a almacén, este primer indicador es el encargado de generar el valor agregado que la empresa ofrece a sus clientes como el recibo de mercancías, la localización y el despacho de la misma. Las devoluciones, este indicador resuelve las dificultades de los clientes en cuanto a la devolución de los productos que no cumplieron con los requisitos necesarios. La descarga de encomiendas, es la capacidad del mando para el recibimiento de mercaderías mediante el descargar de los productos para su respectivo ingreso a almacén. La verificación física y por medio de documentación, este indicador es el encargado de controlar los documentos de compra, traslado de mercancías, su ingreso a almacén y verificar las que serán recibidas. (p.42)

Por lo que refiere Huajun, D. (2020), la segunda etapa es el **almacenamiento**, de acuerdo a lo que afirma esta etapa es la encargada del mantenimiento de los productos de una forma controlada y sistemática. Dentro de este proceso se integran cuatro indicadores; Sección del almacén, es la distribución de los productos dentro del almacén. Ubicación de las encomiendas, determina lugares específicos dentro del almacén en el cual se agrupan las mercancías según su dimensión, forma, peso y características con la finalidad de facilitar su ubicación. Infraestructura de almacén, es

el lugar físico en el cual se almacenará la mercancía. Capacidad de almacenamiento, se constata el aforo del almacenamiento con la finalidad de constatar si cuenta con la capacidad necesaria (p.42).

La tercera etapa es el **picking**, según la investigación realizada por Alumbugu, P; Shakantu, W. & Tsado, A. (2020) los cuales afirman que es la preparación del pedido hecha por el cliente. Comprende la recolección y agrupación de una serie de productos diversos para cumplir con dicho pedido, puede hacerse bajo procedimientos manuales, automáticos y mixtos, dentro de este proceso se encuentran tres indicadores; El sistema de preparación de pedidos, el cual es el proceso de selección y recolección de los productos de sus lugares de almacenamiento y separadas en una zona de consolidación. Selección de mercadería solicitada: en esta actividad los colaboradores seleccionan los productos solicitados, considerando la cantidad y calidad de producto a fin que los clientes se sientan satisfechos. Recuperación y clasificación de productos: esta actividad está destinada a la recuperación de los productos de sus lugares de almacenamiento y a su preparación para ser enviados (p.44)

En lo concerniente a la variable **rentabilidad**, Abdoli & Valmohammadi (2017), establecen que hace referencia a la capacidad que una empresa posee para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, es decir la facilidad que tenga para disponer de sus activos y convertirlos en efectivo. Asimismo, Lavallo (2014), afirma que son los beneficios obtenidos o por obtener al realizar una inversión, esto indica el desarrollo que de la inversión y de la capacidad con la que cuenta la empresa realizarla. De igual modo Rehman, Khurshid y Saleem (2019), determina que la rentabilidad es la capacidad de una inversión de generar ganancias económicas para la empresa que apostó por ella, reflejando ello la capacidad que la empresa para sostener la inversión.

Desde la perspectiva de Onu, Akinlabi, Alli, Soetan y Akpa (2019), la rentabilidad guarda características como que tiene la capacidad de propiciar el crecimiento económico para le empresa, puede fomentar el ahorro e inversión y que puede consolidar la estabilidad de los precios. Por su parte Gharaibeh & Bani (2020), mencionan que existentes tres medidas con las que la rentabilidad cuenta con la finalidad de determinar la eficiencia con la que la empresa emplea sus activos y

gestiona sus operaciones, las cuales son: El margen de beneficio, el cual se encarga de medir el beneficio que se obtiene por cada unidad monetaria de ventas. La rentabilidad del activo, el cual está encargada de medir el beneficio obtenido por cada unidad monetaria de activo. La rentabilidad de los fondos propios, esta medida determina los resultados de rendimiento de los accionistas durante el año. Así mismo Pervan, Pervan y Curak (2019), manifiesta que no se debe dejar de mencionar a la rentabilidad social, el cual a los beneficios que obtienen la sociedad de un proyecto elaborado y ejecutado por una empresa, este término se independiza de la rentabilidad económica, debido a que un proyecto puede ser rentable socialmente, pero no económicamente.

Por consiguiente, Masdupi, Tasman, & Davista, (2018) establecen que existen 9 factores que influyen en la rentabilidad de la empresa como la productividad, mientras mejor productividad tenga la empresa mayor rentabilidad genera esta, intensidad de inversión, esto hace referencia a que mientras más inviertas en tu producto mayores beneficios se recibirá, participación de mercado, hace referencia al nivel que tiene una empresa diferenciando de su competencia, diferenciación de los competidores, hace referencia al valor agregado que te diferencie del resto, la calidad de producto o servicio, por ende mientras mejor calidad tenga tu producto o servicio será más solicitado y eso elevará la rentabilidad de la empresa, tasa de crecimiento del mercado, hace referencia como el nivel de ventas va creciendo año tras año de la empresa en el mercado, integración vertical, hace referencia a las estrategias que la empresa emplea para el logro de sus objetivos, costos operativos, se determina que los costos operativos afectan de manera directa a la rentabilidad de la empresa, eso quiere decir que mientras menos costos operativos haya mayor será la rentabilidad de la empresa, esfuerzo sobre dichos factores, mientras mejor se planteen y apliquen los factores anteriores mayor será la rentabilidad de la empresa.

Con respecto a la **evaluación de rentabilidad**, Lavalle (2014) considera que la rentabilidad no es negociable y que existen dos tipos de rentabilidad, **la rentabilidad económica**, la cual es considerada como una medida de la capacidad de los activos que una empresa posee para generar valor con independencia de cómo han sido

financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas, sin permitir que la diferencia entre las distintas estructuras financieras afecte al valor de la rentabilidad, este tipo de responsabilidad cuenta con los siguiente indicadores, la administración del activo total, este indicador es el encargado de administrar todos los bienes que posee la empresa, los mismos que contribuyen al buen desarrollo de esta, utilidades, son las ganancias obtenidas por parte de la empresa al término de la gestión, ventas, este indicador representa al total de las ventas realizadas por parte de la empresa, caja y banco, este indicador hace referencia a la cuenta contable de efectivo y equivalente de efectivo, siendo la fórmula para el cálculo de rentabilidad económica la división entre el Activo total sobre el resultado antes de intereses (p.115)

Mientras que la **rentabilidad financiera** es una medida de rentabilidad que se encuentra en mayor contacto con los propietarios y accionistas de la empresa a diferencia de la rentabilidad económica y es por ello que los directivos buscan maximizar el interés de este indicador en sus trabajadores e inversionistas, este tipo de rentabilidad cuenta con cuatro indicadores que ayudarán a cumplir con la rentabilidad de la empresa, la administración del patrimonio, este indicador está representado como un servicio de asesoramiento de inversiones el cual es utilizado para la adaptación de las estrategias, reservas, son las acumulaciones adquiridas anualmente, las mismas que son empleadas para cubrir obligaciones con terceros y proveedores, gastos, este indicador gestiona los gastos realizadas por parte de la empresa con el fin de controlarlos, capital, siendo este uno de los factores de la producción, este también está representado como uno de los indicadores de la rentabilidad que representa a los bienes durables en la empresa, la fórmula para el cálculo de la rentabilidad financiera, la división entre los resultados netos sobre los fondos propios a estado medio (p.115).

III.METODOLOGÍA

3.1.Tipo y diseño de investigación

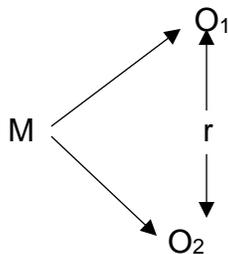
Tipo de investigación

Estudio **aplicado**. Arbaiza (2019) expresa que este tipo de estudio consiste en tratar de solucionar una dificultad suscitada en un determinado lugar que es de interés del investigador. También, consiste en mantener conocimientos y desarrollarlos en la práctica con la intención de encontrar una respuesta al problema establecido. En tal sentido, en el estudio se determinó de qué forma se vincula la gestión logística y la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC.

Diseño de investigación

Diseño **no experimental**, por cuanto Alarcón (2016) no fue necesario aplicar procedimientos experimentales para evaluar y obtener los resultados de los objetivos establecidos en el estudio, es decir, no se tuvo manipulación de ninguna variable. Del mismo modo, es de corte transversal, porque fue desarrollado en un lapso de tiempo definido, dado que sólo se estudió el periodo 2019. Por otro lado, es correlacional, visto que el investigador midió la asociación entre las variables por medio del método estadístico, conociendo de esta forma el grado de relación entre las mismas.

El esquema utilizado fue el siguiente:



Dónde:

M = Muestra.

O₁ = Gestión logística.

O₂ = Rentabilidad.

r = Relación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Gestión logística

Definición conceptual: Escudero (2019) puntualiza que la gestión logística hace referencia al conjunto de actividades que tienen como objetivo principal optimizar los procesos relacionados a la recepción, almacenamiento, control y distribución de las mercaderías, materiales, suministros como también la información concerniente a todas las actividades comerciales de una empresa, contribuyendo de esta manera en la mejora del servicio de calidad que brinda a sus consumidores finales

Definición operacional: El proceso logístico comprende una serie de fases que suceden en cadena, inicia de la recepción hasta la expedición del producto. Su evaluación dependerá de la aplicación de un cuestionario a los colaboradores, que contribuirán en la solución de los objetivos propuestos en la investigación.

Indicadores: Materiales que ingresan al almacén, Devoluciones, Descarga de Encomiendas, Verificación física y por medio de documentación, Sección del almacén, Ubicación de las encomiendas, Infraestructura del almacén, Capacidad de almacenamiento, Sistema de preparación de pedidos, Selección de mercadería, Recuperación y clasificación de productos

Escala de medición: Ordinal

Variable II: Rentabilidad

Definición conceptual: Lavalle (2014) sostiene que son los beneficios obtenidos o por obtener al realizar una inversión, esto indica el desarrollo que de la inversión y de la capacidad con la que cuenta la empresa realizarla

Definición operacional: Está integrado por rentabilidad económica y financiero, que estiman el desarrollo económico de la empresa. Para su evaluación se

aplicará un cuestionario que ayudará a aceptar las hipótesis determinadas en el estudio.

Indicadores: Administración del activo total, Utilidades, Ventas, Caja y banco, Administración del patrimonio, Reservas, Gastos, Capital.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Cantillo y Buitrago (2018) expresan que una población agrupa aquellos individuos, documentos u objetos con cualidades parecidas y que son observables en un determinado espacio. En síntesis, son parte de la investigación, pues son la fuente de información necesaria para llevar a cabo el estudio.

En ese caso, estuvo integrada por 30 colaboradores de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto.

Criterios de inclusión: Se ha tenido en cuenta a los colaboradores de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto.

Criterios de exclusión: No forman parte del estudio los clientes, proveedores y personas ajenas a la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto.

Muestra

Como señalan Cantillo y Buitrago (2018) la muestra es definida como una parte significativa de la totalidad del universo, es decir, son los personajes, cosas o documentos principales de la investigación, quienes proporcionarán información necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo.

Así también, estuvo conformada por 30 colaboradores de la Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto.

Muestreo

El muestreo aplicado fue el no probabilístico, dado que los integrantes del estudio fueron escogidos a conveniencia del propio investigador, donde los principales personajes fueron los colaboradores de la empresa.

Unidad de análisis: Los principales sujetos fueron los colaboradores de la Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica empleada fue la **encuesta**. García (2018) sostiene que es una técnica por medio de la cual se extrae datos a través de preguntas direccionadas a un tema de interés por parte del investigador, asimismo, esta tiene como función dar respuesta a cada objetivo propuesto en el estudio.

Instrumento de recolección de datos

Gauchi (2017), expresa que es una herramienta por medio del cual el investigador extraerá información para elaborar el trabajo investigativo.

El instrumento aplicado a la muestra fue el cuestionario. El estudio contó con dos cuestionarios para medir cada variable (Gestión Logística y Rentabilidad), para lo cual se tuvo xx interrogantes para la variable gestión logística y xx interrogantes para la variable rentabilidad. Es preciso señalar que la escala del instrumento fue: 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre).

Validez

Tal y como explica Maldonado (2018) es necesario que cada instrumento esté debidamente validado y aceptado por el juicio crítico de expertos, para que estos sean aplicados como corresponde.

La validez de ambos instrumentos ha sido validada a través de la opinión de expertos en el tema. Teniendo en cuenta a los siguientes especialistas:

Nombre del Especialista	Especialidad	Opinión
1. Dr. Ibarra Fretell Walter	Finanzas	Aplicable
2. Dr. Costilla Castillo, Pedro	Administración	Aplicable
3. Mg. Grijalda Salazar, Rosario V.	Tributación	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad de cada instrumento fue desarrollado a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, donde los resultados obtenidos fueron:

Gestión logística

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento – Gestión logística.

	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Gestión logística	0,916	11

Fuente: SPSS 25.

Rentabilidad

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento – Rentabilidad.

	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Rentabilidad	0,800	8

Fuente: SPSS 25.

3.5. Procedimientos

En el trabajo de investigación se siguió el proceso cuantitativo. Para comenzar, se recolectó información por medio de los cuestionarios dirigidos a la muestra, para hacer esto posible, se envió un documento de autorización a la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, quienes lo aprobaron satisfactoriamente. Luego, con los datos obtenidos de la muestra, es decir, los colaboradores de la

organización, fueron insertados en una hoja de Excel, de modo que han sido tabulados y posteriormente se conoció el grado de las variables. Para culminar, los datos fueron exportados al SPSS 25, permitiendo conocer la asociación entre los datos, según cada objetivo propuesto.

3.6. Método de análisis de datos

Cadena y Rendón (2017) fundamentan que el análisis de datos consiste en examinar un grupo de datos con la intención de obtener una conclusión y poder tomar decisiones acertadas.

Los métodos de análisis de datos fueron: Primero fue el **método descriptivo**, visto que se empleó varias tablas de frecuencia y figuras que tienen un valor especificado en porcentaje (%) que determina el estado de cada variable y que son expresados de acuerdo a la escala del instrumento. El siguiente método empleado fue el **inferencial**, pues se utilizó la prueba de normalidad para especificar el tipo de estadístico a emplear que se encuentra en el programa estadístico SPSS 25, de este modo, se pudo contrastar las hipótesis planteadas y conocer el vínculo entre ambas variables.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación, fue necesario considerar varios aspectos éticos, donde se encuentran el principio de la **autonomía**, debido a que la investigación ha tenido el consentimiento informado, esto quiere decir que, el representante legal de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC ha tenido conocimiento del estudio elaborado por el investigador. Por otro lado, se tuvo en consideración el principio de **beneficencia**, visto que no se realizó ningún hecho malintencionado hacia la empresa, además, la información extraída fue solo para fines educativos, donde no se efectuó ningún daño a la organización. Para terminar, se siguió con las indicaciones que establece la Universidad César Vallejo para la elaboración del informe de tesis y se tuvo en cuenta las Normas APA.

IV. RESULTADOS

Para comenzar, se procede a mostrar los resultados descriptivos de la gestión logística y la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC correspondiente al periodo 2019.

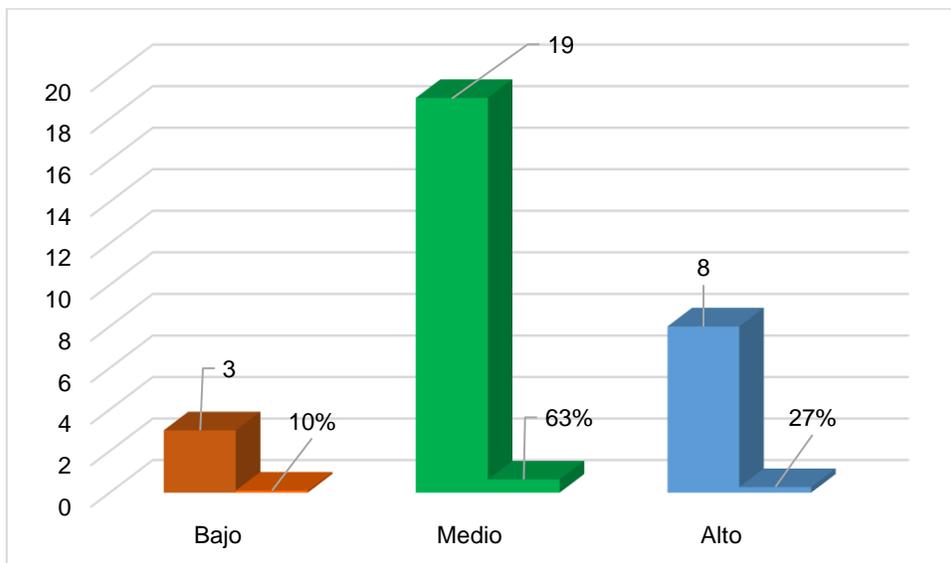


Figura 1: *Gestión logística - Negocios y Servicios Postales SAC.*

Fuente: Información del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC.

Interpretación

En la figura se aprecia que, la empresa presenta una gestión logística baja en un 10%, mientras que, un 63% de encuestados considera que es medio y, por último, es alto en un 27%. Estos resultados se deben a que, las encomiendas no llegan a tiempo oportuno a los lugares de destino, no existe seguridad de los envíos al momento de realizar el transporte de encomiendas, los productos frágiles terminan sufriendo accidentes y esto genera pérdida para la empresa, también, la organización no brinda un código de seguimiento de las encomiendas a sus clientes, en el área de recepción de paquetes, los encargados no supervisan y ordenan adecuadamente cada uno de los encargos, lo cual ha generado molestias en los clientes.

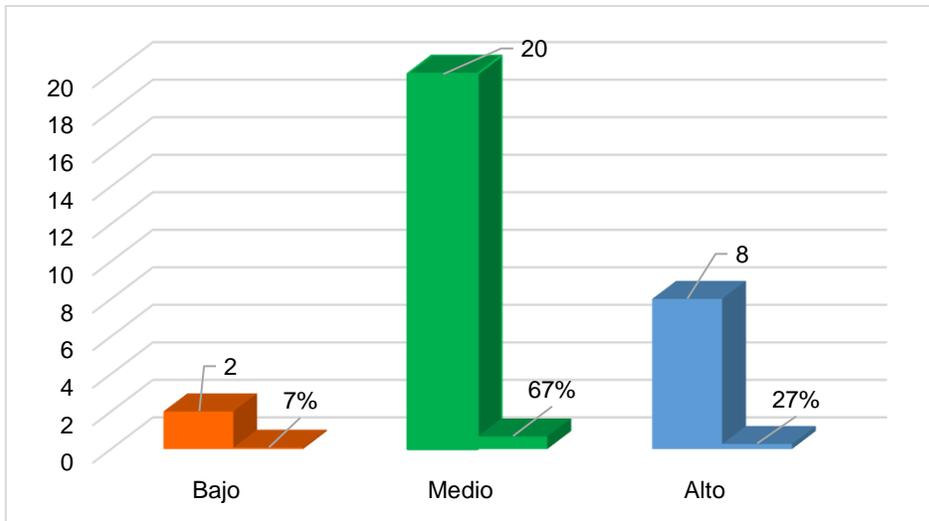


Figura 2: *Rentabilidad - Negocios y Servicios Postales SAC.*

Fuente: Información del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC.

Interpretación

Como se aprecia en la figura 2, la rentabilidad en la empresa Negocios y Servicios Postales SAC es bajo en un 7%, medio en un 67% y alto en un 27%. Los resultados se deben a que la utilidad obtenida no fue lo suficiente para cubrir con algunos gastos en los siguientes años, las ventas generadas no fueron satisfactorias en su totalidad por las inadecuadas actividades desarrolladas en la logística, el capital, durante el periodo 2019 no ha tenido incremento, impidiendo la obtención de la máxima rentabilidad.

A continuación, se detalla el tipo de prueba estadística a ser empleada, de acuerdo con la prueba de normalidad obtenida.

Tabla 3

Prueba de normalidad – Shapiro Wilk.

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Logística	,755	30	,000
Rentabilidad	,721	30	,000

Fuente: SPSS 25.

Interpretación

En la tabla se observa que, según la prueba de normalidad realizada a la cantidad de la muestra, en este caso, 30 participantes, correspondiente a Shapiro Wilk, donde la gestión logística y la rentabilidad no tienen una distribución normal, debido a que el valor de la significancia es menor a 0.05, siendo este 0.00. Por lo tanto, la prueba estadística que será utilizada es Rho Spearman con el propósito de conocer la asociación entre los temas de estudio.

Objetivo general: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019.

Prueba de hipótesis:

Hi: La gestión logística se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019.

Ho: La gestión logística no se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es $\geq 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $\leq 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis Alterna (H_i).

Tabla 4

Correlación – Gestión logística y rentabilidad.

Correlación			Gestión logística	Rentabilidad
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: SPSS 25.

Interpretación

Conforme lo establecido en la tabla, la significancia bilateral resultante es 0.000, es decir, menor a 0.05. Esto quiere decir que, existe vínculo entre las variables gestión logística y rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019. Por otra parte, con referencia al coeficiente de correlación, existe correlación positiva buena, del mismo modo, al efectuar el cálculo del coeficiente determinante $(0,845)^2$

Prueba de hipótesis

H1: La recepción se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es $\geq 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $\leq 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis Alterna (H_i).

Tabla 5
Correlación entre la Recepción y la rentabilidad.

		Correlación	
		Recepción	Rentabilidad
Rho de Spearman	Recepción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,821**
	Rentabilidad	N	.30
		Coeficiente de correlación	,821**
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	.30	

Fuente: SPSS 25.

Interpretación

Conforme a la tabla, la significancia bilateral resultante fue de 0.000, el cual señala que existe relación entre la dimensión recepción y la rentabilidad con un coeficiente de correlación de 0.821 que significa que la correlación es positiva buena. Asimismo, al efectuar el cálculo del coeficiente determinante $(0.821)^2$

Prueba de hipótesis

H2: El almacenamiento se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es $\geq 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $\leq 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis Alterna (H_i).

Tabla 6

Correlación entre el Almacenamiento y la rentabilidad.

		Correlación		
			Almacenamiento	Rentabilidad
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: SPSS 25.

Interpretación

La tabla da a conocer que existe vínculo entre la dimensión almacenamiento y la rentabilidad, pues la significancia es menor a 0.05, es decir, 0.000, con un coeficiente de correlación de 0.705, calificado como correlación positiva moderada. Del mismo modo, con el cálculo del coeficiente determinante $(0.705)^2$

Prueba de hipótesis

H3: El picking se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es $\geq 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $\leq 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 7
Correlación entre el Picking y la rentabilidad.

		Correlación		
			Picking	Rentabilidad
Rho de Spearman	Picking	Coeficiente de correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Fuente: SPSS 25.

Interpretación

En la tabla se aprecia que la significancia bilateral es 0.001, siendo este inferior a 0.05, por lo tanto, existe conexión entre la dimensión picking y la rentabilidad con un coeficiente de correlación de 0.514, el cual señala que la correlación es positiva moderada. Luego de efectuar el cálculo del coeficiente determinante $(0.514)^2$

V. DISCUSIÓN

Con la finalidad de determinar de qué manera la recepción se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019, se aplicó un cuestionario a 30 colaboradores, cuyos resultados demostraron que en el proceso de recepción no se lleva a cabo la verificación respectiva antes y después de la recepción de los materiales para constatar que presentan un buen estado y evitar futuros inconvenientes y tampoco se atiende de manera rápida los trámites por la devolución de los productos que no corresponden, ocasionando que los clientes se sientan poco satisfechos y afectando de esta manera la rentabilidad de la empresa, por cuanto los resultados inferenciales demostraron que existe relación entre la recepción y la rentabilidad porque el estadístico arrojó un valor de 0.000 (< 0.05) para la significancia bilateral con un coeficiente de 0.821, dejando en evidencia que se relacionan en un 67%. Estos resultados guardan similitud con el estudio de Baca & Torres (2019), pues los autores concluyeron que el personal de la empresa verifica, a través de las revisiones correspondientes, que los productos recepcionados estén en óptimas condiciones y cumplen las especificaciones señaladas, impidiendo a su vez que la empresa tenga a su disposición productos defectuosos, esto ha ocasionado que los clientes se sientan satisfechos con los servicios que ofrece la empresa y los ratios de rentabilidad de la mismas incrementen de modo considerable ; por tanto, se obtuvo un nivel de significancia de 0.001 (< 0.05) y un coeficiente de 0.589, demostrando de esta forma que el grado de relación entre ambas fue positivo en un 35%.

De igual forma, para determinar de qué manera el almacenamiento se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019, se aplicó un cuestionario a 30 colaboradores, cuyos resultados demostraron que en el proceso de almacenamiento no se organizan las encomiendas de forma apropiada según los rasgos característicos de las mismas, los espacios destinados al almacén de las encomiendas no cuentan con las condiciones ambientales ni físicas suficientes para asegurar la conservación de su buen estado, lo cual produce daños en las mismas y ocasiona pérdidas económicas que impactan negativamente la rentabilidad de la

empresa, por cuanto los resultados inferenciales demostraron que existe relación entre el almacenamiento y la rentabilidad porque el estadístico arrojó un valor de 0.000 (< 0.05) para la significancia bilateral con un coeficiente de 0.705, dejando en evidencia que se relacionan en un 50%. Estos resultados se asemejan al estudio de Asencio, et al. (2017), pues las autoras llegaron a concluir que las actividades vinculadas con el control de los inventarios en el área de almacén no se realizan apropiadamente debido a que los productos no son revisados ni clasificados en base a sus cualidades más destacables antes de ser almacenados, lo cual ocasionó que los productos presenten daños significativos que imposibilitan su correcta distribución y eviten su devolución; en función a ello, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 (< 0.05) y un coeficiente de 0.685, demostrando de esta forma que el grado de relación entre ambas fue positivo en un 47%.

Asimismo, para determinar de qué manera el picking se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019, se aplicó un cuestionario a 30 colaboradores, cuyos resultados demostraron que en el proceso de picking no se lleva a cabo una adecuada preparación de los productos antes de ser trasladados a su lugar de destino lo cual dificulta que estos se entreguen en el plazo de tiempo pactado y en buenas condiciones, esto ocasiona que los clientes no se sientan satisfechos con el servicio brindado por la empresa y no regresen, reduciendo así la rentabilidad de la empresa, por cuanto los resultados inferenciales demostraron que existe relación entre el picking y la rentabilidad porque el estadístico arrojó un valor de 0.001 (< 0.05) para la significancia bilateral con un coeficiente de 0.514, dejando en evidencia que se relacionan en un 26%. Estos resultados guardan congruencia con el estudio de Covas et al. (2017), pues los autores dedujeron que la reducción de los costos destinados al traslado de los productos favoreció considerablemente a la rentabilidad de la empresa pues permitieron que los clientes se sientan satisfechos con los servicios ofrecidos por la empresa al disponer de sus productos en el plazo de tiempo esperado, por lo que regresen de forma continua a la misma; en efecto, se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 (< 0.05) y un coeficiente de 0.74, demostrando de esta forma que el grado de relación entre ambas fue positivo moderado en un 55%.

En definitiva, para determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019, se aplicó un cuestionario a 30 colaboradores, cuyos resultados pusieron en evidencia que las deficiencias percibidas durante el proceso de recepción, almacenamiento y picking tuvieron un impacto negativo en la capacidad de generación de utilidades de la empresa debido a que no se ha logrado obtener el nivel de ventas esperado y esto a su vez ha ocasionado que no se pueda pagar las deudas y obligaciones pendientes con terceras personas, por cuanto los resultados inferenciales demostraron que existe relación entre la gestión logística y la rentabilidad porque el estadístico arrojó un valor de 0.000 (< 0.05) para la significancia bilateral con un coeficiente de 0.845, dejando en evidencia que se relacionan en un 71%. Estos resultados son similares al estudio de Zapata (2019), pues la autora destacó que, respecto a la gestión logística, se realiza una evaluación previa a la selección de los proveedores, evalúan de forma detallada las cotizaciones dadas por los proveedores antes de ser seleccionados, se cuenta con los productos necesarios para brindar la atención oportuna a los clientes, los productos están en constante rotación, los productos son distribuidos en un plazo de tiempo prudente; además, dio a conocer que la empresa evalúa de forma constante sus necesidades con la finalidad de garantizar una cantidad de stock necesario y realizar las ventas sin ningún inconveniente, contribuyendo de esta manera con la fidelización de los clientes y su permanencia dentro del mercado; por tal motivo, se pudo reconocer que el nivel de significancia alcanzado fue de 0.000 (< 0.05) y el coeficiente obtuvo un valor de 0.824, demostrando de esta forma que el grado de influencia de una variable con otra fue positivo en un 68%.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La gestión logística se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019, porque la significancia bilateral resultante fue 0.000, es decir, menor a 0.05. Además, respecto al coeficiente de correlación, existe correlación positiva buena pues al efectuar el cálculo del coeficiente determinante $(0,845)^2$ se dio a conocer que la gestión logística incide en un 71% en la rentabilidad.
- 6.2. La recepción se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019, porque la significancia bilateral resultante fue 0.000, es decir, menor a 0.05. Además, respecto al coeficiente de correlación, existe correlación positiva buena pues al efectuar el cálculo del coeficiente determinante $(0,821)^2$ se dio a conocer que la recepción incide en un 67% en la rentabilidad.
- 6.3. El almacenamiento se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019, porque la significancia bilateral resultante fue 0.000, es decir, menor a 0.05. Además, respecto al coeficiente de correlación, existe correlación positiva moderada pues al efectuar el cálculo del coeficiente determinante $(0,705)^2$ se dio a conocer que el almacenamiento incide en un 50% en la rentabilidad.
- 6.4. El picking se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019, porque la significancia bilateral resultante fue 0.001, es decir, menor a 0.05. Además, respecto al coeficiente de correlación, existe correlación positiva moderada pues al efectuar el cálculo del coeficiente determinante $(0,514)^2$ se dio a conocer que el picking incide en un 26% en la rentabilidad.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente general, tener en consideración los resultados expuestos en la presente investigación con la finalidad de identificar los aspectos críticos que afectan su buen desempeño de tal manera que se puedan planificar y ejecutar talleres o capacitaciones orientados a subsanar las deficiencias y asegurar la correcta realización de los procesos de recepción, almacenamiento y picking por parte del personal encargado.
- 7.2. Al gerente general, diseñar un manual o guía que contenga las acciones que deben seguir y las políticas a aplicar los colaboradores encargados de la recepción de las encomiendas de tal manera que puedan realizar sus labores de manera eficiente y, a través de la revisión minuciosa respectiva, garantizar el buen estado de tales encomiendas.
- 7.3. Al gerente general, adoptar Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) y realizar mejoras en el área destinado al almacenamiento de las encomiendas con el propósito de garantizar que esta área cumple con las condiciones necesarias tales como tamaño, humedad, iluminación, temperatura, etc., para asegurar la conservación de la calidad de las encomiendas almacenadas, evitando de esta manera que sufran algún daño o deterioro.
- 7.4. Al gerente general, implementar el uso de herramientas tecnológicas orientadas a optimizar la recepción de las órdenes de compra y agilizar la preparación de los pedidos; asimismo, se recomienda diseñar una plataforma web con la función “Seguimiento de encomienda” para que se pueda rastrear y conocer el estado de la entrega de la encomienda, maximizando de esta manera la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Abdoli, R. & Valmohammadi, C. (2017), Effects of supply chain agility on profitability. *Business Process Management Journal*, 23(5), 1064-1082. <https://DOI.org/10.1108/BPMJ-05-2016-0089>
- Agyabeng, Y; Afum, E. & Ahenkorah, E. (2020) Exploring financial performance and green logistics management practices: Examining the mediating influences of market, environmental and social performances. *Journal of Cleaner Production*, 258(10). DOI: 10.1016/j.jclepro.2020.120613
- Alarcón, R. (2016). *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*. (2°ed). Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú: Editorial Universitaria.
- Alumbugu, P; Shakantu, W. & Tsado, A. (2020) Analysis of Outbound Logistics Channels for Construction Material. *Journal of Engineering, Project, and Production Management*, 10(1).19-26. DOI: 10.2478/jeppm-2020-0003
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. (1°ed). Colombia: Esan Ediciones
- Asencio, L; González, E. & Lozano; M. (2017). El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *Retos. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(13), 231-250. <https://DOI.org/10.17163/ret.n13.2017.08>
- Baca & Torres (2019) *La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín, Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/Uler1Tk>
- Cadena, O. y Rendón, R. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias*. 8 (7), 1603-1617. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Calzado, D. (2020) La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1).1-14. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181562407005/index.html>

- Campos, L. (2020). Logística peruana: una industria en movimiento de cara al futuro. *Revista Logistec*, 2(3), 63-69 DOI: <https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/3407-logistica-peruana-una-industria-en-movimiento-de-cara-al-futuro>
- Cantillo, M. y Buitrago, A. (2018). *Nuevas miradas y enfoques de diversas investigaciones*. Tomo II. (1ªed). Chile: Universidad Santiago de Cali
- Caro, N. (2016). El modelo logístico mixto para predecir crisis financiera en empresas argentinas y chilenas. *Revista de Matemática: Teoría y Aplicaciones*, 23 (1). 255-276. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/matematica/article/view/22553/22709>
- Cevallos, O; Alcócer, P. & Abreu, R. (2019). Gestión de la cadena de suministro inversa en electrodomésticos en fin de uso: retos y oportunidades. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 450-457. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400450&lng=es&tlng=es.
- Covas, D; Martínez, G; Delgado, N. & Díaz, M. (2017) Mejora de procesos logísticos en la comercializadora agropecuaria *Ingeniería Industrial*,37(2).210-222. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360452099010.pdf>
- Cuesta, J. (2017) La gestión logística en correos. *Revista de Obras Públicas: Órgano profesional de los ingenieros de caminos, canales y puertos*. 12(3), 38-47. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5926013>
- Escudero, J. (2019). *Gestión Logística y Comercial*. (2ªed). España: Ediciones Paraninfo
- Fontalvo, T; De la Hoz, E. & Mendoza, A. (2019) Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2). 102-112. DOI: 10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880
- Gauchi, V. (2017). Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en bibliotecología y ciencia de la información. *Revista Española de Documentación Científica*. 40(2), 1-13. DOI: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2017.2.1333>

- Gharaibeh, O. & Bani, M. (2020) *Determinants of profitability in Jordanian services companies. Investment Management and Financial Innovations*, 7(1). 277-290. DOI: 10.21511/imfi.17(1).2020.24
- García, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica*. (1°ed). Colombia: Alfaomega Colombiana
- Huajun, D. (2020) Logistics management inventory model based on 5G Network and Internet of Things system. *Microprocessors and Microsystems* 7(1). DOI: 10.1016/j.micpro.2020.103429
- Kain, R. & Verma, A. (2018) Logistics Management in Supply Chain – An Overview. *Materials Today: Proceedings*, 5(2). 3811-3816. DOI: 10.1016/j.matpr.2017.11.634
- Lavalle, C. (2014) *Análisis financieros*. (1°ed). México: UNID Editorial
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación Social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario* (1°ed). Colombia. Ediciones de la U.
- Martínez, V; De la Hoz, B; García, G. & Molina, I. (2017) Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico, *Revista Espacios*, 38(58). 13. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p13.pdf>
- Masdupi, E; Tasman, A. & Davista, A. (2018) The Influence of Liquidity, Leverage and Profitability on Financial Distress of Listed Manufacturing Companies in Indonesia. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 57. 223-228. Recovered: <https://download.atlantis-press.com/article/25902682.pdf>
- Moons, K; Waeyenbergh, G. & Pintelona, L. (2019) Measuring the logistics performance of internal hospital supply chains – A literature study. *Omega*, 82(1). 205-217. DOI: 10.1016/j.omega.2018.01.007
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* (2a ed.). Colombia: Ecoe Ediciones
- Muhammad, R; Muhammad, A. & Salman, M. (2020). Effective warehouse management using lean concepts and its effects on pakistan's FMCG industry. *Cenraps Journal of Social Sciences*, 2(1), 167-177. <https://DOI.org/10.46291/cenraps.v2i1.17>

- Nilsson, F. (2019), A complexity perspective on logistics management: Rethinking assumptions for the sustainability era. *The International Journal of Logistics Management*, 30(3). 681-698. DOI: 10.1108/IJLM-06-2019-0168
- Onu, A; Akinlabi, H; Alli, A. Soetan, A. & Akpa, A. (2019). "Effect of Management Information Flow and Warehousing Management Activities on Profitability of Cattle Dealers in Selected Cattle Markets in Lagos State, Nigeria," *The Journal of Social Sciences Research*, Academic Research Publishing Group, vol. 5(12).1875-1884. Recovered: <https://ideas.repec.org/a/arp/tjssrr/2019p1875-1884.html>
- Padrón, L. (2016). El enfoque logístico en el sistema de gestión empresarial de las Cooperativas no Agropecuarias. *Revista de Cooperativismo y Desarrollo*. 4(2), 102 – 108. DOI : <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5768615.pdf>.
- Pastor, J. & Javez, S. (2017) Modelo de inventario probabilístico con revisión periódica para mejorar la gestión del ciclo logístico de Lenmex Corporation S.A.C. *Revista UCV-Scientia*, 9(2). 128-136. DOI: 10.18050/RevUcv-Scientia.v9n2a3
- Peña, O. & Silva, R. (2016) Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas *Telos*, 18 (2). 187-207. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99345727003.pdf>
- Pervan, M; Pervan, I. & Curak, M. (2019) Determinants of firm profitability in the Croatian manufacturing industry: evidence from dynamic panel analysis. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 32(1), 968-981, DOI: 10.1080/1331677X.2019.1583587
- Quispe, F. (2018) *La gestión logística empresarial de las empresas de transporte especializadas en envíos urgentes y su influencia en la satisfacción del cliente en la región Puno, 2016*. *Revista de investigaciones de la escuela de posgrado*, 7(2). 562-568. DOI: 10.26788/riepg.2018.2.80
- Quiala, L; Fernández, Y; Vallín, A; Lopes, I; Domínguez, F. & Rey, Y. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. *Vaccimonitor*, 27(3), 93-101. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/vac/v27n3/vac03318.pdf>

- Rehman, N; Khurshid, M. & Saleem, A. (2019) Financial and economic indicators of economic advancement: evidence from Asian countries. *International TranSAction Journal of Engineering, Management, Applied Sciences & Technologies*, 10(11). 1-15. DOI: 10.14456/ltjemast.2019.140
- Viera, E; Torres, R. & Mera, B. (2017) Diagnóstico de los modelos de gestión de inventarios de alimentos en empresas hoteleras. *Revista científica Ecociencia*, 4(3). 28-51. Recuperado de: <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/junio17/02.pdf>
- Zapata, T. (2019) *Gestión logística y su influencia en la rentabilidad de la empresa Talismán Ingenieros, Los Olivos, 2019*, Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49940/Zapata_ATF-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

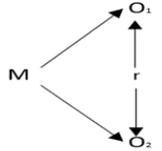
ANEXOS

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Logística	Escudero (2019) puntualiza que la gestión logística hace referencia al conjunto de actividades que tienen como objetivo principal optimizar los procesos relacionados a la recepción, almacenamiento, control y distribución de las mercaderías, materiales, suministros como también la información concerniente a todas las actividades comerciales de una empresa, contribuyendo de esta manera en la mejora del servicio de calidad que brinda a sus consumidores finales (p.33)	El proceso logístico comprende una serie de fases que suceden en cadena, inicia de la recepción hasta la expedición del producto. Su evaluación dependerá de la aplicación de un cuestionario a los colaboradores, que contribuirán en la solución de los objetivos propuestos en la investigación.	Recepción	<ul style="list-style-type: none"> - Materiales que ingresan al almacén - Devoluciones - Descarga de Encomiendas - Verificación física y por medio de documentación 	Ordinal
			Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Sección del almacén - Ubicación de las encomiendas - Infraestructura del almacén - Capacidad de almacenamiento 	
			Picking	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de preparación de pedidos - Selección de mercadería - Recuperación y clasificación de productos 	
Rentabilidad	Lavallo (2014) sostiene que son los beneficios obtenidos o por obtener al realizar una inversión, esto indica el desarrollo que de la inversión y de la capacidad con la que cuenta la empresa realizarla. (p.112)	Está integrado por rentabilidad económica y financiero, que estiman el desarrollo económico de la empresa. Para su evaluación se aplicará un cuestionario que ayudará a aceptar las hipótesis determinadas en el estudio.	Rentabilidad Económica	<ul style="list-style-type: none"> - Administración del activo total - Utilidades - Ventas - Caja y banco 	Ordinal
			Rentabilidad Financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Administración del patrimonio - Reservas - Gastos - Capital 	

Fuente: Adaptación de la teoría de Escudero (2019) y Lavallo (2014).

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos										
<p>Problemas general</p> <p>¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019?,</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera la recepción se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019? - ¿De qué manera el almacenamiento se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019? - ¿De qué manera el picking se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019? 	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión logística se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019</p> <p>Hipótesis específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - H1: La recepción se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019. - H2: El almacenamiento se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019. - H3: El picking se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019. 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar de qué manera la recepción se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019 - Determinar de qué manera el almacenamiento se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019 - Determinar de qué manera el picking se relaciona con la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto 2019 										
Tipo y diseño de investigación	Variables de estudio	Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos									
<p>Tipo aplicada y diseño No experimental, de corte transversal y correlacional</p> <p>Donde: M = muestra O₁ = Gestión logística O₂ = rentabilidad R = relación</p> 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gestión Logística</td> <td>Recepción</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento</td> </tr> <tr> <td>Picking</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Rentabilidad</td> <td>Rentabilidad Económica</td> </tr> <tr> <td>Rentabilidad Financiero</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Gestión Logística	Recepción	Almacenamiento	Picking	Rentabilidad	Rentabilidad Económica	Rentabilidad Financiero	<p>Población Integrada por 30 colaboradores de la Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto.</p> <p>Muestra Así también, estuvo conformada por 30 colaboradores de la Negocios y Servicios Postales SAC, Tarapoto.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
Variable	Dimensiones											
Gestión Logística	Recepción											
	Almacenamiento											
	Picking											
Rentabilidad	Rentabilidad Económica											
	Rentabilidad Financiero											

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario - Gestión logística

Se presenta el presente instrumento, el cual tiene como finalidad evaluar las actividades de la Gestión logística realizadas en la empresa Negocios Y Servicios Postales S.A.C, obteniendo información con fines educativos.

Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una "X" según corresponda; asimismo, precise su respuesta si la pregunta lo amerita. Es por ello que se solicita, considerar las siguientes escalas.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

GESTIÓN LOGÍSTICA		Escala de Likert				
D1	Recepción	1	2	3	4	5
1	En la empresa se verifican los materiales antes que ingresen al almacén					
2	En la empresa se realiza el respectivo trámite en cuanto a devolución de productos que no cumplan con los requisitos para el ingreso al almacén					
3	En la empresa se realizan la descarga de encomiendas de manera apropiada					
4	En la empresa, se realiza la verificación real y física de los productos después de recibirlos					
D2	Almacenamiento					
5	En la empresa tienen una buena distribución de los productos en el almacén, de acuerdo al tipo de uso, categorías, entre otras					
6	Los trabajadores de la empresa, conocen la distribución del almacén para que realicen las ubicaciones correctas					
7	La infraestructura del almacén es adecuado para los productos que almacenan					

8	La empresa tiene en claro cuál es la capacidad que tiene su almacén					
D3	Picking					
9	La empresa toma en cuenta el sistema de preparación de pedidos para luego pasar al respectivo traslado					
10	La empresa, realiza una buena selección de encomiendas solicitadas para alcanzar la entrega oportuna					
11	En la empresa, se preparan los productos para ser enviados adecuadamente					

Cuestionario - Rentabilidad

El presente instrumento de evaluación, tiene como finalidad evaluar la rentabilidad de la empresa Negocios y Servicios Postales S.A.C de la ciudad de Tarapoto.

Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una "X" según corresponda; asimismo, precise su respuesta si la pregunta lo amerita. Es por ello que se solicita, considerar las siguientes escalas.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

	RENTABILIDAD	Escala de Likert				
D1	Rentabilidad económica	1	2	3	4	5
1	La administración del activo total, es desarrollado por un personal capacitado					
2	Las utilidades obtenidas anualmente, permiten cubrir los gastos de años siguientes					
3	La ventas logran cumplir con las obligaciones mensuales					
4	Los recursos obtenidos en caja y banco son superiores a los gastos adquiridos diariamente.					
D2	Rentabilidad financiero					
5	La administración del patrimonio, permite un incremento continuo del capital					
6	Las reservas, contienen una quinta parte del capital					
7	Los gastos suelen monitoreados continuamente, a fin de evitar sobregiros					
8	El capital ha percibido un incremento en los últimos años					

Confiabilidad

Gestión logística

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Gestión logística	0,916	11

Fuente: SPSS 25.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	31,00	47,517	,653	,909
Ítem 2	30,93	47,789	,603	,912
Ítem 3	30,90	47,610	,725	,906
Ítem 4	30,83	46,351	,844	,900
Ítem 5	30,80	48,028	,679	,908
Ítem 6	30,60	46,662	,817	,901
Ítem 7	30,80	49,269	,604	,912
Ítem 8	30,87	51,706	,442	,918
Ítem 9	30,90	48,093	,546	,916
Ítem 10	30,77	46,185	,758	,904
Ítem 11	30,93	46,133	,765	,903

Rentabilidad

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Rentabilidad	0,800	8

Fuente: SPSS 25.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	22,60	27,421	,438	,793
Ítem 2	23,10	26,852	,678	,753
Ítem 3	22,73	29,168	,461	,785
Ítem 4	22,83	26,764	,727	,747
Ítem 5	22,53	27,706	,569	,769
Ítem 6	22,57	30,599	,299	,809
Ítem 7	22,37	28,999	,464	,785
Ítem 8	22,57	27,702	,515	,777

Base de datos

Variable I. Gestión Logística																				
	D1.Almacenamiento			D2. Recepción				D3.Picking				D1	D2	D3	Total	Denominación	SPSS	D1	D2	D3
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11									
Trab1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	8	11	8	27	Medio	2	2	2	1
Trab2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	8	10	10	28	Medio	2	2	2	2
Trab3	2	2	1	2	2	3	2	4	2	3	2	5	9	11	25	Medio	2	1	2	2
Trab4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	11	16	13	40	Alto	3	3	3	2
Trab5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	9	12	11	32	Medio	2	2	2	2
Trab6	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	11	16	15	42	Alto	3	3	3	3
Trab7	4	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	8	12	14	34	Medio	2	2	2	3
Trab8	2	4	3	3	2	3	3	2	4	2	2	9	11	10	30	Medio	2	2	2	2
Trab9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	8	8	22	Bajo	1	1	1	1
Trab10	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	9	11	10	30	Medio	2	2	2	2
Trab11	4	2	4	3	2	3	5	3	5	4	2	10	13	14	37	Medio	2	2	2	3
Trab12	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	7	8	7	22	Bajo	1	2	1	1
Trab13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	16	16	44	Alto	3	3	3	3
Trab14	1	1	1	2	3	2	1	3	2	2	1	3	8	8	19	Bajo	1	1	1	1
Trab15	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	11	13	12	36	Medio	2	3	2	2
Trab16	5	2	3	4	3	5	4	5	1	5	5	10	16	16	42	Alto	3	2	3	3
Trab17	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	8	10	11	29	Medio	2	2	2	2
Trab18	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	12	12	32	Medio	2	2	2	2
Trab19	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	7	12	9	28	Medio	2	2	2	2
Trab20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	16	16	44	Alto	3	3	3	3
Trab21	2	5	3	5	5	5	3	3	4	4	5	10	18	16	44	Alto	3	2	3	3
Trab22	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	10	15	12	37	Medio	2	2	3	2
Trab23	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	9	14	14	37	Medio	2	2	3	3

Trab24	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	9	13	14	36	Medio	2	2	2	3
Trab25	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	15	17	17	49	Alto	3	3	3	3
Trab26	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	7	12	14	33	Medio	2	2	2	3
Trab27	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	8	9	10	27	Medio	2	2	2	2
Trab28	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	8	14	14	36	Medio	2	2	3	3
Trab29	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	12	16	16	44	Alto	3	3	3	3
Trab30	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	9	13	10	32	Medio	2	2	2	2

Variable II. Rentabilidad													
	D1.Rentabilidad Económica				D2.Rentabilidad Financiero				D1	D2	Total	DENOMINACIÓN	SPSS 25
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8					
Trab1	3	3	3	3	2	2	2	2	12	8	20	Medio	2
Trab2	4	2	4	4	3	2	3	4	14	12	26	Medio	2
Trab3	2	2	3	2	2	4	2	3	9	11	20	Medio	2
Trab4	5	4	4	4	4	4	5	5	17	18	35	Alto	3
Trab5	4	2	1	2	2	2	4	2	9	10	19	Medio	2
Trab6	5	5	5	5	5	4	5	4	20	18	38	Alto	3
Trab7	5	2	4	4	2	1	3	1	15	7	22	Medio	2
Trab8	4	3	3	2	2	5	2	2	12	11	23	Medio	2
Trab9	2	1	2	3	5	4	3	4	8	16	24	Medio	2
Trab10	3	3	3	3	2	3	3	3	12	11	23	Medio	2
Trab11	4	2	4	1	3	2	5	1	11	11	22	Medio	2
Trab12	1	2	3	2	3	2	2	3	8	10	18	Bajo	1
Trab13	3	4	4	3	3	5	5	3	14	16	30	Alto	3
Trab14	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	16	Bajo	1
Trab15	5	5	4	5	5	4	5	4	19	18	37	Alto	3
Trab16	5	4	3	4	4	5	4	5	16	18	34	Alto	3
Trab17	2	2	3	3	5	4	5	5	10	19	29	Medio	2
Trab18	2	2	2	3	5	4	3	4	9	16	25	Medio	2
Trab19	2	2	3	3	2	3	3	5	10	13	23	Medio	2
Trab20	5	4	3	4	4	4	4	4	16	16	32	Alto	3
Trab21	1	2	2	2	3	3	4	3	7	13	20	Medio	2
Trab22	5	4	5	4	4	2	2	3	18	11	29	Medio	2
Trab23	4	2	2	3	4	3	5	5	11	17	28	Medio	2
Trab24	2	3	2	2	2	5	3	2	9	12	21	Medio	2

Trab25	5	5	5	3	4	4	3	4	18	15	33	Alto	3
Trab26	3	2	2	3	3	5	4	4	10	16	26	Medio	2
Trab27	1	3	5	4	5	4	3	3	13	15	28	Medio	2
Trab28	2	2	2	2	4	3	4	2	8	13	21	Medio	2
Trab29	4	3	4	5	4	3	5	5	16	17	33	Alto	3
Trab30	4	2	3	2	3	2	3	3	11	11	22	Medio	2

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. IBARRA FRETTELL WALTER GREGORIO **DNI: 06098355**

Especialidad del validador:...FINANZAS

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Abril del 2021



Firma del Experto Informante.

PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO <pcostilla@ucv.edu.pe> para mí
16 mar. 2021 22:29

OK

El mar, 16 mar 2021 a las 21:30, Alfredo Rodriguez (<realfredo00@gmail.com>) escribió:

Estimados Expertos <Walter Ibarra Fretell>, <Rosario Grijalva>, <Pesro Costilla Castillo> Buenas noches, a continuación Adjunto Documento para revisión:

 **Dr. Pedro Costilla Castillo** | DTC
EP. de Contabilidad | **Campus Los Olivos**
T. +51(1)2024342 Anexo 2040
Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos
<https://orcid.org/0000-0002-1727-9883>



Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



ROSARIO VIOLETA GRIJALVA SALAZAR <rgrijalvas@ucv.edu.pe>
para mí

mié, 17 mar. 05:52

Si hay suficiencia
Mg.Rosario Grijalva Salazar
DNI 09629044
Finanzas

Saludos Cordiales,



Rosario Grijalva Salazar | Investigación
Docente con registro **RENACYT**
[ResearchGate ID](#)
EP de Contabilidad | **Campus Los Olivos**



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE INVESTIGACION

Yo YURI STEFANI SÁNCHEZ MORALES

identificado con DNI N° 72905061, como CONTADOR

del área de CONTABILIDAD Y FINANZAS

de la empresa NEGOCIOS Y SERVICIOS POSTALES SAC

con R.U.C. 20488969952
domiciliada en JR. JORGE CHAVEZ N° 862 - TARAPOTO

AUTORIZO el uso de la información necesaria que necesite al señor ALFREDO RODRIGUEZ ESTRELLA

Identificado(s) con (DNI) N° 71695904, bachiller de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación: Tesis GESTION LOGISTICA Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS POSTALES S.A.C. TARAPOTO 2019; considerando que:

- Puede mencionar el nombre de la empresa con fines a su investigación.

Tarapoto 05 de FEBRERO del 2021


Yuri S. Sánchez Morales
CPC: Yuri S. Sánchez Morales
COMPTABILIDAD

Firma del Representante legal o directivo de la empresa

Fecha: 05/02/2021

DNI: 72905061


Yuri S. Sánchez Morales
CONTADOR PÚBLICO
Mód. N° 18 - 1821



Firma del Bachiller

Fecha: 05/02/2021

DNI: 71695904



