



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA
EN LA RENTABILIDAD DE LA
COOPERATIVA AGRARIA MULTISERVICIOS
CASA DE ABRAHAM, CAJAMARCA PERIODOS
2015 - 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Bach. Cecil Violeta Aliaga Figueroa

Asesor:

Dr. Miguel Angel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú

2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **CECIL VIOLETA ALIAGA FIGUEROA**, denominada:

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA
COOPERATIVA AGRARIA MULTISERVICIOS CASA DE ABRAHAM
CAJAMARCA, PERIODOS 2015 - 2016”**

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández
ASESOR

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera
**JURADO
PRESIDENTE**

Ing. María Elena Vera Correa
JURADO

Lic. Verónica Quiróz Miranda
JURADO

DEDICATORIA

A Dios porque me bendice e ilumina en mi actuar diario.

De manera muy especial, a mi madrecita querida, a mi todo, la Sra. Carmen Figueroa Mestanza por su amor, comprensión, esfuerzo, paciencia y ser mi amiga incondicional, todos mis esfuerzos y logros son para ella, ya que siempre me conduce por el camino de la verdad, la perseverancia y el éxito.

Con cariño a Carlos, por motivar mis sueños y estar siempre pendiente de mí en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada del Norte sede Cajamarca, por su excelente enseñanza, que contribuyó en mi formación con el más alto nivel académico.

A mi asesor Dr. Miguel Angel Macetas Hernández, por sus enseñanzas académicas, apoyo, tiempo, sugerencias y dedicación para culminar con éxito esta investigación.

AL gerente de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, que amablemente me recibió y brindo toda la información necesaria para la elaboración de la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

| | |
|--|------|
| <u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u> | ii |
| <u>DEDICATORIA</u> | iii |
| <u>AGRADECIMIENTO</u> | iv |
| <u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u> | v |
| <u>ÍNDICE DE TABLAS</u> | vii |
| <u>ÍNDICE DE FIGURAS</u> | viii |
| <u>RESUMEN</u> | ix |
| <u>ABSTRACT</u> | x |
| CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 11 |
| 1.2. Formulación del problema | 12 |
| 1.3. Justificación | 13 |
| 1.4. Limitaciones | 14 |
| 1.5. Objetivos | 14 |
| 1.5.1. <i>Objetivo general</i> | 14 |
| 1.5.2. <i>Objetivos específicos</i> | 14 |
| CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO | 15 |
| a) Antecedentes..... | 15 |
| b) Bases teóricas..... | 18 |
| c) Hipótesis | 46 |
| CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA | 47 |
| 3.1. Operacionalización de variables | 47 |
| 3.2. Diseño de investigación | 48 |
| 3.3. Unidad de estudio | 48 |
| 3.4. Población | 48 |
| 3.5. Muestra | 48 |
| 3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos | 49 |
| 3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos | 49 |
| CAPÍTULO 4. RESULTADOS | 52 |
| CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN | 57 |
| CONCLUSIONES | 59 |

| | |
|------------------------------|-----------|
| RECOMENDACIONES | 60 |
| REFERENCIAS..... | 61 |
| ANEXOS | 64 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla n°. 1. Indicador de Abastecimiento de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodos 2015 – 2016. | 30 |
| Tabla n°. 2. Indicadores de Inventarios de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodos 2015 – 2016. | 31 |
| Tabla n°. 3. Indicadores de Almacenamiento de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodos 2015 – 2016. | 32 |
| Tabla n°. 4. Indicadores de Servicio al Cliente de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodos 2015 – 2016. | 33 |
| Tabla n°. 5. Indicadores Financieros de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodos 2015 – 2016. | 34 |
| Tabla n°. 6. Gestión Logística en la rentabilidad sobre las ventas en las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca periodo 2015 - 2016..... | 52 |
| Tabla n°. 7. Gestión Logística en la rentabilidad operativa en las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca periodo 2015 - 2016..... | 52 |
| Tabla n°. 8. El abastecimiento de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015-2016 | 53 |
| Tabla n°. 9. El inventario de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016 | 54 |
| Tabla n°. 10. El almacenamiento de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016..... | 54 |
| Tabla n°. 11. El servicio al cliente de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016..... | 55 |
| Tabla n°. 12. La rentabilidad sobre ventas y sus componentes utilidad bruta sobre ventas netas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016..... | 56 |
| Tabla n°. 13. La rentabilidad operativa y sus componentes utilidad operativa sobre ventas netas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016..... | 56 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura n°. 1. Cadena de suministro, según (Restrepo, Estrada y Ballesteros, 2010). | 22 |
| Figura n°. 2. Modelo de Gestión Logística, según (Pérez, 2004). | 35 |
| Figura n°. 3. Proceso de Gestión Logística, según (Pérez, 2004)..... | 36 |

RESUMEN

El presente proyecto de investigación titulado, “INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGRARIA MULTISERVICIOS CASA DE ABRAHAM CAJAMARCA, PERIODOS 2015 - 2016”, ha sido elaborado con la finalidad de determinar la eficiencia de sus procesos logísticos y de tal manera proponer un mejor manejo en el análisis financiero de la empresa. Los resultados de esta investigación comprueban la validación de la hipótesis propuesta, se afirma que la gestión logística en la rentabilidad influye significativamente en las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, Cajamarca, periodo 2015 – 2016. Esto significa, que se logró alcanzar como resultado una planificación más eficiente, eficaz y rentable en los procesos de abastecimiento, inventario, almacenamiento y servicio al cliente; así como también al analizar los indicadores de rentabilidad sobre ventas y operativa, mediante la tabulación para cada uno de estos procesos, se concluyó: Al tabular y aplicar la prueba de T student para dos muestras, se obtuvo excelentes resultados por lo que si existe influencia de la gestión logística en la rentabilidad de las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca periodo 2015 – 2016, resaltando que se tomaron dos indicadores de la rentabilidad sobre las ventas y operativa. Al terminar la recolección de la información documental para el primer objetivo específico se concluyó: en el abastecimiento el proveedor cumple casi al 100% los pedidos solicitados por la empresa; en el inventario las rosas rotan en un 93.9% en el 2016; en el almacenamiento el costo que incurre es mínimo porque la mercadería sale al mercado en su totalidad y el nivel de cumplimiento de entregas a clientes es del 79% en el 2016. Al término del análisis de los estados financieros se concluyó: debido al bajo costo de ventas y reduciendo los gastos operativos, se dice que el negocio es rentable.

Palabras clave: Gestión logística, producción de rosas, rentabilidad de las actividades productivas.

ABSTRACT

This research project is titled “INFLUENCE OF THE LOGISTIC MANAGEMENT OVER THE PROFITABILITY OF THE AGRICULTURAL COOPERATIVE MULTISERVICE HOUSE OF ABRAHAM, within the 2015 – 2016 period” and it has been made for the purpose of determining the efficiency of their logistic processes and so, to propose a better management of the financial analysis of the company. The results of this research prove the validation of the proposed hypothesis, we can say that there is a major influence of the logistics management over the profitability of the productive activities of Agricultural Cooperative Multiservice House of Abraham for the 2015 -2016 periods. This means, that we have achieved a more efficient, effective and profitable planning for the supplying, inventory, storage and customer service processes. Also, in analyzing the profitability indicators over sales and operations through the tabulation of each process, we can conclude that: when tabulating and applying the T-Student test for two samples we had excellent results, and so we can say that there is an influence of the logistics management over the profitability of the productive activities of Agricultural Cooperative Multiservice House of Abraham for the 2015 -2016 period, taking into account two main indicators of profitability over sales and operations. Upon finishing gathering the documentary information we can say, for the first specific objective: regarding supplying, our provider meets almost 100% of the company’s orders, regarding inventory, the roses’ turnover is of 93.9% for 2016; the cost of storage is minimum because the merchandise goes to sales almost in its entirety, and finally the delivery completion for 2016 is of 79%. When analyzing the financial state, we can conclude that: due to the low sales costs and reduction of the operational expenses we can say that the business is profitable.

Key words: Logistics Management, production of roses, profitability of last productive activities.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional la actividad que comprende el cultivo de flores, bulbos y plantas ornamentales, está ampliando sus fronteras de producción, tentados por lo atractivo de una demanda en expansión en países latinos como (Ecuador, Perú, otros). La industria mundial de flores enfrenta un periodo de cambios dramáticos como consecuencia de las condiciones económicas puesto que la demanda se ha estancado mientras que la oferta de flores es abundante (De Olazábal, Delpero, y Flores, 2013).

El Perú cuenta con una inmensa variedad en flores (follajes exóticos de la selva, flores de desierto, flores de verano que se producen en la sierra) y sus exportaciones a Estados Unidos han crecido a un ritmo promedio de 10% anual; lo que ha permitido convertirse en el noveno lugar como proveedor de flores a este mercado; los beneficios que han contribuido con este crecimiento es el arancel libre gracias al Tratado de Libre Comercio (TLC) bilateral (Diario Gestión, 2014).

Por esta razón las empresas productoras de productos ornamentales, se ven obligadas a profesionalizar y perfeccionar sus procesos de logística, siendo el factor más importante la calidad para el consumidor final, es decir la industria requiere de un manejo integral de la cadena de frío, empaque, equipos de transporte e infraestructura.

Es decir, las tendencias actuales de los mercados hacia una apertura económica cada vez mayor hacen que todas las empresas trabajen en el desarrollo de una mejora continua y en la alta productividad de sus procesos, para así generar una rentabilidad que les permita ser estables en el mercado por periodos prolongados (Bohorquez y Puello, 2013).

Sin embargo, en el Perú las empresas del sector floricultura no reciben apoyo por parte del gobierno, esto hace que las empresas trabajen de forma independiente, con una visión propia lo que ha dificultado el desarrollo de la floricultura en el Perú, asimismo se desconoce la cantidad de hectáreas dedicadas al cultivo de flores y producción nacional.

Las empresas dedicadas a la floricultura atienden su demanda local, realizando procesos logísticos, muchas veces carentes de una planificación. "En el Perú, si bien las grandes organizaciones han incorporado procesos logísticos en su trabajo porque permite generar considerables ahorros, esto no ocurre con las Medianas y Pequeñas Empresas debido al desconocimiento que tienen sobre este tema" (Iglesias, 2014, p.20).

También, cabe mencionar que la inadecuada gestión logística, el uso ineficiente que se dan a los recursos y la mala planificación en sus procesos conlleva a que la gran mayoría de las

empresas no se fijan en los mínimos costos logísticos incurridos que pueden repercutir en sus utilidades de las mismas.

Estos problemas se ven en todos los sectores, no obstante, el sector floricultura no es ajeno a este problema, se observa que “el manejo de producción de las flores tiene algunas deficiencias y en la comercialización no existe una distribución adecuada; (Venegas y Álvarez, 2014). Por tanto, la poca gestión de compras, mala distribución de productos en almacén, inadecuada gestión de inventarios, transporte ineficiente y la mala distribución todo esto conlleva a la insatisfacción del cliente.

Por estas razones las Pymes cajamarquinas no están adversas a estos problemas, debido al desconocimiento y a la poca planificación de abastecimiento, inventarios, almacenamiento, servicio al cliente y la información financiera.

Por consiguiente, se analiza la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham. Dicha organización tiene sus orígenes en el año 2008, como un Comité de Unión de Crédito y Ahorro – UNICA cuyo objetivo principal era realizar juntas o colectas entre los integrantes del comité para prestarse dinero a costos bajos (fondos solidarios); a partir del año 2012 cuando el comité se mostraba más sólido; se toma la decisión de invertir en actividades productivas importantes en la zona como cosecha y deshidratado de hongo vegetal, habilitado de madera, siembra de hortalizas, sin embargo la principal inversión fue cuando se instala los viveros para la producción de rosas; inversión sumamente importante y que se ha convertido en la principal actividad de la organización que a inicios del segundo trimestre del año 2016 se convierte en Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Ltda. Actualmente la cooperativa se encuentra en crecimiento, sin embargo, en un largo plazo este crecimiento puede verse afectado, puesto que su área logística no se encuentra debidamente administrada, especialmente en lo que se refiere al manejo de compras e inventarios.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo influye la Gestión Logística en la rentabilidad de las actividades productivas en la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodos 2015 - 2016?

Problemas específicos

De la interrogante principal se desprenden los problemas específicos los mismos que se plantean de la siguiente manera:

¿Cuáles son los resultados de los indicadores de la gestión logística en términos de

abastecimiento, inventarios, almacenamiento y servicio al cliente en la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, periodos 2015 - 2016?

¿Cuáles son los resultados de los indicadores de rentabilidad sobre las ventas y operativa de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, en los periodos 2015 - 2016?

1.3. Justificación

Las pequeñas empresas centran su gestión a la relación con proveedores, los clientes y luego de pagar las obligaciones cuanto quedó de utilidad después del ejercicio. La gestión logística es un tema no muy tocado y de mucha importancia para los planes de la Micro, pequeñas y medianas empresas PYMEs; en la mayoría de empresas no recibe la atención adecuada; puesto que la escasa investigación en el tema ha hecho que la gestión logística esté ausente en las prioridades empresariales.

En Cajamarca, la realidad es similar, existiendo sectores donde las utilidades dependen en gran medida de la gestión logística, específicamente en la actividad de floricultura. Por ello el presente estudio se centra especialmente en la influencia que puede existir entre la gestión logística en la rentabilidad analizando los factores de mayor incidencia y sus efectos en los rendimientos esperados en la empresa aspecto que nos permitirá contribuir con información en este tema para los nuevos conocimientos.

Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente este estudio va a contribuir a los empresarios con negocios similares, puesto que se evidenciará los procedimientos para cumplir con un adecuado proceso de gestión y que impacte de manera positiva en la rentabilidad de sus negocios.

La presente investigación se plantea debido a que la gran parte de estudios existentes de gestión logística se centran en las empresas medianas a grandes; además no existe un estudio de estas características que se haya desarrollado en el rubro de la floricultura en nuestra ciudad.

Además, aberturamos la discusión en la universidad a la propuesta de estrategias e indicadores para que la gestión logística contribuya con la rentabilidad de la empresa; así mismo permita aportar valor al producto y fidelizar al cliente.

1.4. Limitaciones

Internos. -La investigadora solo puede dedicar 10 horas a la semana (por horario del centro de labores), el presupuesto es limitado.

Externos. -La presente investigación carece de material bibliográfico específico, bases de datos, factores de gran importancia en la investigación en relación a las variables “gestión logística” – “rentabilidad” especialmente en sector cultivo de flores, apoyo deficiente por parte del empresario para la recopilación de la información.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la Gestión Logística en la rentabilidad en las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca en los periodos 2015 - 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos de la presente investigación se presentan a continuación:

- Analizar los indicadores de la gestión logística en términos de abastecimiento, inventarios, almacenamiento y servicio al cliente de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca en los periodos 2015 - 2016.

- Analizar los resultados de los indicadores de rentabilidad sobre las ventas y operativa de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca en los periodos 2015 - 2016.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

Las investigaciones que amparan a la presente investigación son las siguientes:

(Cano, Orue, Martínez, Mayett y López, 2015) en la ciudad de México, en un trabajo de investigación en la revista de contaduría y administración en la universidad Politécnica de Tlaxcala, universidad Autónoma del Estado de Puebla, universidad Nacional Autónoma de México, sustentaron un modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. el objetivo de esta investigación es el diseño de un modelo de gestión logística que pueda facilitar la administración integral de las cuatro áreas identificadas como las más importantes para este tipo de empresas, así como la aplicación de herramientas que pueden mejorar el desempeño logístico de su cadena de suministro, desarrollaron una investigación descriptiva de tipo bibliográfica utilizando el instrumento de medición de esta investigación fue una encuesta que consta de tres secciones. Metodológicamente se utilizó una escala de Likert de 5 opciones/alternativas, validación del instrumento de medición, análisis factorial determinación del número de factores a extraer; se llega a conclusiones como la importancia en cada área para aprovechar el conocimiento técnico, la experiencia, la información de los clientes internos y externos para desarrollar, diferenciar y diseñar nuevos productos en los mercados globalizados. La Pyme también puede formar parte de una red de proveedores vinculados a grandes empresas, en tanto entiendan el funcionamiento de la nueva dinámica de trabajar en el esquema de “cadena global de insumos” y en el esquema de “paquete completo para ciertos productos”. Las empresas que tiene un buen desempeño logístico y que logran una ventaja competitiva están proporcionando un nivel de servicio superior a sus clientes, aunque es desafiante integrar las combinaciones de recursos, habilidades y sistemas requeridos para lograr una logística adecuada, pero si esto se alcanza, difícilmente los competidores duplicarán el desempeño integrado.

(Valle, 2014) en la ciudad de Ambato, Ecuador en una tesis para obtener el grado de Ingeniera Comercial con mención en Productividad, sustentó un modelo de gestión logística para mejorar los niveles de productividad en la empresa Megaprofer S.A. el objetivo general es diseñar un modelo de gestión logística en la empresa Megaprofer S.A. desarrolló una investigación descriptiva de tipo bibliográfica, de campo y analítica la cual nos presenta un diseño metodológico analítico, sintético, inductivo y deductivo; llegando a conclusiones que los procesos establecidos de: Recepción, almacenamiento y despacho de mercadería son demasiado burocráticos y, están ocasionando reprocesos, lo que genera una pérdida de tiempo, afectando la productividad de la empresa. El modelo, permitirá a la empresa mejorar sus índices de gestión, adicional que se incrementará la productividad; mejorando sus procesos de manipulación de mercadería desde la recepción hasta el despacho de la misma; con la coordinación de los espacios físicos y una propuesta diferente de ubicación de materiales, permitirán el desarrollo eficiente de sus labores.

(Calderón y Cornetero, 2014), en la ciudad de Chiclayo, Perú en una tesis para optar el título de Contador Público, sustentaron un proceso de evaluación de la gestión logística y su influencia de la determinación del costo de ventas de la Empresa Distribuciones Naylamp SRL, el objetivo principal evaluar la gestión logística y la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp SRL, dicho estudio presenta un diseño experimental. En la investigación se ha utilizado como técnica de investigación a la entrevista, observación y análisis de documentos, la investigación llega a la conclusión que al evaluar la gestión logística se comprobó que en la empresa no cumple de manera eficiente con este proceso, por lo que es necesario esquematizar los procesos de compra y distribución, utilizando diagramas de proceso, sistema computarizado, a la vez se podrá auditar y se visualizará los stocks oportunamente.

(Flores, 2014) en la ciudad de Lima metropolitana en una tesis para optar el título de Contador Público, sustentaron el proceso de la gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana, el objetivo determinar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de las empresas, para ello aplicaron el tipo de investigación no experimental y su diseño metodológico es descriptivo. Una vez realizada la investigación las conclusiones a las que llegó el autor fueron las siguientes: la gestión de compras y abastecimiento es un porcentaje razonable de empresas es deficiente por qué no logran identificar con claridad los procesos y se recurre a la improvisación ocasionando que los usuarios reporten requerimientos innecesarios y sin sustento influyendo negativamente en la rentabilidad económica. Una segunda conclusión está referida a que la gestión logística en un porcentaje razonable de empresas no engloba a los procesos y operaciones necesarios para proveer al consumidor el producto correcto, en la cantidad requerida y en condiciones adecuadas lo que hace que influya significativamente en la rentabilidad financiera.

(Bohorquez y Puello, 2013) en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia en una tesis para obtener el grado en administración de empresas, sustentaron que la empresa Coralinas y Pisos S.A. establecerá la ruta por la cual la empresa debería enfocarse de ahora en adelante, la cual consiste en mejorar su gestión logística y su cadena de suministro mediante la modificación de algunos de sus procesos en la implementación de nuevas herramientas de trabajo el objetivo de la tesis fue diseñar un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas y Pisos S.A. - Corpisos S.A, desarrolló una investigación descriptiva analizando la propia empresa. Las conclusiones de esta investigación nos indican que la recolección de datos sobre la empresa Coralinas y Pisos S.A. y la transformación de los mismos en información permitieron diseñar la ruta por la cual la empresa debería enfocarse. El trabajo de investigación se centra en mejorar su gestión logística y su cadena de suministro mediante la modificación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, para lograr la eficiencia organizacional y por ende garantizar un sostenimiento y permanencia en el mercado

actual. El desarrollo del presente proyecto permitió poner en práctica todos aquellos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional cursada, incentivando el uso de herramientas para la solución de problemas empresariales; también aportó el entendimiento de cómo funciona la gestión logística de las empresas en un entorno real.

(De Olazábal, Delpero y Flores, 2013) en la ciudad Santiago de Surco, Lima en una tesis para optar el grado de magister en administración, sustentaron el proceso del Planeamiento Estratégico de la actividad productiva de flores, teniendo como objetivo el diseño del procedimiento para el planeamiento estratégico como país para posicionarse en los tres primeros exportadores Latinoamericanos de flores, junto con Colombia y Ecuador, para ello aplicaron el tipo de investigación no experimental y su diseño metodológico es descriptivo. Una de las principales conclusiones es que los distintos actores encargados del cultivo, corte, empaque y comercialización de flores en el Perú no se encuentran cohesionados como industria, por lo que no han logrado desarrollar ventaja competitiva. Hasta el momento cada empresa maneja una postura individualista, el principal reto es vencer este enfoque individual y lograr que los distintos actores asuman que son parte de una industria y promuevan las prácticas que desarrollen la competitividad. Además, resalta que el cultivo y comercialización de flores cuenta con fortalezas como la concentración geográfica de los productores, lo cual favorece el desarrollo de los clústeres para lograr competitividad. Sin embargo, la desunión entre los actores y la predominancia de los floricultores dificulta este proceso, así como también limita el acceso a sistemas de información y tecnología de punta, afectando directamente el uso eficiente de los recursos y la calidad del producto final.

(Desponsorio y Espinola, 2011) en la ciudad Trujillo en una tesis para optar el grado de Contador Público, presenta su tesis "Propuesta e implementación de la gestión del proceso logístico para la mejora de los resultados del capital de trabajo de la empresa Distribuciones Uriol EIRL 2011", el objetivo general demostrar que la implementación de la gestión del proceso logístico, mejorará los resultados del capital de trabajo de la empresa Distribuciones Uriol EIRL. Para ello aplicaron el tipo de investigación aplicada y explicativa y su diseño de investigación es transversal, aplicando el método inductivo, recopilando información a través de la entrevista y análisis documental, la conclusión a la que arribó la investigación es que las deficiencias que presenta la gestión logística, el diseño de un plan de mejora, estableciendo políticas internas y un modelo de gestión de inventarios como es el de cantidad económica de pedido, favorece a la toma de decisión correcta en los pedidos por periodo.

b) Bases teóricas

Definición Logística

Para (Ballou, 2004), la logística es aquella parte de la cadena de suministros donde se planea, implementa y controla eficiente y efectivamente el flujo normal y en reserva, el almacenamiento de bienes, servicios y su información relacionada, entre el punto de origen y el punto de consumo con el objeto de satisfacer las necesidades del cliente. Dataconsil of Logistic Management. RLS. Reverse Logistic Executives Consil, señala que la logística es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de materias primas, productos en curso, productos terminados y la información relacionados con ellos, desde el punto de inicio hasta el punto de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente. La logística es una herramienta que puede traer consigo excelentes ventajas competitivas como por ejemplo la optimización de la producción, reduciendo costos en los procesos.

La RAE citado por Escudero (2011), define a “la logística como el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución” (p.17). Las actividades de la logística son fundamentales para el comercio, pues sirven de enlace entre los centros de producción y los mercados que están separados por el tiempo y la distancia. La logística es un instrumento valioso para cualquier empresa sin importar la actividad que realice, pues impulsa a ser más competitiva en todos sus ámbitos.

Así mismo (Andrade, 2015), menciona que la logística busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, además todo el flujo de información asociado, para ello la organización y su canal de distribución se dirigen de modo que la rentabilidad presente y futura sea maximizada en relación a costos y efectividad.

Importancia y beneficios de la logística

(Castellanos, 2012) menciona que conocer la importancia y los beneficios de la logística son esenciales para orientar a que una empresa tenga una buena administración.

a. Importancia

La importancia de la logística radica en la necesidad de mejorar el servicio hacia el cliente, optimizando la fase de comercialización y transporte al menor costo posible; las actividades que pueden derivarse de la administración logística son las siguientes:

- ✓ Aumento en líneas de producción.
- ✓ La eficiencia en producción, alcanzar niveles altos.
- ✓ La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios.
- ✓ Desarrollo de sistemas de información.

b. Beneficios

Incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad de las empresas para hacer frente al reto de la globalización.

- ✓ Optimizar la gerencia y la gestión logística comercial, nacional e internacional.
- ✓ Coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección y servicio.
- ✓ Ampliación de la visión gerencial para convertir a la logística en un modelo, un marco, un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa.

c. Objetivos de la logística

(Mora, 2008) señala que los objetivos de la logística son:

Aumentar las ventajas competitivas, captando y reteniendo clientes y generando un incremento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de los bienes y servicios; mediante la interacción de las actividades enumeradas anteriormente como:

- ✓ Distribución física
- ✓ Aprovisionamiento de materias primas
- ✓ Manejo de información
- ✓ Tiempo de respuesta
- ✓ Control del nivel de inventarios
- ✓ Estudio de la demanda
- ✓ Servicio al cliente.

Reducción de costos y contribuir sustancialmente a las utilidades de las empresas, mediante la racionalización y optimización de los recursos utilizados.

d. Actividades logísticas

(Ballou, 2004) citado por (Bohorquez y Puello, 2013), menciona que las actividades logísticas, se dividen en actividades clave y actividades de apoyo. Entre las actividades clave están:

- ✓ El servicio al cliente
- ✓ El transporte
- ✓ El manejo de inventarios
- ✓ Los flujos de información y
- ✓ Procedimientos de pedido

Las actividades de apoyo están conformadas por: almacenamiento, el manejo de materiales, compras, embalaje y protección, cooperación con producción y operaciones, mantenimiento de la información.

Así mismo (Bohorquez y Puello, 2013) afirma que las principales actividades logísticas se dividen en dos grupos, las cuales se detallan a continuación:

d.1. Actividades logísticas internas

Son aquellas que se desarrollan dentro de la organización con la finalidad de planificar eficientemente lo que se desea brindar al cliente:

- ✓ **Pronósticos de la demanda:** Para saber cuánto debo ordenar a los proveedores a través de mis compras.
- ✓ **Administración de inventarios:** Es importante para determinar el nivel de inventario para alcanzar altos niveles de servicio.
- ✓ **Manipulación de materiales:** Ocurre tanto para las materias primas, como para los productos en proceso y los productos terminados
- ✓ **Procesamiento de órdenes:** La velocidad de reacción que tiene un sistema ante los pedidos de los clientes.
- ✓ **Empacado:** La logística debe proveer protección durante el transporte.
- ✓ **Selección de planta y bodegas:** La ubicación de las plantas y/o bodegas puede mejorar los niveles de servicio al cliente.
- ✓ **Aseguramiento del abastecimiento:** La compra de materia prima y servicios desde fuera de la organización para asegurar la efectividad de los procesos de manufactura y logísticos.
- ✓ **Logística en reserva:** El manejo de devolución de bienes, bien sea como recuperar y desechar desperdicios.
- ✓ **Almacenamiento y bodegajes:** Administración del espacio para mantener inventarios.

d.2. Actividades logísticas externas

Son aquellas que se desarrollan fuera de la organización con la finalidad de que el bien o servicio que se le brinde al cliente sea de calidad:

- ✓ **Servicio al cliente:** Esta actividad es el resultado final, la salida del proceso.
- ✓ **Comunicación logística:** Es la clave del eficiente funcionamiento de cualquier sistema logístico.
- ✓ **Partes y servicio de soporte:** La responsabilidad de la logística no solo termina en el momento en que llega el producto al cliente, sino que parte de la actividad de marketing de la empresa es prestar el servicio post-venta.
- ✓ **Tráfico y transporte:** Un gran componente de la logística es el movimiento de bienes desde punto de origen hasta punto destino y tal vez su regreso.

Definición creación de valor agregado

La logística está para crear valor a los clientes, proveedores y accionistas de la compañía. El valor en logística está expresado en términos de tiempo y lugar. La buena administración logística observa cada una de las actividades en la cadena de abastecimiento y analiza cómo contribuyen para el proceso de agregar valor. Sin embargo, se adiciona valor, cuando los clientes están dispuestos a pagar más por un producto o servicio después de recibir (Mora, 2008, p. 20).

Definición cadena de suministro

Para (Paredes, 2015), define a la cadena de suministros como una red de instalaciones y medios de distribución que adquiere insumos los transforma en productos o servicios y lo distribuye al cliente.

Para (Ballou, 2004) señala que la cadena de suministros es un conjunto de actividades funcionales (transporte, control de inventarios, etc.) que se repite muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante las cuales la materia prima se convierte en productos terminados y se añade valor para el consumidor. Dado que las fuentes de materias primas, las fábricas y los puntos de venta normalmente no están ubicados en los mismos lugares y el canal de flujo representa una secuencia de pasos de manufactura, las actividades de logística se repiten muchas veces antes de que un producto llegue a su lugar de mercado (p.7).

Supply Chain Management (SCM), la define como aquello que engloba actividades asociadas con el movimiento de bienes desde el suministro de materias primas hasta el consumidor final. Esto comprende la selección, compra, programación de producción, procesamiento de órdenes, control de inventarios, transportación almacenamiento y servicio al cliente.

Según (Restrepo, Estrada y Ballesteros, 2010) señalan que los procesos, ciclos y los subprocesos de la cadena de suministro son los siguientes:

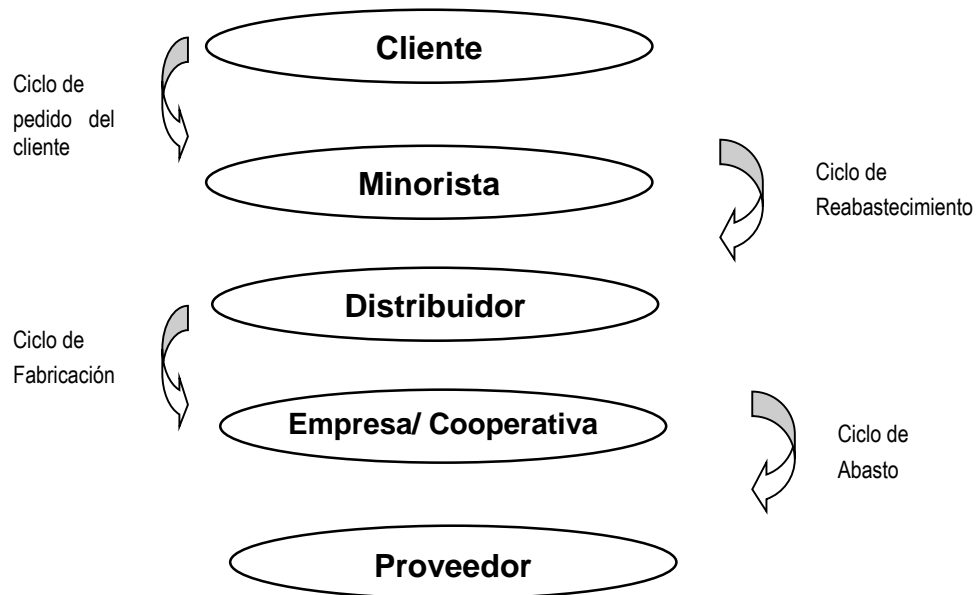


Figura n°. 1. Cadena de suministro, según (Restrepo, Estrada y Ballesteros, 2010).

Objetivos de la cadena de suministros

- ✓ Reducción del costo total del sistema mediante acciones efectivas de marketing, abastecimiento, producción y distribución.
- ✓ Asegurar respuesta efectiva a la demanda del cliente.
- ✓ Maximizar el flujo de caja reduciendo el nivel de inventario y mejorando plazos de pago a los proveedores.
- ✓ Asegurar ventajas competitivas en el tiempo de introducción de nuevos productos y servicios.
- ✓ Mejorar e incrementar los niveles de servicio a los clientes.
- ✓ La entrega de productos en forma confiable y oportuna (tiempo, lugar y calidad).

Importancia de la cadena de suministros

- ✓ Entregar al cliente final el producto apropiado, en el lugar correcto y en el tiempo exacto, al precio requerido y con el menor costo posible.
- ✓ Su importancia estratégica radica en que los costos totales de la cadena de suministros llegan a ser el 75% del presupuesto operativo de gastos.
- ✓ (Paredes, 2015) Incorpora en su tesis los siguientes beneficios y ventajas que son parte de la cadena de suministros:

Beneficios de la cadena de suministros

- ✓ **Lealtad de los clientes:** Lo que se busca lograr mayores niveles de eficiencia en los procesos productivos es posible mejorar el servicio al cliente en cuanto a precio, tiempo de entrega, condiciones de compra, etc. Esto a la larga ocasiona unos altos niveles de posicionamiento y con ello lograr retener a sus clientes.
- ✓ **Entrada a nuevos mercados:** s posible afrontar la competencia si se tiene la capacidad de hacerlo mostrando precios y procesos competitivos.
- ✓ **Liderazgo de mercado:** Luego de obtener la lealtad de los clientes se busca acaparar nuevos mercados y con ello liderar en el mercado.
- ✓ **Nuevas relaciones comerciales y competitivas:** La tendencia es hacia la competencia y las alianzas, con la finalidad de disminuir costos y generar mayor rentabilidad y acaparar más mercados.

Ventajas de la cadena de suministro

- ✓ Flujo rápido de bienes y servicios.
- ✓ Menor stock en toda la cadena.
- ✓ Reducción de costos por ineficiencias.
- ✓ Disminución de tiempos de espera.

Siete principios de la gestión de la cadena de suministros

(Andersen y Consulting, 2002) citado por (Paredes, 2015) ha propuesto siete (7) principios para la gestión de la cadena de suministros, basados en la experiencia de las iniciativas de mejorar la cadena de suministros de una muestra de 100 grandes empresas dedicadas a la industria, distribuidos. Lo que busca con estos principios es balancear las necesidades de un buen servicio a los clientes con expectativas de rentabilidad y crecimiento; una vez identificado lo que el cliente busca se coordina de manera eficiente la cadena de suministros para satisfacer estas demandas más rápido, más barato y mejor.

- ✓ **Principio 1:** Separar a los clientes de acuerdo a sus necesidades de bienes o servicios y ante ello adaptar la cadena de suministros para abastecerlos. El diseño de la red logística se debe enfocar intensamente en los requerimientos de servicio y la rentabilidad de los segmentos identificados.
- ✓ **Principio 2:** Adecuar la red logística a los requerimientos del servicio a la rentabilidad de los segmentos de clientes.
- ✓ **Principio 3:** Estar atento a las señales del mercado y alinear la planeación de la demanda en consecuencia con toda la cadena de suministro, asegurando pronósticos consistentes y la asignación óptima de los recursos.

- ✓ **Principio 4:** Diferenciar el producto lo más cerca posible del cliente.
- ✓ **Principio 5:** Manejar estratégicamente las fuentes de suministro. Trabajar lo más cerca posible con los proveedores principales con la finalidad de reducir el costo de materiales y servicios, y así mejorar los márgenes para la empresa y proveedores.
- ✓ **Principio 6:** Desarrollar una estrategia tecnológica para la cadena de suministros. Una pieza importante para lograr una cadena de suministros exitosa es la tecnología de información que ayude a tomar decisiones claras hacia el flujo de productos, servicios, información y fondos.
- ✓ **Principio 7:** adoptar mediciones del desempeño para todos los canales. Los sistemas de medición en las cadenas de suministro hacen más que monitorear las funciones internas, deben adoptarse mediciones que se apliquen a cada uno de los eslabones de la cadena.

Gestión Empresarial

(Fernández, 2005) dice que el surgimiento de la era moderna en la empresa científica, nace a comienzo del siglo XX, a partir del 1900 y el reconocimiento principal de sus principales precursores son Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y Lilian Gilbreth. En la administración en las empresas era considerada tradicional o científica, donde se centraba en la observación de los acontecimientos en la producción, investigación y análisis de las operaciones empresariales. La teoría de la administración científica surgió en parte por la necesidad de elevar la productividad. A mediados del siglo XX, en Estados Unidos, había poca oferta de mano de obra. La manera de elevar la productividad era elevando la eficiencia de los trabajadores. Así fue como Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y Lilian Gilbreth desarrollar un conjunto de principios que se conocen como la teoría de la administración científica. La Gestión Empresarial se basará en la información más importante para la gestión de la institución, organizaciones y empresas. Para existir y prosperar, toda organización tendrá que convertirse en un agente de cambio y tecnología será el principal agente para el cambio económico.

Gestión Logística

(Giraldo, 2012) citado por (Calderon y Cornetero, 2013) dice que la gestión logística es el arte del almacenaje, movimiento de mercancías y de información, su buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta y mejora el nivel de servicio. La gestión logística implica una administración coordinada de los flujos del material y de información. Su objetivo es simplificar la cadena de abastecimiento para controlar costos, mejorar la calidad, maximizar el servicio y aumentar el beneficio. La nueva realidad competitiva, presenta un campo de batalla en donde las empresas tienen que realizar procesos innovadores, es ahí donde la logística juega un papel importante a partir del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final.

(Paredes, 2015) La gestión logística “es el proceso de planificación, implementación y control de flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima. Productos semi terminados y acabados, así como la información asociada”. (p.70)

a. Etapas de la gestión logística

La gestión logística en las empresas, es la encargada de administrar la cadena de suministros para facilitar el flujo de mercaderías de un lugar a otro. Según la cámara de comercio de Medellín para Antioquia dicha gestión pasa por cinco etapas que buscan lograr la mayor efectividad en el intercambio comercial con las mejores utilidades, estas son las siguientes:

- ✓ **Aprovisionamiento:** Es la etapa de abastecimiento de materias primas y elementos necesarios para que la empresa desarrolle su producto o servicio. En esta etapa se encuentra la creación de relaciones con los proveedores, los estudios de mercado para identificar la demanda, la previsión de la producción y la gestión del inventario.
- ✓ **Producción:** Es la transformación de las materias primas en producto final que será vendido a los clientes. En la producción se definen las ventajas competitivas del producto y se busca responder satisfactoriamente a las necesidades del mercado.
- ✓ **Almacenamiento:** La empresa organiza y clasifica sus productos al tiempo que regula la rotación de los mismos, en esta etapa se busca la máxima utilización del espacio al menor costo.
- ✓ **Transporte y distribución:** Es la entrega del producto al consumidor en el tiempo establecido y con el mejor rendimiento relacionado con los costos de operación. En esta etapa es fundamental elegir el medio de transporte más adecuado para la movilización y distribución de la mercancía, así como de limitar el área de cubrimiento.
- ✓ **Servicio al cliente:** La logística no se limita a la entrega oportuna del producto en su lugar de destino, la gestión logística también incluye responder a las exigencias del mercado por medio de estrategias que ofrezcan un valor diferenciado y que ayuden a la fidelización de los clientes.

b. Funciones de la gestión logística en la empresa

- ✓ Conectar las diversas áreas de la empresa y crear redes de trabajo colaborativo.
- ✓ Planificar y supervisar el traslado de las mercaderías desde el punto de fabricación hasta el punto de consumo.
- ✓ Precisar el área de cobertura.
- ✓ Establecer los tiempos de entrega e informar a tiempo los retrasos.
- ✓ Disminuir el tiempo de almacenamiento en los lugares intermedios.
- ✓ Entregar en el menor tiempo posible y en el menor costo.

- ✓ Lograr una rotación adecuada de la mercadería para evitar costos de almacenamiento.
- ✓ Implementar las tecnologías de la información y la comunicación para el seguimiento, en tiempo real de la mercadería.
- ✓ Responder por los productos que llegaron a su destino con defectos.

c. El rol de la gestión logística en el servicio al cliente

El manejo adecuado de los flujos de bienes y servicios es de gran relevancia, no solo para lograr una reducción de costos asociados a los procesos de abastecimiento, inventarios, almacenamiento y servicio al cliente; sino también ofrecer una respuesta rápida hacia nuestros clientes de los pedidos solicitados.

(Mora, 2008) señala que la gestión logística se divide en macro procesos, que se muestran a continuación:

c.1. Gestión de compras y abastecimiento

La gestión y control de operaciones están relacionadas con los flujos físicos de materiales, compras involucradas en la primera función de la cadena de suministro. Esto es debido a que el inicio de esta es un importante proceso que depende de lo que se va a utilizar, como materias primas y materiales de empaque para los procesos productivos; así como los repuestos para tareas de mantenimiento; recurso humano necesario; horas de monte carga requerida en el centro de distribución; cantidad de papel para fotocopias, etc. Tal determinación de actividades nace de la planeación y pronóstico de la demanda que realice una determinada empresa.

En la actualidad la gestión de compras en las empresas persigue algunos objetivos que se mencionan a continuación:

- ✓ Satisfacer a los clientes internos y externos entregándoles los productos a tiempo, precios competentes y con la calidad requerida.
- ✓ Mantener continuidad en el abastecimiento de bienes y servicios.
- ✓ Conservar óptimos niveles de inventarios, que permita obtener un equilibrio entre el nivel de servicio ofrecido a los clientes, el índice de agotados y la inversión de capital en stock; por ende, se debe ofrecer un alto nivel de servicio con un bajo índice y optimizar el dinero invertido en existencias.
- ✓ Desarrollar acuerdos con proveedores a largo plazo que optimicen las relaciones comerciales y obtengan beneficios mutuos.
- ✓ Garantizar el mejor precio de compra del mercado.
- ✓ Garantizar la compra de productos de calidad.

c.2. Gestión moderna de inventarios

Los inventarios son recursos de utilidad que se encuentran almacenados en algún punto específico del tiempo. Su función básica de las existencias es separar las actividades internas de una organización, tales como manufactura, distribución o comercialización.

Para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente se debe encontrar la proporción ideal, en cuanto al mayor nivel de servicio y menor nivel de inventario. Si el bien no está disponible en el momento que el cliente lo solicita, se perderá la venta y consecuentemente posibles ventas futuras. Por otra parte, si se tiene cantidades de productos, se tendrá altos costos asociados a costos de oportunidad y así tener capital invertido en existencias. Una buena administración del inventario es mantener cantidad suficiente para no incurrir en faltantes ni excesos de existencias y así lograr un proceso fluido de producción y comercialización.

Esto conduce a tener una adecuada inversión de los recursos de una empresa y un nivel óptimo de costos de administrar el inventario.

c.3. Gestión logística en centros de distribución y almacenes

Un almacén puede definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener, manipular mercancías y materiales. Dentro de esta definición hay dos funciones dominantes: el almacenamiento y el manejo de materiales. El papel que tiene un almacén en el ciclo de abastecimiento de la empresa depende de la naturaleza de la misma.

En ciertas ocasiones, será un punto de paso donde se descompone el flujo de materiales, conformado por unidades de empaque, para despachar las cantidades que necesitan los clientes. En este caso, el almacenaje no tiene tanta relevancia como el manejo de materiales.

Como punto de partida, es necesario entender que las actividades físicas desarrolladas durante el proceso de almacenamiento son: recepción, almacenaje, preparación de pedidos y expedición.

Se tiene tres funciones y objetivos de los centros de distribución como son: minimizar el costo total de la operación, suministrar los niveles adecuados de servicio y complemento de procesos productivos.

c.4. Gestión de transporte y distribución de carga

Es un proceso cuya función de transporte se ocupa de las actividades en general relacionadas directa o indirectamente con la intención de ubicar los productos según los puntos de destino de acuerdo con las condiciones de seguridad, servicio y costo.

El término transporte está relacionado con el movimiento físico de un producto, para ello se menciona algunas puntualizaciones:

- ✓ El tiempo de transporte está enfocado al transporte físico de un producto ubicado en el lugar donde se disponga para su traslado, hasta que el producto llega a su destino y está listo para su descarga, para ello se debe tener en cuenta tiempos de espera, descarga de vehículos, parada en ruta, transbordos, etc.
- ✓ Una adecuada gestión de transporte obliga al responsable que diariamente este enfocado a los planes estratégicos y tácticos de la empresa y así adaptar los recursos a las necesidades que se den a mediano y largo plazo.
- ✓ La calidad del servicio está orientada de acuerdo a las exigencias del mercado, para ello relaciona a los siguientes aspectos:
 - ✓ Rapidez y puntualidad en la entrega.
 - ✓ Fiabilidad en las metas prometidas.
 - ✓ Seguridad e higiene en el transporte.
 - ✓ Cumplimiento de los condicionantes impuestos por el cliente (Horarios de entrega, etc.).
 - ✓ Información y control de transporte.

Estos temas involucrados en cuanto a la gestión de transporte generan que el servicio brindado al cliente sea de calidad.

En el mundo actual la distribución física se ha vuelto complejo debido a las diversas tecnologías que se aplican, a las exigencias del servicio y un régimen de evolución a nivel internacional, hacen que este entorno consuma un 4% de los gastos de distribución.

Este porcentaje es un reto para las empresas que deben orientar sus responsabilidades como gestores de este servicio en los aspectos como:

- ✓ Utilización eficiente de los vehículos, así como la mano de obra ligada a ellos.
- ✓ Máxima rapidez y fiabilidad en las entregas, con un funcionamiento eficaz de la flota de transporte.
- ✓ Mantenimiento de la máxima seguridad tanto en el tráfico como en los productos que transportan.
- ✓ Operativa de acuerdo con la legislación vigente.

d. Dimensiones e Indicadores de gestión logística

Para desarrollar un adecuado control de las actividades, las empresas deben implementar sistemas basados en indicadores de tal modo se pretenda lograr la competitividad, y posicionamiento satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Según (Mora, 2004) menciona que los indicadores logísticos son relaciones de datos numéricos y cuantitativos aplicados a la gestión logística que permite evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso, estos incluyen los procesos de recepción, almacenamiento, inventarios, despachos, distribución, entregas, facturación y los flujos de información entre los miembros de una organización.

Objetivos de los indicadores logísticos

- ✓ Determinar problemas operativos y tomar acciones al respecto.
- ✓ Ver el grado de competitividad frente a sus competidores.
- ✓ Satisfacer las expectativas del cliente mediante la reducción del tiempo de entrega y optimización del servicio.
- ✓ Mejorar el uso de los recursos y activos asignados para aumentar la productividad y efectividad en las actividades.
- ✓ Reducir gastos y aumentar la eficiencia operativa.

Los indicadores propuestos por (Mora, 2004) son los siguientes:

d.1. Abastecimiento

Es la primera dimensión de la gestión logística donde se analiza la calidad de los pedidos generados, entregas perfectamente recibidas y nivel de cumplimiento de los proveedores.

Tabla n°. 1. Indicador de Abastecimiento de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodos 2015 – 2016.

| INDICADOR | DEFINICIONES | FÓRMULA | IMPACTO (COMENTARIO) |
|--------------------------------------|--|--|---|
| Calidad de los pedidos generados | Número y porcentaje de pedido de compras generadas sin retraso, o sin necesidad de información adicional. | $\frac{\text{productos generados sin problemas} * 100}{\text{total de pedidos generados}}$ | Costos de los problemas inherentes a la generación errónea de los pedidos como: costo de lanzamiento de pedidos rectificadores, incremento del costo de mantenimiento de inventarios y pérdida de ventas. |
| Entregas perfectamente e recibidas | Número y porcentaje de pedidos que no cumplan las especificaciones de calidad de servicio definidas con desglose por proveedor. | $\frac{\text{pedidos rechazados} * 100}{\text{total de ordenes de compra recibidas}}$ | Costos de recibir pedidos sin cumplir las especificaciones de calidad y servicio, como: costo de retorno, costo de volver a realizar pedidos, retrasos en la producción, costo de inspecciones adicionales de calidad, etc. |
| Nivel de cumplimiento de proveedores | Consiste en calcular el nivel de efectividad en las entregas de mercancía de los proveedores en la bodega de productos terminados. | $\frac{\text{pedidos recibidos fuera de tiempo} * 100}{\text{total de pedidos recibidos}}$ | Identifica el nivel de efectividad de los proveedores de la empresa y que están afectando el nivel de recepción oportuna de mercadería en almacén, así como su disponibilidad para despachar a los clientes. |

Fuente: Indicadores de la Gestión Logística (Mora, 2004, pp.44-49)

d.2. Inventarios

Es una dimensión de la gestión logística donde se va analizar las mercaderías y el tiempo que permanecen en el almacén, teniendo uso de los indicadores que se detallan a continuación.

Tabla n°. 2. Indicadores de Inventarios de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodos 2015 – 2016.

| INDICADOR | DEFINICIONES | FÓRMULA | IMPACTO (COMENTARIO) |
|----------------------------------|--|--|--|
| Índice de rotación de mercancías | Proporción entre las ventas y la existencia promedio. Indican el número de veces que el capital invertido se recupera a través de las ventas. | $\frac{\text{ventas acumuladas} * 100}{\text{inventario promedio}}$ | Las políticas de inventario, en general deben mantener un elevado índice de rotación, por eso se requiere diseñar políticas de entregas muy frecuentes, con tamaños muy pequeños. |
| Índice de duración de mercancías | Proporción entre el inventario final y las ventas promedio del último período. Indica cuantas veces dura el inventario que se tiene. | $\frac{\text{inventario final} * 30 \text{ dias}}{\text{ventas promedio}}$ | Altos niveles de este indicador muestran demasiados recursos empleados e inventarios que pueden no tener una materialización inmediata y que está corriendo con el riesgo de ser perdido o sufrir obsolescencia. |
| Exactitud del inventario | Se determina midiendo el costo de las referencias que en promedio presentan irregularidades con respecto al inventario lógico valorizado cuando se realiza el inventario físico. | $\frac{\text{valor diferencia s/.}}{\text{valor total d einventarios}}$ | Se toma la diferencia en costos de inventario teórico versus el físico inventariado, para determinar el nivel de confiabilidad en un determinado centro de distribución. |

Fuente: Indicadores de la Gestión Logística (Mora, 2004, pp.56-57-64)

d.3. Almacenamiento

Es una dimensión de la gestión logística donde se va analizar el costo de almacenamiento por unidad, el costo por unidad despachada y el nivel de cumplimiento del despacho.

Tabla n°. 3. Indicadores de Almacenamiento de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodos 2015 – 2016.

| INDICADOR | DEFINICIONES | FÓRMULA | IMPACTO (COMENTARIO) |
|------------------------------------|---|--|---|
| Costo de almacenamiento por unidad | Consiste en relacionar el costo del almacenamiento y el número de unidades almacenadas en un período determinado. | $\frac{\text{costo de almacenamiento}}{\text{número de unidades almacenadas}}$ | Sirve para comparar el costo por unidad almacenada y así decidir si es más rentable subcontratar el servicio de almacenamiento o tenerlo propiamente. |
| Costo por unidad despachada | Porcentaje de manejo por unidad sobre los gastos operativos del centro de distribución. | $\frac{\text{costo total operativo bodega}}{\text{entre unidades despachadas}}$ | Sirve para costear el porcentaje del costo de manipular una unidad de carga en el almacén o centro de distribución. |
| Nivel de cumplimiento del despacho | Consiste en conocer el nivel de efectividad de los despachos de mercancías a los clientes en cuanto a los pedidos enviados en un período determinado. | $\frac{\text{número de despachos cumplidos} * 100}{\text{número total de despachos requeridos}}$ | Sirve para medir el nivel de cumplimiento de los pedidos solicitados al centro de distribución y conocer el nivel de stock que maneja la bodega. |

Fuente: Indicadores de la Gestión Logística (Mora, 2004, pp.66-68-77)

d.4. Servicio al cliente

Esta dimensión permite analizar el nivel de cumplimiento entregas a clientes, calidad de la facturación y pendientes por facturar.

Tabla n°. 4. Indicadores de Servicio al Cliente de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodos 2015 – 2016.

| INDICADOR | DEFINICIONES | FÓRMULA | IMPACTO (COMENTARIO) |
|---|---|--|--|
| Nivel de cumplimiento entregas a clientes | Consiste en calcular el porcentaje real de las entregas oportunas y efectivas a los clientes. | $\frac{\text{total de pedidos no entregados a tiempo}}{\text{total de pedidos despachados}}$ | Sirve para controlar los errores que se presentan en la empresa y que no permite entregar los pedidos a los clientes. |
| Calidad de la facturación | Número de porcentajes de facturas con error por cliente y agregaciones de los mismos. | $\frac{\text{facturas emitidas con errores}}{\text{total de facturas emitidas}}$ | Generación de retrasos en los cobros, e imagen de mal servicio al cliente, con la consiguiente pérdida de ventas. |
| Pendientes por facturar | Consiste en calcular el número de pedidos no facturados dentro del total de facturas. | $\frac{\text{total de pedidos pendientes por facturar}}{\text{total de pedidos facturados}}$ | Se utiliza para medir el impacto del valor de los pendientes por facturar y su incidencia en las finanzas de la empresa. |

Fuente: Indicadores de la Gestión Logística (Mora, 2004, pp.88-92)

d.5. Financieros

Esta dimensión de la gestión logística permite analizar los costos logísticos de la empresa, el margen de contribución y las ventas pérdidas.

Tabla n°. 5. Indicadores Financieros de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodos 2015 – 2016.

| INDICADOR | DEFINICIONES | FÓRMULA | IMPACTO (COMENTARIO) |
|------------------------|--|---|---|
| Costos logísticos | Está pensado para controlar los gastos logísticos en la empresa y medir el nivel de contribución en la rentabilidad de la misma. | $\frac{\text{costos totales logísticos}}{\text{ventas totales de la compañía}}$ | Los costos logísticos representan un porcentaje significativo de las ventas totales, margen bruto y los costos totales de las empresas, por ello deben controlarse permanentemente. |
| Margen de contribución | Consiste en calcular el porcentaje real de los márgenes de rentabilidad de cada referencia o grupo de productos. | $\frac{\text{venta real producto}}{\text{costo real directo producto}}$ | Sirve para controlar y medir el nivel de rentabilidad y así tomar correctivos a tiempo sobre el comportamiento de cada referencia y su impacto financiero en la empresa. |
| Ventas pérdidas | Consiste en determinar el porcentaje del costo de las ventas pérdidas dentro del total de las ventas de la empresa. | $\frac{\text{valor pedidos no entregados}}{\text{total ventas de la compañía}}$ | Se controlan las ventas pérdidas por la empresa al no entregar oportunamente a los clientes los pedidos generados |

Fuente: Indicadores de la Gestión Logística (Mora, 2004, pp.92-94)

Modelo de Gestión Logística

Para (Pérez, 2004) La logística como actividad empresarial es antigua y se podría decir que es lo que antes se conocía como distribución. Tiene sus orígenes en la actividad militar, que desarrolló esta herramienta para abastecer a las tropas con los recursos y pertrechos necesarios para afrontar las largas jornadas y los campamentos en situación de guerra. Al ámbito empresarial trascendió hace unas cuatro décadas y ha sido en éste donde ha encontrado su mayor campo de desarrollo. De unos diez años hacia acá, la función logística empresarial ha tomado fuerza debido a que los mercados se han vuelto más exigentes, la integración y la globalización son un hecho, las firmas tienen que competir con empresas de todo el mundo y deben atender de la mejor manera a todos y cada uno de los clientes, además, la aparición de nuevas tecnologías de información ha traído como consecuencia menores tiempos y costos de transacción, esto ha obligado a las empresas a tomar más en serio la gestión logística si es que se quieren seguir siendo competitivas.

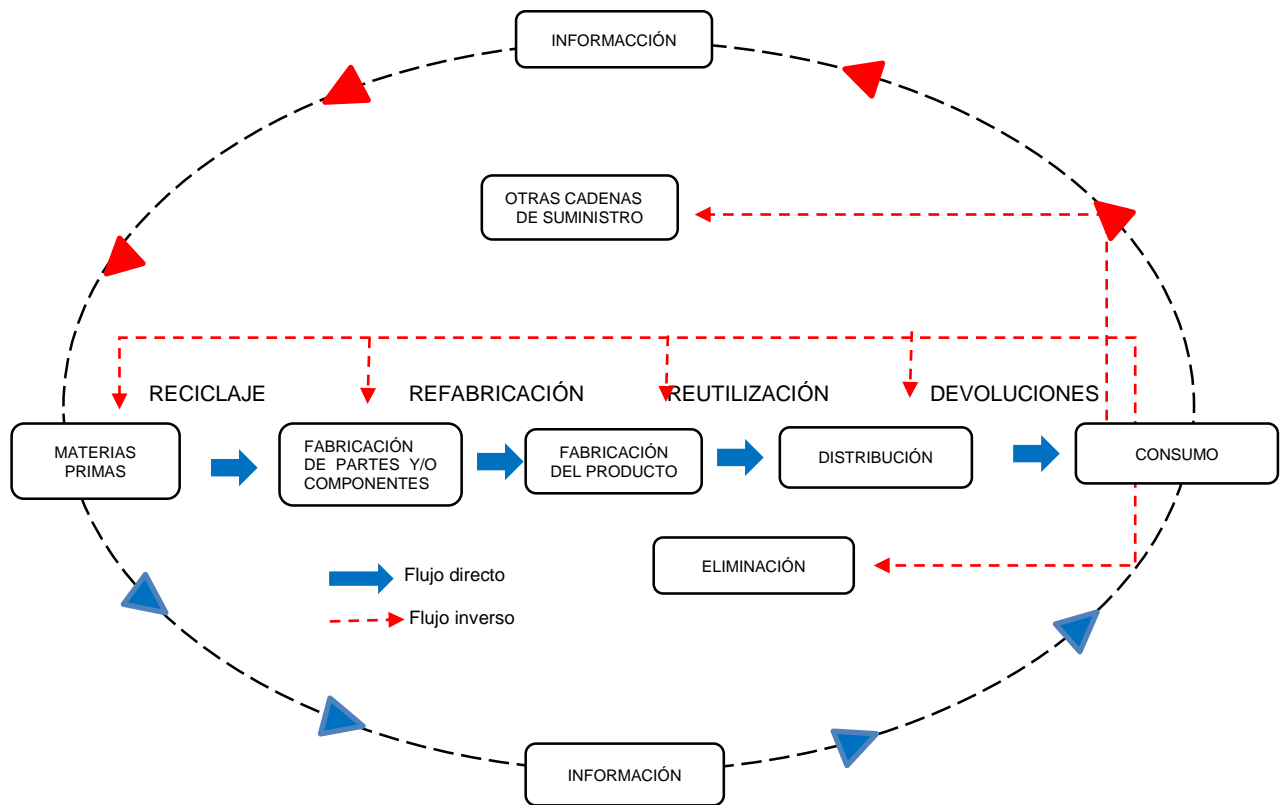


Figura n°. 2. Modelo de Gestión Logística, según (Pérez, 2004).

Para (Pérez, 2004) la logística, desde el punto de vista gerencial es una estrategia necesaria para manejar de forma integral la cadena de suministros, de tal forma que logre el balance óptimo entre las necesidades del cliente y los recursos disponibles de la empresa y su desempeño debe ser medido a través del servicio al cliente final.

La cadena logística está compuesta por cinco elementos básicos sobre los que se trabaja cualquier estrategia de este tipo:

- ✓ El servicio al cliente
- ✓ Los inventarios
- ✓ Los suministros
- ✓ El transporte y la distribución
- ✓ El almacenamiento

La gestión logística se constituye en el componente principal de la cadena de valor que incorpora el producto.

Proceso de la Gestión Logística

Proceso

Para (Pérez, 2004) es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos en resultados. Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente.

¿QUÉ ES UN PROCESO?

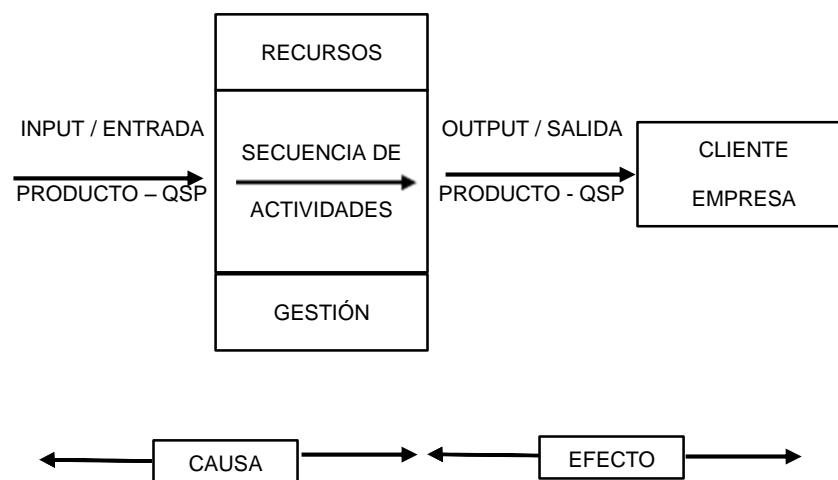


Figura n°. 3. Proceso de Gestión Logística, según (Pérez, 2004).

Elementos de un proceso

- a. Un input (entrada), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido: la factura del suministrador. El input es un producto que proviene de un suministrador (externo o interno); es la salida de otros procesos (precedente en la cadena de valor) o de un proceso del proveedor o del cliente. La existencia del input es o que justifica la ejecución del proceso.
- b. El proceso, la secuencia de actividades propiamente dicha. Unos factores, medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesarias para asentar el compromiso de pago, hardware y software para procesar las facturas, un método de trabajo (procedimiento), un impreso e información sobre que procesar y como (calidad) y cuando entregar el output al siguiente subproceso del proceso administrativo.
- c. Un output (salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso: el impreso diario con el registro de facturas recibidas, importe, vencimiento, etc. La salida es el

producto que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un proceso del cliente. Recordemos que el producto del proceso (salida) ha de tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario.

Así pues, también se puede definir proceso como; un mecanismo para transformar entradas y salidas, es decir, la forma de utilizar los recursos

PROCESO= PRODUCTO Y CLIENTE

Tipos de un proceso

Procesos operativos

Transforman los recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido al cliente, como determinación y revisión de los requisitos del producto, diseño y desarrollo del producto, compras, productivo y de entrega y comunicación con el cliente.

Procesos de apoyo

Proporcionan las personas y los recursos físicos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos, como la gestión e integración de las personas, aprovisionamiento en bienes de inversión, maquinaria, mantenimiento de la infraestructura, gestión de proveedores (materiales).

Proceso de gestión

Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionarles la información que necesitan para tomar decisiones (mejor preventivas que correctoras) y elaborar planes de mejora eficaces.

- ✓ Proceso de Gestión Económica, que a su vez se dividirá en varios procesos de alcance específico.
- ✓ Proceso de Gestión de la Calidad/Medio Ambiente, hablando con más rigor, este proceso sería un Sistema de Procesos con un conjunto de responsabilidades a establecer en cada empresa; los procesos de Control de los Documentos y Control de los Riesgos, medición de la satisfacción del cliente, auditoría interna, seguimiento y medición del producto y de los procesos y también los procesos de análisis de datos y los de mejora.

- ✓ Gestión de Clientes, en aquellas empresas donde la interacción con el cliente se realice a lo largo de todo el Proceso del Negocio.
- ✓ Gestión del Proyecto, las empresas organizadas por proyectos, en las diferentes fases de su ciclo de vida, han de mantener bajo control las dimensiones QSP del producto del proyecto (el encargo del cliente), utilizan para ello herramientas específicas: planning, presupuesto, gestión de riesgos, etc.

Proceso de dirección

Los concebimos con carácter transversal a todo el resto de procesos de empresa, como la formulación, comunicación, seguimiento y revisión de la estrategia; determinación, despliegue, seguimiento y evaluación de objetivos; comunicación interna; revisión de resultados por dirección.

En algunas ocasiones las empresas caen en el eufemismo de adaptarse al enfoque a procesos simplemente cambiando el título del procedimiento o reemplazando departamento por proceso; para evitarlo, y dar un sentido finalista, vale la pena vincular la Gestión por Procesos con la estrategia de la empresa.

Rentabilidad

(Gitman, 1997) citado por (Medina y Mauricci, 2014), dice que la rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de una empresa en actividades productivas. La rentabilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a las ventas, los activos, al capital o al valor accionario.

Para (Sánchez, 2002) citado por (Hoz, Ferrer y Hoz, 2008) señala que la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Es decir en términos más concisos la rentabilidad es uno de los objetivos que se traza una empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado periodo de tiempo (pág. 94).

Dimensiones de la rentabilidad

✓ **Rentabilidad económica**

Para (Sánchez, 2002), la rentabilidad económica o de inversión es una medida referida a un determinado período de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. La rentabilidad económica se constituye así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos con independencia de su financiación, el

que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos (Hoz et al., 2008).

✓ **Rentabilidad financiera**

La rentabilidad financiera o de fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios (Medina y Mauricci, 2014).

✓ **Rentabilidad operativa**

La rentabilidad operativa, es el indicador financiero que muestra cual ha sido la eficiencia de la empresa de generar ingresos durante un periodo determinado.

Es decir que es la resultante de enfrentarle a las ventas o ingresos el costo de lo vendido y los gastos de administración. Es la utilidad ganada por la entidad, en sus actividades primarias o normales (Palomino, 2015).

a. Análisis de rentabilidad por niveles

Cualquier forma de entender los conceptos de resultado e inversión determinaría un indicador de rentabilidad el estudio de la misma se puede realizar de acuerdo a dos niveles, según (Meza, 2013) son los siguientes:

- ✓ **Nivel de rentabilidad económica o del activo**, en que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos lo cual representa el rendimiento de la inversión de la empresa.
- ✓ **Nivel de rentabilidad financiera**, para la cual se enfrenta un resultado conocido o previsto después de intereses, con los fondos propios de la empresa y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

b. Medidas de rentabilidad

Según (Contreras y Palacios, 2013) las medidas de rentabilidad permiten ver con que eficiencia utiliza la empresa sus activos y con qué eficiencia gestiona sus operaciones, estas se mencionan a continuación:

- ✓ Margen de beneficio, el cual mide el beneficio obtenido por cada unidad monetaria de ventas.
- ✓ Rentabilidad del activo, que mide el beneficio por unidad monetaria de activo.

- ✓ Rentabilidad de fondos propios, la cual mide como les va a los accionistas durante el año, es decir representa la verdadera medida del resultado del rendimiento.

c. Indicadores de rentabilidad

(Pacheco et al., 2002) citado por Hoz et al., (2008) menciona que los indicadores es un instrumento básico de las prácticas directivas para el control y el despliegue de las estrategias en cada una de las áreas funcionales: producción, mercadeo, recursos humanos y finanzas.

Según (Flores, 2014) para medir la rentabilidad en este trabajo de investigación utilizaremos los ratios financieros:

c.1. Rentabilidad sobre ventas: Es una medida de la rentabilidad neta sobre las ventas, donde se consideran los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales de la empresa. Indica cuántos céntimos gana la empresa por cada sol vendido de mercadería. Determina el monto de la ganancia, disponible para afrontar gastos administrativos y ventas de la organización.

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

El ratio debe encontrarse o ser mayor a 0.04

ROS o retorno sobre las ventas: (Flores, 2014) es la relación entre la utilidad neta y las ventas netas de la empresa. Por esta razón, la primera fórmula de rentabilidad que nos interesa es el margen de utilidad que obtenemos de una venta, el cual se expresa de la siguiente manera:

$$ROS = \text{Utilidad/Ventas}(\text{tambien conocido como Margen de Contribución})$$

c.2. Rentabilidad operativa: Como ya es notorio, la utilidad operativa se obtiene luego de deducir a las ventas netas y los gastos de operación (gastos de venta y gastos de administración), los cuales se tornan indispensables en las actividades ordinarias del negocio, razón demás para que la administración dedique sus mejores esfuerzos en controlarlos, pues, un cambio que no guarde relación con las ventas puede ser perjudicial.

$$\text{Rentabilidad de operación} = \frac{\text{utilidad operativa}}{\text{ventas netas}} * 100$$

✓ **Ventas netas**

Para (Palomino, 2015) las ventas netas son las cantidades de ingresos que la empresa realiza después de restar el total de devoluciones de ventas y descuentos permitidos en las ventas de la cantidad total de ventas o ventas brutas. Las cuentas por cobrar son la cantidad que una empresa espera de sus clientes a los que ofrece bienes a crédito. Los ingresos en efectivo son los registros que se llevan cuando los clientes realizan pagos en efectivo para la compra de bienes. El cálculo de las ventas netas, cuentas por cobrar y recibos de efectivo referencia el libro contable que resume todas las actividades de ventas de la empresa.

Para (Eyzaquierre, C., Los Estados Financieros. p.32) citado por (Tacca, 2015) son las ventas brutas menos las devoluciones, rebajas, descuentos u otros efectos que disminuyen su valor. El coeficiente indica la fluctuación de los precios de ventas, así como de costos. Cuando el coeficiente es de bajo nivel significa que la fluctuación de los precios de venta es bajo o que son relevantemente altos. Cuando las cifras del coeficiente se muestran elevadas significa que los precios de ventas son altos o que los costos han adquirido un nivel relativamente bajo. Se puede inferir que los márgenes altos de utilidad proporcionan ciertas protecciones contra pérdidas a fluctuaciones, cuando el margen de utilidad es bajo, cualquier fluctuación en descenso de los precios ocasionará pérdida para la empresa.

✓ **Utilidad neta**

Para (Davidson, 1992) citado por (Avalos, 2011) la utilidad neta es uno de los conceptos más importantes en contabilidad. Se calcula como diferencia entre el ingreso realizado en un periodo y los gastos que se asocian directamente son ese ingreso o que, por alguna otra razón, se deben reconocer como incurridos dentro del periodo.

El cálculo típico de la utilidad neta se hace en un estado de resultados, el cual empieza por los ingresos a los que se les restan las diversas clasificaciones de gastos, por lo general el costo de la mercadería vendida, después los gastos de venta y de administración y, finalmente, los otros gastos que se deben cubrir con los ingresos de ese periodo. Deben cubrirse todos los gastos de haber una utilidad neta. Así, ya sea que las disminuciones de activos logren generar ingresos y, por tanto, se traten como gastos, o no tengan éxito y se consideren como “pérdidas”, los ingresos del periodo deben superarlos en monto total. De lo contrario, se mostrará una pérdida neta, en vez de una utilidad neta como resultado de las operaciones por ese periodo contable.

La mayoría de los inversionistas patrimoniales consideran la utilidad neta (o la pérdida neta) como las citas más importantes en el estado de resultados. El valor representa un incremento global (o reducción) en el patrimonio de los propietarios, resultante de las actividades del negocio durante el periodo. Con frecuencia, los analistas financieros calculan la utilidad neta como un porcentaje de las ventas netas (la utilidad neta dividida por las ventas netas). Esta

medida proporciona un indicador de la capacidad de la gerencia para controlar gastos y de retener una porción razonable de su ingreso como utilidad.

Para (Davidson, 1992) citado por (Avalos, 2011) la razón “normal” de utilidad neta varía bastante según la industria. En algunas industrias, se puede tener éxito si se obtiene una utilidad igual al 2% o 3% de las ventas netas. En otras industrias, la utilidad neta puede ascender a cerca de la 20% o 25% de la utilidad neta de ventas.

✓ **Utilidad bruta**

Para (Avalos, 2011) un subtotal clave, es un estado de resultado de múltiples pasos, la utilidad bruta aparece como un subtotal. Eso facilita que los usuarios de los estados de resultados al cálculo del margen de utilidad bruta de la empresa (taza de utilidad bruta). La tasa de utilidad bruta es la utilidad bruta expresada como porcentaje de las ventas netas. Al evaluar el margen de utilidad bruta de una empresa en particular, el análisis debe considerar las tasas obtenidas en periodos anteriores y también las tasas obtenidas por otras empresas de la misma industria. Para la mayoría de las empresas comercializadoras, las tasas de utilidad bruta generalmente se encuentran entre el 20% y 50%, dependiendo del tipo de producto vendido. Las tasas generalmente resultan en mercancías de alta rotación, como son los comestibles, y las tasas altas se encuentran en productos de marca y novedosos. Bajo condiciones normales, al margen de utilidad bruta de una empresa tiende a permanecer razonablemente estable en un periodo al siguiente. Los cambios significativos es esta tasa pueden proporcionar a los inversionistas una indicación temprana de una demanda cambiante del consumidor por los productos de la empresa.

✓ **Utilidad operativa**

Para (Davidson, 1992) citado por (Avalos, 2011) otro subtotal clave, parte de los ingresos y gastos de un negocio provienen de actividades diferentes de las operaciones de negocios básicos de la empresa. Como ejemplos comunes está el interés obtenido sobre las inversiones y el gasto por impuesto a la renta. La utilidad operacional (o utilidad proveniente de las operaciones) muestra las relaciones entre los ingresos obtenidos de clientes y los gastos en los cuales se incurre para producir estos ingresos. En efecto, la utilidad operacional mide la rentabilidad de las operaciones de negocios básicos de una empresa y “deja por fuera” otros tipos de ingresos y gastos.

Teorías de la rentabilidad

✓ **Teoría de trade off**

Esta teoría también recibe el nombre de teoría estática, que presenta un intercambio de los elementos positivos y negativos de la deuda, lo cual postula que la estructura financiera está definida por el Trade off existente. Por lo que, el nivel de deuda depende del equilibrio óptimo entre las ventajas tributarias de la deuda y de los costos relacionados con el financiamiento o también llamados costos de insolvencia financiera. El equilibrio óptimo es aquella que, elevando los ahorros fiscales de la deuda, no se incurre en situaciones de insolvencia; la insolvencia financiera se llega a dar si el endeudamiento es excesivo. El objetivo de las empresas bajo esta teoría son los ratios óptimos de endeudamiento que varía negativamente con el ritmo de las inversiones, es decir, si la empresa realiza mayores inversiones dispondrá de menos flujos de caja libres, lo que conlleva a tener incentivos para aumentar la deuda ya que se supone una pérdida marginal neta de este valor. Por ende, esta teoría expone que al tener una estructura de capital óptima se define el valor de la firma, el nivel alto de riesgo de una deuda reduce el valor presente de la firma, siendo las acciones en circulación de la firma las que absorben la pérdida del valor de mercado, la estructura de capital de la firma funciona como una señal informativa al mercado. En tal sentido, los directivos emiten deuda cuando el endeudamiento se convierta en una señal positiva que permita a la empresa tener perspectivas a futuro. Para la teoría del Trade Off, el valor de la firma no lo determina el rendimiento de los activos presentes, sino el valor presente neto del rendimiento que se podría tener con futuras inversiones que a su vez no se financian exclusivamente con capital propio, porque al tener beneficios por mantener deuda, como la deducción del interés en el impuesto a la renta, será necesario compensar los beneficios y el riesgo inherente (Contreras y Díaz, 2015)

✓ **Teoría de pecking order**

La teoría del pecking order, también llamada teoría de jerarquía de preferencia, está basada en que no existe una estructura óptima de capital, la gerencia utiliza la jerarquía de orden en el momento de realizar nuevas inversiones. Esta teoría descansa en la información asimétrica entre empresas y mercados de capitales. Dicha asimetría genera costos a la organización en la emisión de nuevos títulos. Para que tales costos sean minimizados, las empresas jerarquizan las fuentes de sus recursos. Es por ello que los inversionistas al ver la emisión de nuevos títulos interpretan que la empresa está sobrevalorada que en consecuencia tendrá un descuento en su valor, por ello evitan que la información asimétrica afecte a sus decisiones, eligiendo fondos con menos costes de información asimétrica. Esta teoría se refiere a que las empresas en necesidad de financiamiento, prefieren financiarse internamente siempre que

cuenten con los recursos disponibles y optarían por el financiamiento externo como la emisión de deuda y acciones, solo cuando sea sumamente necesario. Esto ayuda a evidenciar que existe una jerarquía de. El financiamiento interno nace con las operaciones de la empresa, como por ejemplo cuando reinvierten sus utilidades en equipos de planta, realizando así un autofinanciamiento, a su vez depende del margen de utilidad que obtenga la empresa con relación a la política de dividendos. Siendo que cada empresa que tiene autofinanciamiento llega ser un agente, productor y consumidor a la misma vez. A la vez que las utilidades retenidas o no distribuidas y el flujo de efectivo, sumando la depreciación, se constituyen en fondos internos generados internamente, de suma importancia para la empresa. Otras de las características de esta teoría son las ratios de pagos de dividendos que se adaptan a las oportunidades de inversión, ya que es una medida indispensable para los directivos, puesto que es vista por los inversores preferentemente como la posesión de una política de dividendos estable teniendo que adaptar los ratios- objetivo en el momento de congruencia de. En caso de que los flujos netos son volátiles o dicho de otra manera “flexibilidad Financiera” llevarán a que los dividendos sean menores y las necesidades de inversión sean limitadas (Contreras y Díaz, 2015).

Definición de términos básicos.

- ✓ **Logística:** Es parte de la cadena de suministros la cual se encarga de planificar, controlar y organizar las diferentes actividades desde la adquisición de la materia hasta el consumidor final. Conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibiliten realizar una actividad principal en tiempo, forma y al costo más oportuno en un marco de productividad y calidad.
- ✓ **Gestión:** Es un proceso de administración que se encarga de buscar medios, alternativas para cumplir los objetivos en un tiempo determinado.
- ✓ **Gestión Logística:** Es una herramienta que ayuda a la organización, a planificar, controlar y organizar los recursos de manera eficiente dando valor hacia el cliente, además se logra con ello una ventaja competitiva.
- ✓ **Abastecimiento:** Es parte de la logística mediante el cual una empresa provee toda la materia prima necesaria para llevar a cabo el proceso productivo de un bien.
- ✓ **Inventarios:** Existencias o mercaderías de cualquier producto o recurso utilizado en una organización.

- ✓ **Cadena de suministro:** Es un conjunto de procesos que están orientados a transporte y flujo de materiales con la finalidad de transformarlos y hacer llegar el producto en óptimas condiciones al cliente.
- ✓ **Ventaja competitiva:** Es el resultado que se obtiene de aplicar diversas estrategias e innovación, dando valor agregado a bienes y servicios que se brinda al consumidor.
- ✓ **Costos:** Son valores que se le asigna a los bienes y servicios que se pueden recuperar en un tiempo determinado.
- ✓ **Procesos logísticos:** es un conjunto de pasos que se debe desarrollar dentro de una empresa desde la adquisición de la materia prima hasta que el producto llegue hacia el consumidor final.
- ✓ **Rentabilidad económica:** Es la tasa de devolución producida por un beneficio económico respecto al capital total, incluyendo todas las cantidades prestadas y el patrimonio neto.
- ✓ **Rentabilidad financiera:** Se relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Dentro de una empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos.
- ✓ **ROS:** (Retorno sobre ventas) es la relación entre la utilidad neta y las ventas netas de la empresa. Por esta razón, la primera fórmula de rentabilidad que nos interesa es el margen de utilidad que obtenemos de una venta,
- ✓ **ROA:** (Retorno sobre los activos) Si el ROS analizado anteriormente resulta atractivo, el gerente de la empresa debe proceder a calcular la rentabilidad de los activos de la empresa. Los activos representan la viabilidad económica de la empresa; en cambio, los pasivos reflejan la situación financiera
- ✓ **ROE:** (Return on Equity) Retorno de la inversión. Mide la rentabilidad sobre recursos propios, es decir, el retorno de los recursos propios invertidos que se han transformado en resultado. A mayor ratio, mayores beneficios generan los recursos propios. Un valor más alto significa una situación más próspera para la empresa.
- ✓ **ROI:** (Return on investment) Rendimiento de la inversión. Es la relación que permite determinar la rentabilidad de todos los capitales invertidos en una empresa.

- ✓ **Indicador logístico:** Son medidas de rendimiento cuantificable aplicado a la gestión logística que permite evaluar el desempeño y resultado en cada proceso de recepción, almacenamiento, inventarios, distribución y flujos de información entre las partes de la cadena logística.
- ✓ **Ratio:** Es un vocablo latino reconocido por la Real Academia Española que se utiliza como sinónimo de razón, en el sentido del cociente de los números o de cantidades comparables.
- ✓ **Utilidad:** Del latín utilitas, la utilidad es el interés, provecho o fruto que se obtiene de algo. El término también permite nombrar a la cualidad útil (que puede servir o ser aprovechado en algún sentido).
- ✓ **Rentabilidad:** Es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.
- ✓ **Utilidad operativa:** O utilidad de operación, es aquella que se obtiene de disminuir a las ventas el costo de lo vendido y los gastos de operación, y representa la ganancia o pérdida obtenida derivada de la actividad normal de la empresa.

c) Hipótesis

La Gestión Logística en la rentabilidad influye significativamente en las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 – 2016.

Hipótesis específicas

La gestión logística en términos de abastecimiento, inventarios, almacenamiento y servicio al cliente de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 – 2016.

Los indicadores de rentabilidad sobre las ventas y operativa de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 – 2016.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

La presente investigación no experimental se operacionalizan las dos variables de estudio.

VARIABLE DEPENDIENTE

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---------------------------|--|----------------|--------------------------------------|
| Gestión Logística | La gestión logística “es el proceso de planificación, implementación y control de flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima. Productos semi terminados y acabados, así como la información asociada” (Paredes, 2015). | Abastecimiento | Calidad de los pedidos generados |
| | | | Entregas perfectamente recibidas |
| | | | Nivel de cumplimiento de proveedores |
| | | Inventarios | Índice de rotación de mercancías |
| | | | Índice de duración de mercancías |
| | | | Exactitud del inventario |
| | | Almacenamiento | Costo de almacenamiento por unidad |
| | | | Costo por unidad despachada |
| | | | Nivel de cumplimiento del despacho |
| | | | Servicio al cliente |
| Calidad de la facturación | | | |
| Pendientes por facturar | | | |

VARIABLE INDEPENDIENTE

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|--|--------------|-------------------------------|
| Rentabilidad de las Actividades Productivas | La rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de una empresa en actividades productivas. La rentabilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a las ventas, los activos, al capital o al valor accionario. (Gitman 1997 citado por Medina y Mauricci, 2014). | Rentabilidad | Rentabilidad sobre las ventas |
| | | | Rentabilidad Operativa |

3.2. Diseño de investigación

El propósito de la investigación fue **aplicado**, debido a que se buscó la utilización de los conocimientos adquiridos para el desarrollo de la investigación.

Investigación no experimental Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).” Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Diseños transeccionales (transversales) Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). “Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

Estudios explicativos Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) “Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (p. 95).

3.3. Unidad de estudio

El estado financiero de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham en los periodos 2015 – 2016.

El registro de logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham en los periodos 2015 – 2016.

3.4. Población

Para la presente investigación, la población está conformada por los cuatro Estados Financieros de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham en los periodos 2015 - 2016.

- ✓ Estado de situación financiera (Balance General)
- ✓ Estado de resultados (Estado de Ganancias y Pérdidas)
- ✓ Estado de cambios en el patrimonio
- ✓ Estado de flujos de efectivo

3.5. Muestra

Para la presente investigación la muestra está constituida por dos estados financieros de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, en los periodos 2015 - 2016.

- ✓ Estado de situación financiera (Balance General)
- ✓ Estado de resultados (Estado de Ganancias y Pérdidas)

3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

En la investigación se utilizó métodos técnicas e instrumentos que permitan desarrollar adecuadamente la recolección de datos.

Método: Cualitativos y cuantitativos (Mixto)

Técnicas: Análisis de documentos y ficha

Instrumentos

- Libreta de apuntes
- Computadora
- Microsoft Excel
- Lapiceros
- Ficha recolección

Con la finalidad de identificar las actividades, las áreas de trabajo, la participación de cada trabajador y también los problemas fundamentales en la gestión logística y rentabilidad que están ocasionando incrementos de costos en los procesos de abastecimiento, inventario, almacenaje y servicio al cliente.

Procedimientos de recolección de datos

Se participó en los procesos del área para registrar las falencias y problemas existentes, se identificó la falta de personal capacitado en el área de abastecimiento.

La investigadora se presentó ante el gerente y colaboradores de la empresa para la adecuada recolección de información, se obtuvo información necesaria acerca de los procesos logísticos y financieros de la empresa.

Se verificaron los datos proporcionados en ingresos de materias y mercaderías, cantidades almacenadas, ventas, compras.

El tratamiento estadístico y el procesamiento utilizado como medida de estudio, para evaluar y procesar los datos extraídos del instrumento aplicado, se empleó la hoja de cálculo Excel, los datos obtenidos fueron tabulados, lo que permite realizar un análisis e interpretación de datos cuantitativos. Así mismo se analizó la información financiera de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham mediante la utilización del ratio de rentabilidad.

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Métodos

Deductivo - Inductivo

Método deductivo: Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (Bernal, 2014, p. 59).

Método inductivo: Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría (Bernal, 2014, p. 59).

Instrumentos

Dos fichas de resumen en el cual contiene:

Ficha 1. Que permite la recolección de datos de la variable gestión logística y sus 4 dimensiones: abastecimiento, inventarios, almacén, servicio al cliente

Ficha 2. Que permite la recolección de datos de la variable rentabilidad de las actividades productivas y su dimensión; y ello ha sido validado por un experto.

Procedimientos de análisis de datos

Análisis descriptivo; recolectar la información de las fichas de resumen se procedió a ingresar los datos al Microsoft Excel 2017, para consolidar la información.

Análisis inferencial; se utilizó una prueba estadística para determinar la hipótesis de investigación.

La revisión de la información se lo realizó al concluir la obtención de todo el análisis documental y estados financieros, inmediatamente obtenida la información se procedió a revisarlo, para detectar errores u omisiones, eliminar datos o números confusos y que sea valedera para continuar con la investigación.

La investigación para lograr coordinación y coherencia en el trabajo está dividida en:

- Exploración del documento a estudiar, permite detectar la situación del problema que se investiga.
- Documentación de ideas, conceptos, teorías que sustente la investigación que se está efectuando.
- Recolección documental y estados financieros, conforme los procesos logísticos y de rentabilidad, objetivo de la investigación.
- Codificación, reunir los datos en porcentajes.
- Tabulación, se lo realiza de forma manual con ayuda del programa Microsoft Excel.
- Análisis, después de haber tabulado se realiza el respectivo análisis.
- Interpretación, se enfocó en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones, que constituirán las respuestas a las necesidades que enfoca el problema motivo de la investigación.

Para examinar los resultados optaremos por la prueba T de student para muestra menores de 30, ya que es un método muy utilizado para esta clase de investigaciones, por lo que se utilizara dos variables que es gestión logística y rentabilidad, la misma nos permitirá mostrar de excelente manera lo resultados obtenidos, dichos resultados se exhibirán en forma tabular para un mejor entendimiento.

Dónde:

$$t_c = \frac{\bar{x} - \mu_0}{S/\sqrt{n}}$$

t_c : T de student Calculado

\bar{x} : Media aritmética muestral

μ_0 : Media Poblacional

S: Desviación estándar muestral

n: Tamaño de Muestra

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

En primer término, como producto de la aplicación de la prueba t de Student, se pudo determinar resultados relevantes en lo referente a las dos variables en las que se estructuró el proyecto de investigación, así:

Objetivo general: Determinar la influencia de la Gestión Logística en la rentabilidad en las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca periodo 2015 - 2016.

Tabla n°. 6. Gestión Logística en la rentabilidad sobre las ventas en las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca periodo 2015 - 2016.

| Gestión Logística | Rentabilidad | |
|----------------------------|-------------------------------|--------|
| | Rentabilidad sobre las ventas | |
| | 2015 | 2016 |
| Abastecimiento | 2.36% | 1.40% |
| Inventarios | 0.05% | 0.05% |
| Almacenamiento | 99.35% | 99.14% |
| Servicio al cliente | 25.06% | 19.16% |

Fuente: Ficha de recolección de datos de las variables logística y rentabilidad de la Coop. A. M. C.A, 2015 - 2016

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la prueba t ($t=2.845$ $gl=5$) donde el p valor ($p = 0.036$) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) por lo tanto existe suficiente evidencia para afirmar que existe influencia entre la Gestión Logística en la rentabilidad sobre las ventas en las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca periodo 2015 - 2016.

Tabla n°. 7. Gestión Logística en la rentabilidad operativa en las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca periodo 2015 - 2016

| Gestión logística | Rentabilidad | |
|----------------------------|------------------------|--------|
| | Rentabilidad operativa | |
| | 2015 | 2016 |
| Abastecimiento | 2.36% | 1.40% |
| Inventarios | 0.05% | 0.05% |
| Almacenamiento | 99.35% | 99.14% |
| Servicio al cliente | 25.06% | 19.16% |

Fuente: Ficha de recolección de datos de las variables logística y rentabilidad de la Coop. A. M. C.A, 2015 - 2016

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la prueba t ($t=3.728$ $gl=5$) donde el p valor ($p = 0.0136$) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) por lo tanto existe suficiente evidencia para afirmar que existe influencia entre la Gestión Logística en la rentabilidad operativa en las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca periodo 2015 - 2016.

En segundo término, como resultado de la recolección de la información documental y los estados financieros, para analizar nuestros indicadores de la gestión logística y rentabilidad:

Objetivos específicos

- **Objetivo específico 1.-** Analizar los indicadores de la gestión logística en términos de abastecimiento, inventarios, almacenamiento y servicio al cliente de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca.

Tabla n°. 8. El abastecimiento de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015-2016

| ABASTECIMIENTO | 2015 | 2016 | Var % |
|--|--------|--------|--------|
| Calidad de los pedidos generados | 94.60% | 96.30% | -1.70% |
| Entregas perfectamente recibidas | 3.04% | 2.30% | 0.74% |
| Nivel de cumplimiento de los proveedores | 2.36% | 1.40% | 0.96% |

Fuente: Registros Coop. A. M. C.A, 2016

En relación al proceso de abastecimiento se considera tres categorías de análisis que son: calidad de los pedidos generados, entregas perfectamente recibidas y nivel de cumplimiento de los proveedores.

La tabla n°. 8. se puede determinar que la Cooperativa en el 2015 tiene un 94.6% en cuanto a la calidad de los pedidos generados, mientras que en el 2016 es de 96.3% esta diferencia se da debido a que el proveedor cumple con casi al 100% los pedidos solicitados por la empresa.

En cuanto a las entregas perfectamente recibidas se observa que en el 2015 es del 3.04%, mientras que en el 2016 es de 2.30% con ello se puede decir que el proveedor cumple con cierta eficiencia; la variación se da debido a que el proveedor no tiene en almacén los productos que solicita la empresa.

Sobre el nivel de cumplimiento de los proveedores es del 2.36% en el 2015, siendo superior en comparación con el 1.40% respecto al 2016 esto quiere decir que el proveedor está cumpliendo con los pedidos en los tiempo y fechas establecidas.

Tabla n°. 9. El inventario de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| INVENTARIOS | 2015 | 2016 | Var % |
|----------------------------------|--------|--------|--------|
| Índice de rotación de mercancías | 93.85% | 93.90% | -0.05% |
| Índice de duración de mercancías | 6.10% | 6.05% | 0.05% |
| Exactitud del inventario | 0.05% | 0.05% | 0.00% |

Fuente: Registros Coop. A. M. C.A, 2016

En inventarios se analiza a los indicadores índice de rotación de mercancías, índice de duración de mercancías y exactitud del inventario.

La tabla n°.9. se observa, que el índice de rotación de mercancías es del 93.85% correspondiente al año 2015 significa que las rosas rotan en un 93.85% al año, mientras que en el 2016 rotan en un 93.9%.

En cuanto al índice de duración de mercancías, las rosas permanecen en el almacén en un 0.061 días correspondiente al 2015, sin embargo, en el 2016 es del 0.0605 días, se puede decir que el nivel de stock está dentro de lo esperado ya que las rosas no deben permanecer mucho tiempo en el almacén puesto que es un producto muy delicado.

La exactitud del inventario es del 0.0005 manteniéndose para el 2016 ya que las rosas no permanecen en el almacén puesto que la manipulación es mínima.

Tabla n°. 10. El almacenamiento de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| ALMACENAMIENTO | 2015 | 2016 | Var % |
|------------------------------------|--------|--------|--------|
| Costo de almacenamiento por unidad | 0.22% | 0.43% | -0.21% |
| Costo por unidad despachada | 0.43% | 0.43% | 0.00% |
| Nivel de cumplimiento por despacho | 99.35% | 99.14% | 0.21% |

Fuente: (Registros Coop. A. M. C.A, 2016)

El 0.22% representa a costo de almacenamiento por unidad en el 2015, mientras que en el 2016 es de 0.43% se puede deducir que el costo que incurre en almacenamiento es mínimo esto se da debido a que la mercadería sale al mercado en casi en su totalidad. El costo por unidad despachada es del 0.43% en el 2015 y 2016 con esto se puede observar que los costos incurridos para trasladar cada unidad de rosas de un lugar a otro son fijos. El nivel

de cumplimiento por despacho es del 99.35% en el 2015 y del 99.14% en el 2016, esto quiere decir que la Cooperativa cumple con los pedidos solicitados por sus clientes casi en un 99% tanto en producto, tiempo y fechas establecidas.

Tabla n°. 11. El servicio al cliente de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| SERVICIO AL CLIENTE | 2015 | 2016 | Var % |
|---|--------|--------|--------|
| Nivel de cumplimiento entregas a clientes | 73.00% | 79.00% | -6.00% |
| Calidad de la facturación | 1.94% | 1.84% | 0.10% |
| Pendientes por facturar | 25.06% | 19.16% | 5.90% |

Fuente: (Registros Coop. A. M. C.A, 2016)

El 73% es del nivel de cumplimiento de entregas a clientes correspondiente al servicio al cliente de la gestión logística de la Cooperativa en el año 2015, mientras que en el 2016 es de 79%. En el 2015 el 1.94% es de la calidad de la facturación correspondiente al servicio al cliente de la gestión logística de la Cooperativa, siendo el 1.84 para 2016. En el año 2015, con respecto a pendientes por facturar es del 25.06% correspondiente al servicio al cliente, mientras que en el 2016 es de 19.16%.

- **Objetivo específico 2.-** Analizar los resultados de los indicadores de rentabilidad sobre las ventas y operativa de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 – 2016

Para el análisis de los ratios de rentabilidad correspondiente a los periodos 2015 - 2016, se tomará como herramienta los estados financieros.

Tabla n°. 12. La rentabilidad sobre ventas y sus componentes utilidad bruta sobre ventas netas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| Componentes | 2015 | 2016 | Var % |
|--|---------|---------|-------|
| Utilidad Bruta | 250,086 | 177,349 | -41 |
| Ventas Netas | 258,815 | 182,990 | -41 |
| Rentabilidad sobre las ventas - ROS | 96.63% | 96.92% | 0.29% |

Fuente: (Estados Financieros Coop. A. M. C.A, 2015 - 2016)

Por cada sol de ventas netas, la Cooperativa obtiene una ganancia bruta del 96.63% debido a su bajo costo de venta, este resultado es inferior en 0.29%, puesto que en el año 2016 registra una ganancia bruta de 96.92% superior al año anterior.

Tabla n°. 13. La rentabilidad operativa y sus componentes utilidad operativa sobre ventas netas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| Componentes | 2015 | 2016 | Var % |
|------------------------|---------|---------|-------|
| Utilidad Operativa | 1,415 | 6,332 | 78 |
| Ventas Netas | 258,815 | 182,990 | -41 |
| Rentabilidad Operativa | 0.55% | 3.46% | 2.91% |

Fuente: (Estados Financieros Coop. A. M. C.A, 2015 - 2016)

La Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, por cada sol de ventas netas obtiene el 0.55% lo que equivale a S/ 0.55 de utilidad después de haber deducido los gastos operativos, mientras que en año 2016 de 3.46% equivalente a 3.46 soles.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación comprueban la validación de la hipótesis propuesta, se afirma que la gestión logística en la rentabilidad influye significativamente en las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, Cajamarca, periodo 2015 – 2016, lo cual se verifica tomando como sustento los resultados obtenidos. Esto significa, que la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de las actividades productivas logró alcanzar como resultado una planificación más eficiente y eficaz en los procesos de abastecimiento, inventario, almacenamiento y servicio al cliente, mediante la tabulación para cada uno de estos procesos. De tal modo que ello posibilitara una mejor organización del trabajo.

Así lo indica (Flores, 2014), cuya hipótesis es “la gestión logística influye significativamente en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana”.

En Tabla n°.11., se puede observar que el principal factor de la dimensión servicio al cliente es el nivel de cumplimiento a clientes, lo que representa el 73.00% en el 2015 y el 79.00% en el 2016; como se sabe cumplir con el cliente eficientemente es fundamental.

Para (Flores, 2014), manifiesta que tradicionalmente las empresas han basado sus ventajas competitivas en actores como la calidad, el diseño, el precio, entre otros. Hoy en día se evidencia que para satisfacer las necesidades de los clientes se requiere algo más, y es aquí donde toma gran importancia la logística como el arma estratégica competitiva que están obligados a desarrollar las empresas, también se pretende dar a conocer que los procesos inadecuados se ven reflejados en la adquisición de materiales y equipos incorrectos, originando el rechazo de los pedidos solicitados su devolución o cambio, causando retrasos y posibles paradas no programadas, lo que afecta directa y significativamente la rentabilidad de la empresa.

Según los resultados obtenidos en la investigación se dice que concuerda con algunos de nuestros resultados, donde se manifiesta que un cliente satisfecho implica que hemos logrado una óptima gestión, desde la compra y puesta en marcha del producto o servicio hasta su destino final.

Así mismo (Calderón y Cornetero, 2014), en su tesis Evaluación de la gestión logística y su influencia en determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L concluye: Que la empresa Naylam SRL no cumple de manera eficiente con este

proceso, por lo que es necesario esquematizar el proceso de compra y distribución de mercancías de los almacenes, a través de un diagrama de proceso, por medio de un sistema computarizado de inventarios, se lograra controlar la salida de materiales del almacén, a la vez se podrá auditar si las salidas fueron justificadas y se visualizara los stock oportunamente.

En las tabla n°. 6. y tabla n°. 7. se observa que existe suficiente evidencia para afirmar que existe influencia entre la Gestión Logística en la rentabilidad sobre las ventas y operativa en las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca periodo 2015 - 2016.

CONCLUSIONES

Tras la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, Cajamarca:

- Al tabular y aplicar la prueba de T student para dos muestras, se obtuvo excelentes resultados y se concluyó que si existe influencia de la gestión logística en la rentabilidad de las actividades productivas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca periodo 2015 – 2016, resaltando que se tomaron dos indicadores de la rentabilidad sobre las ventas y operativa, donde el p valor de rentabilidad sobre ventas es $p = 0.036$ y de la rentabilidad operativa es p valor $p = 0.0136$.
- Al terminar la recolección de la información documental para el primer objetivo específico para el análisis de las 4 dimensiones de la gestión logística concluimos que en el abastecimiento en el año 2015 tiene un 94.6% en cuanto a la calidad de los pedidos generados, mientras que en el 2016 es de 96.3% esta diferencia se da debido a que el proveedor cumple con casi al 100% los pedidos solicitados por la empresa. En el inventario el índice de rotación de mercancías es del 93.85% correspondiente al año 2015 lo que significa que las rosas rotan en un 93.85% al año, mientras que en el 2016 rotan en un 93.9%. En el almacenamiento el 0.22% representa un costo por unidad en el 2015, mientras que en el 2016 es de 0.43% por lo que se puede concluir que el costo que incurre en almacenamiento es mínimo esto se da debido a que la mercadería sale al mercado en casi en su totalidad. En el servicio al cliente el 73% es del nivel de cumplimiento de entregas a clientes en el año 2015, mientras que en el 2016 es de 79%.
- Al término de la recolección de los estados financieros se concluyó que la Cooperativa obtiene una ganancia bruta del 96.63% debido a su bajo costo de venta en el año 2015, y en el año 2016 registra una ganancia bruta de 96.92% superior al año anterior con respecto a la rentabilidad en ventas, con respecto a la rentabilidad operativa por cada sol de ventas netas obtiene el 0.55% lo que equivale a S/ 0.55 de utilidad después de haber deducido los gastos operativos, mientras que en año 2016 de 3.46% equivalente a 3.46 soles, por lo que el negocio es rentable.

RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de la situación de la empresa, la metodología aplicada y los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda a la empresa:

- Al haber encontrado que tienen una influencia significativa entre las variables de gestión logística y rentabilidad, el comité de créditos y ahorros debe continuar desarrollando sus procesos para el incremento de su rentabilidad.
- El consejo de administración debe mantener la calidad de los pedidos generados y cumplimiento de los servicios entregados con el objetivo de llegar al 100 % de los pedidos solicitados.
- La Cooperativa debe mantener la calidad de los productos con el bajo costo para seguir manteniendo su rentabilidad.
- Para lograr optimizar sus procesos de gestión logística y a fin de lograr ventajas competitivas, se sugiere a la empresa Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, Cajamarca, la implementación de su organigrama del área de logística, para que exista una buena planificación, control de flujo, almacenamiento eficiente y económico de la materia prima.

REFERENCIAS

- Andrade, C. (2015). *Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el Puerto del Callao*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Armenta, M., & Hurtado, J. (2007). *Logística: el reto competitivo de las Pymes Mexicanas*. Universidad del Caribe.
- Avalos, V. (2011). *Influencia de las estrategias de costos en la utilidad neta de la empresa Servicios Agroindustriales del Norte E.I.R.L.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ballou, R. (2004). *Logística administración de la cadena de suministro*. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia: Universidad de La Sabana.
- Bohorquez, E., & Puello, R. (2013). *Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas y pisos S.A.* Cartagena de Indias: Universidad de Cartagena.
- Boal Velasco, Noemi. *Ratios de rentabilidad*. Tomado de
<<http://www.expansion.com/diccionario-economico/ratios-de-rentabilidad.html>>
- Cabrejos, J. (2012). *Contribución al mejoramiento de la gestión logística en el almacén del área de mantenimiento de maquinaria pesada en la empresa Cyomin SAC, Dpto. Cajamarca*. Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Cabrera, M. (2011). *"Producción, Comercialización, Exportaciones de las Flores en el Ecuador y su rol en Las Exportaciones no Tradicionales (2007-2010)"*. Ecuador: Universidad De Guayaquil.
- Calderon, G., & Cornetero, A. (2014). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp SRL*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Mayett, Y., & López, G. (2015). *Modelo de gestión logística para pequeña y medianas empresas en México*. Contaduría y Administración, 187.
- Casimiro, W., Casimiro, C., & Guardián, R. (2010). *El arte de investigación. Elaboración de proyectos de investigación. Lima-Perú*.
- Chopral, S., & Meindl, P. (2008). *Administración de la Cadena de Suministro. Estrategia, planeación y operación*. Pearson.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Logística, gestión de la cadena de suministros*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Castellanos, A. (2012). *Diseño de un sistema logístico de planificación de inversiones para aprovisionamiento de empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo." Tesis de maestría (Maestría en Logística)"*. San Salvador: Universidad Francisco Gavidia – Bucaramanga.
- Contreras, R., & Palacios, F. (2013). *Rentabilidad financiera y liquidez corriente de las empresas del sector industrial que negocian en la bolsa de valores Lima, 2011-2013*. Lima: Universidad Peruana Unión.

Contreras, N., & Díaz, E. (2015). *Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones*. Lima: Universidad Peruana Unión.

De Olazábal, J., Delperio, J., & Flores, E. (2013). *Planeamiento estratégico de las flores*. Lima-Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Desposorio, J., & Espinola, M. (2011). *Propuesta e implementación de la gestión del proceso logístico para la mejora de los resultados del capital de trabajo de la empresa Distribuciones Uriol EIRL 2011*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

Escudero, J. (2011). *Gestión Logística y Comercial*. LOE.

Flores, C. (2014). *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana*. Perú: Universidad Nacional San Martín de Porres.

Fernández, M. (2005). *Introducción a la gestión empresarial*. Valencia: Universidad Politécnica Valencia.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Universidad de Selaya.

Hernández Palma, & Hugo Gaspar (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*.

Hoz, B., Ferrer, M., & Hoz, A. (2008). *Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo*. Ciencias sociales (Ve).

Iglesias, A. (2014). *¿Por qué las Pymes no aprovechan los ahorros que les proporciona la logística?* Conexiónsan.

Mauricio, O., Leal, E., & Rodríguez, J. (2011). *Diseño de un Empaque y Embalaje para la Exportación de Claveles*. Soacha: Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Soacha.

Medina, C., & Mauricci, G. (2014). *Factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio en la clínica Sánchez Ferrer en el periodo 2009-2013*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Meza, V. (2013). *La gestión estratégica de costos en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en Lima Metropolitana, año 2012*. Lima-Perú.

Molina, O. (s.f.). *Análisis y gestión estratégica de costos: una estrategia para lograr la competitividad*. Departamento de contabilidad y finanzas.

Mora, L. (2004). *Indicadores de gestión logísticos*. La República de Bogotá.

Mora, L. (2008). *Gestión Logística Integral*. Bogotá: Kimpres Ltda.

Ocampo, P. (2009). *Gerencia logística y global*. Revista Escuela de administración de Negocios, 115.

Osorio, A., Suarez, R., & Moreno, M. (2014). *Sistema de Información en Gestión Logística*. Medellín: Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

Paredes, L. (2015). *"Influencia de la Cadena de Suministros en la Calidad de Servicio en la empresa Cementos Pacasmayo S.A.A."*. Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Pedroza, Á., & Ortiz, S. (2008). *Gestión estratégica de la tecnología en el pre desarrollo de nuevos productos*. México: Journal of Technology Management & Innovation.

Perú es el noveno proveedor de flores al mercado estadounidense. (12 de enero de 2014). Diario Gestión. p.01.

Pérez, J. (2004). *Gestión por procesos*. Madrid.

Palomino, M. (2015). *Eficiencia empresarial y su influencia en el margen de rentabilidad operativa de la empresa Epsasa-Ayacucho-Periodo 2001 al 2013*. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería-Perú.

Quintero, J., & Sánchez, J. (2006). *La cadena de valor*. Una herramienta del pensamiento estratégico. Telos.

Restrepo, L., Estrada, S., & Ballesteros, P. (2010). *Planeación estratégica logística para un holding empresarial*. Scientia Et Technica, 90.

Sierra, R. (2002). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Metodología general de su elaboración y documentación. Madrid.

Stanovich, Keith. (2007) How to think straight about psychology.

Tacca, L. (2015). *Costos de producción y rentabilidad del C.I.S. panadería y confitería de la Una-Puno*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

Valle, G. (2014). *Diseño de gestión logística en la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato, para mejorar los niveles de productividad*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.

Venegas, E., & Álvarez, J. (2014). *Desventajas competitivas en la producción y provisión de los mercados de flores de Santa Rosa y Piedra Liza*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Anexo n°. 1. Ficha de recolección de datos de la variable Gestión Logística en la Cooperativa Agrarias Multiservicios Casa de Abraham, Cajamarca periodos 2015-2016.

Ficha de recolección de datos de la variable gestión logística en la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, Cajamarca periodos 2015 - 2016

Tabla XX. El abastecimiento de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015-2016

| ABASTECIMIENTO | 2015 | 2016 | Var % |
|--|------|------|-------|
| Calidad de los pedidos generados | % | % | % |
| Entregas perfectamente recibidas | % | % | % |
| Nivel de cumplimiento de los proveedores | % | % | % |

Tabla XX. El inventario de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 – 2016

| INVENTARIOS | 2015 | 2016 | Var % |
|----------------------------------|------|------|-------|
| Índice de rotación de mercancías | % | % | % |
| Índice de duración de mercancías | % | % | % |
| Exactitud del inventario | % | % | % |

Tabla XX. El almacenamiento de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| ALMACENAMIENTO | 2016 | 2017 | Var % |
|------------------------------------|------|------|-------|
| Costo de almacenamiento por unidad | % | % | % |
| Costo por unidad despachada | % | % | % |
| Nivel de cumplimiento por despacho | % | % | % |

Tabla XX. El servicio al cliente de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| SERVICIO AL CLIENTE | 2015 | 2016 | Var % |
|---|------|------|-------|
| Nivel de cumplimiento entregas a clientes | % | % | % |
| Calidad de la facturación | % | % | % |
| Pendientes por facturar | % | % | % |

Anexo n°. 2. Ficha de recolección de datos de la variable Gestión Logística en la Cooperativa Agrarias Multiservicios Casa de Abraham, Cajamarca periodos 2015-2016.

Ficha de recolección de datos de la variable gestión logística en la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, Cajamarca periodos 2015 - 2016

Tabla XX. El abastecimiento de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015-2016

| ABASTECIMIENTO | 2015 | 2016 | Var % |
|--|--------|--------|--------|
| Calidad de los pedidos generados | 94.60% | 96.30% | -1.70% |
| Entregas perfectamente recibidas | 3.04% | 2.30% | 0.74% |
| Nivel de cumplimiento de los proveedores | 2.36% | 1.40% | 0.96% |

Tabla XX. El inventario de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| INVENTARIOS | 2015 | 2016 | Var % |
|----------------------------------|--------|--------|--------|
| Índice de rotación de mercancías | 93.85% | 93.90% | -0.05% |
| Índice de duración de mercancías | 6.10% | 6.05% | 0.05% |
| Exactitud del inventario | 0.05% | 0.05% | 0.00% |

Tabla XX. El almacenamiento de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| ALMACENAMIENTO | 2016 | 2017 | Var % |
|------------------------------------|--------|--------|--------|
| Costo de almacenamiento por unidad | 0.22% | 0.43% | -0.21% |
| Costo por unidad despachada | 0.43% | 0.43% | 0.00% |
| Nivel de cumplimiento por despacho | 99.35% | 99.14% | 0.21% |

Tabla XX. El servicio al cliente de la gestión logística de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| SERVICIO AL CLIENTE | 2015 | 2016 | Var % |
|---|--------|--------|--------|
| Nivel de cumplimiento entregas a clientes | 73.00% | 79.00% | -6.00% |
| Calidad de la facturación | 1.94% | 1.84% | 0.10% |
| Pendientes por facturar | 25.06% | 19.16% | 5.90% |

Anexo n°. 3. Ficha de recolección de datos de la variable Rentabilidad en la Cooperativa Agrarias Multiservicios Casa de Abraham, Cajamarca periodos 2015-2016.

**Ficha de recolección de datos de la variable Rentabilidad
en la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa
de Abraham, Cajamarca periodos 2015 - 2016**

Tabla XX. La rentabilidad sobre ventas y sus componentes utilidad bruta sobre ventas netas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| Componentes | 2015 | 2016 | Var % |
|-------------------------------------|------|------|-------|
| Utilidad Bruta | 0 | 0 | 0 |
| Ventas Netas | 0 | 0 | 0 |
| Rentabilidad sobre las ventas - ROS | % | % | % |

Tabla XX. La rentabilidad operativa y sus componentes utilidad operativa sobre ventas netas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| Componentes | 2015 | 2016 | Var % |
|------------------------|------|------|-------|
| Utilidad Operativa | 0 | 0 | 0 |
| Ventas Netas | 0 | 0 | 0 |
| Rentabilidad Operativa | % | % | % |

Anexo n°. 4. Ficha de recolección de datos de la variable Rentabilidad en la Cooperativa Agrarias Multiservicios Casa de Abraham, Cajamarca periodos 2015-2016.

**Ficha de recolección de datos de la variable rentabilidad
en la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa
de Abraham, Cajamarca periodos 2015 - 2016**

Tabla XX. La rentabilidad sobre ventas y sus componentes utilidad bruta sobre ventas netas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| Componentes | 2015 | 2016 | Var % |
|-------------------------------------|---------|---------|-------|
| Utilidad Bruta | 250,086 | 177,349 | -41 |
| Ventas Netas | 258,815 | 182,990 | -41 |
| Rentabilidad sobre las ventas - ROS | 96.63% | 96.92% | 0.29% |

Tabla XX. La rentabilidad operativa y sus componentes utilidad operativa sobre ventas netas de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Cajamarca, periodo 2015 - 2016

| Componentes | 2015 | 2016 | Var % |
|------------------------|---------|---------|-------|
| Utilidad Operativa | 1,415 | 6,332 | 78 |
| Ventas Netas | 258,815 | 182,990 | -41 |
| Rentabilidad Operativa | 0.55% | 3.46% | 2.91% |

Anexo n°. 5. Estados Financieros de la Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, Cajamarca periodos 2015-2016

Cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham Ltda.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

Por los períodos terminados al 31 de diciembre de los años 2015 y 2016

(En Soles)

| Nota | 31.12.2015 | 31.12.2016 | |
|---|------------|----------------|----------------|
| INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS | | | |
| Venta Netas | 29 | 258,815 | 182,990 |
| Otros ingresos operacionales | 30 | | |
| TOTAL DE INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS | | 258,815 | 182,990 |
| Costo de Ventas | 31 | 8,729 | 5,641 |
| GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA | | 250,086 | 177,349 |
| Gastos de Ventas | 32 | -110,223 | -100,329 |
| Gastos de Administración | 33 | -138,448 | -70,688 |
| Otros Ingresos (neto) | 34 | | |
| GANANCIA (PÉRDIDA) OPERATIVA | | 1,415 | 6,332 |
| Gastos Financieros | 35 | | |
| Ingresos Financieros | 36 | | |
| Otros Ingresos | 37 | | |
| Otros gastos | 38 | | |
| RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LAS GANANCIAS | | 1,415 | 6,332 |
| Gasto por Impuesto a las Ganancias | 39 | | -3,352 |
| GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DEL EJERCICIO | | 1,415 | 2,980 |
| COMPONENTES DE OTRO RESULTADO INTEGRAL: | | | |
| Ganancias (Pérdidas) Neta por Activos Financieros Disponibles para la Venta | | | |
| Ganancias (Pérdidas) de Inversiones en Instrumentos de Patrimonio | | | |
| Otros Componentes de Resultado Integral | | | |
| OTRO RESULTADO INTEGRAL ANTES DE IMPUESTOS | | 0 | 0 |

**IMPUESTO A LAS GANANCIAS
RELACIONADO CON COMPONENTES DE
OTRO RESULTADO INTEGRAL**

Ganancias Netas por Activos Financieros
Disponibles para la Venta
Ganancias de Inversiones por Instrumentos de
Patrimonio

Otros Componentes de Resultado Integral

**SUMA DE COMPONENTES DE OTRO
RESULTADO INTEGRAL CON IMPUESTO
A LAS GANANCIAS RELACIONADOS
OTROS RESULTADOS INTEGRALES**

**RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL
EJERCICIO, NETO DEL IMPUESTO A LA
RENTA**

| | | |
|--|----------|----------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | 0 | 0 |
| | 0 | 0 |
| | 0 | 0 |

Contador General

Matrícula N°

Sello y Firma

Gerente de Administración y Finanzas

Cargo Equivalente

Sello y Firma

Gerente General

Cargo Equivalente

Sello y Firma

NOTA: Para el caso de las empresas en proceso de liquidación, los estados financieros deben ser refrendados por los liquidadores, los mismos que deben consignar su nombre completo y colocar el sello respectivo.

Anexo n°. 6. Ficha para validación del instrumento



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA.

1.1. Experto: MBA. Aliaga Camacho Martin Fitzgerald
 1.2. Especialidad: Contabilidad
 1.3. Cargo actual: Docente
 1.4. Grado Académico: MBA
 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
 1.6. Tipo de instrumento: Ficha recolección
 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 07 de noviembre del 2019

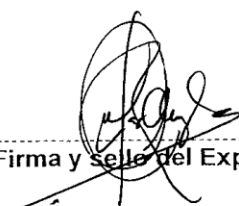
II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

| N° | EVIDENCIAS | VALORACIÓN | | | | | |
|----|--|------------|---|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | Pertinencia de indicadores. | X | | | | | |
| 2 | Formulación con lenguaje apropiado. | X | | | | | |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio. | X | | | | | |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis. | X | | | | | |
| 5 | Suficiente para medir la variable. | X | | | | | |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento. | X | | | | | |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología. | X | | | | | |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles. | X | | | | | |
| 9 | Tiene secuencia lógica. | X | | | | | |
| 10 | Basado en aspectos teóricos. | X | | | | | |
| | Total | X | | | | | |

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



 Firma y sello del Experto

Anexo n°. 7. Ficha para validación del instrumento



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA.

- 1.1. Experto: *Dr. Julio Sánchez De La Puente*
 1.2. Especialidad: *Contabilidad Financiera*
 1.3. Cargo actual: *Docente*
 1.4. Grado Académico: *Doctor*
 1.5. Institución: *Universidad Privada del Norte*
 1.6. Tipo de instrumento: *Ficha recolección*
 1.7. Lugar y fecha: *Cajamarca, 20 de octubre del 2017*

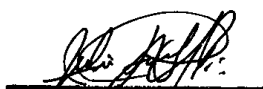
II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

| N° | EVIDENCIAS | VALORACIÓN | | | | | |
|----|--|------------|---|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | Pertinencia de indicadores. | X | | | | | |
| 2 | Formulación con lenguaje apropiado. | X | | | | | |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio. | X | | | | | |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis. | X | | | | | |
| 5 | Suficiente para medir la variable. | X | | | | | |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento. | X | | | | | |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología. | X | | | | | |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles. | X | | | | | |
| 9 | Tiene secuencia lógica. | X | | | | | |
| 10 | Basado en aspectos teóricos. | X | | | | | |
| | Total | X | | | | | |

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots 100\% \dots$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



Julio Sánchez De La Puente
 CONTADOR PÚBLICO
 Colegiatura N° 002156

.....
 Firma y sello del Experto

Anexo n°. 8. Autorización de utilizar información de registros y estados financieros.



**COOPERATIVA AGRARIA
MULTISERVICIOS CASA DE ABRAHAM**

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

Maraypata, 14 de noviembre de 2017

Señorita:
Cecil Violeta Aliaga Figueroa
Tesisista Universidad Privada del Norte

Presente.-

ASUNTO: Autoriza uso de información de registros y estados financieros

De mi especial consideración y estima,

Me es grato dirigirme a usted para hacerle llegar mi saludo en nombre de la COOPERATIVA AGRARIA MULTISERVICIOS CASA DE ABRAHAM que busca el bien espiritual y social de nuestros asociados y comunidad en general.

A través de la presente, autorizamos el uso profesional de nuestra información en nuestros registros y estados financieros; invocamos en todo momento la práctica de sus principios éticos.

Sin otro en particular reiteramos las muestras de nuestra confianza y estima.

Atentamente,


GERENCIA
EDU LINDO HUAMÁN RAMIREZ
GERENTE

Caserío Maraypata, Centro poblado Combayo, distrito de La Encañada y provincia de
Cajamarca

Anexo n°. 8. Propuesta de implementación del Organigrama del Área de Logística

ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA

