

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES
FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD
DE CAJAMARCA”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADA POR:

Bach. Anita Leiva Tafur

Bach. Vilma Marianela Marín Agusti

Asesor

Econ. Nelson Demetrio Mendo Chávez

Cajamarca - Perú

Diciembre – 2016

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES
FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD
DE CAJAMARCA”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADA POR:

Bach. Anita Leiva Tafur

Bach. Vilma Marianela Marín Agusti

Asesor

Econ. Nelson Demetrio Mendo Chávez

Cajamarca - Perú

Diciembre - 2016

COPYRIGHT © 2016 by
ANITA LEIVA TAFUR
VILMA MARIANELA MARÍN AGUSTI
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OBTAR
TÍTULO PROFESIONAL

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES
FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD
DE CAJAMARCA”

Presidente: _____

Secretario: _____

Vocal: _____

Asesor: _____

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS
2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”**

DEDICATORIA

La realización de este proyecto de tesis lo dedicamos a Dios por velar y proteger nuestros pasos día a día, a nuestros padres, piezas importantes en nuestros corazones, quienes a lo largo de su vida han velado por nuestra tranquilidad y bienestar, siendo la base importante para transformarnos en lo que somos en la actualidad infinitas gracias por su apoyo.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos:

A Dios por darnos salud y fortaleza para seguir adelante y lograr nuestros objetivos, también queremos agradecer a la Sr. Roció Vilchez Rojas Representante Legal del Centro Contable Dos de Mayo por su apoyo incondicional para la realización de nuestra tesis.

Y en especial, a nuestro Profesor Econ. Nelson Demetrio Mendo Chávez por ser nuestra guía constante en la elaboración de nuestra tesis.

RESUMEN

La presente investigación “Influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL (Sociedad de Responsabilidad Limitada) en los periodos 2014 - 2015 en la Ciudad de Cajamarca”, se realizó con la finalidad de responder a la interrogante principal ¿Cómo influye la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL en los períodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca?, lo que se busca es explicar la importancia que trae consigo la gestión logística en las pequeñas empresas – Pymes, sin importar el rubro en que se desarrollen.

Nuestra investigación se enfoca en criterios que engloban la gestión logística y rentabilidad como abastecimiento, inventarios, servicio al cliente y financieros, identificando oportunidades de mejora. El objetivo general es Determinar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL, en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca. Es ahí donde toma importancia la gestión logística para que las empresas obtengan mayor rentabilidad. Esto traerá consigo la competitividad en un mercado actual exigente, en donde los clientes exigen cada vez más para que supere sus expectativas.

Para responder a las interrogantes planteadas como problema de investigación y cumplir con los objetivos de esta investigación, se elaboró una Cuestionario de Diagnóstico Empresarial dirigido al Gerente General de dicha empresa, lo cual fue validado por dos expertos.

De la obtención de los resultados del diagnóstico se concluye que existe

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

una relación positiva fuerte con las dimensiones de almacenamiento y servicio al cliente en relación a la rentabilidad económica, mientras que la dimensión financieros presenta una relación positiva fuerte con la rentabilidad financiera.

Con la investigación se pretende dar a conocer a los empresarios de las Pequeñas y Medianas Empresas la influencia y el valor que tiene la gestión logística en la rentabilidad y los beneficios que puede traer si se realiza de manera adecuada.

ABSTRACT

This research influence of logistics management in the profitability of the production company of vegetables Flowers Andinas SRL (Limited Liability Company) in the period from 2014 to 2015 in the city of Cajamarca, was made in order to answer the question How main logistics management influences the profitability of the production company of vegetables Flowers Andinas SRL in the periods 2014- 2015 in the city of Cajamarca ?, what is sought it is to explain the importance of logistics management brings in SMEs regardless of the category in which they develop.

This research focuses on criteria that include logistics management and profitability as sourcing, inventory, warehousing, customer service and financial, identifying opportunities for improvement. The overall objective is to determine the influence of logistics management in the profitability of the production company of vegetables Flowers Andinas SRL. in the 2014-2015 period in the city of Cajamarca. That is where you should take importance to logistics management companies to obtain higher returns. This will bring competitiveness in today's demanding market, where customers increasingly demand that exceeds your expectations.

To answer the questions raised as research problem and meet the objectives of this investigation, a Business Diagnostic Questionnaire addressed to the General Manager of the company, which was validated by two experts was developed.

Obtaining diagnostic results it is concluded that there is a strong positive

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

relationship with the dimensions of storage and customer service regarding economic profitability, while the financial dimension has a strong positive relationship with financial performance.

The research is intended to inform entrepreneurs of Small and Medium Enterprises influence and the value of logistics management on profitability and the benefits it can bring if done properly.

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT	v
INDICE	vii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE GRÁFICOS.....	xi
LISTA DE FIGURAS.....	xii
LISTA DE CUADROS	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	xiii
1.Planteamiento del problema.....	16
1.1.Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2.Definición del problema	18
1.3.Objetivos	19
1.4.Justificación e importancia.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	22
2.Fundamentos teóricos de la investigación.....	23
2.1.Antecedentes teóricos	23
2.2.Marco Histórico.....	28
2.2.1.Orígenes de la logística	28
2.3.Marco teórico.....	29

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS
2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”**

2.3.1. Logística	29
2.3.2. Creación de valor agregado.....	34
1.1. 2.3.3. Cadena de suministro	34
1.2. Definición	34
2.3.4. Gestión logística	39
2.3.5. Rentabilidad.....	51
2.3.6. Medidas de rentabilidad	54
2.3.7. Indicadores de rentabilidad	54
2.4. Marco Conceptual	57
2.5. Hipótesis	58
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	60
3. Método de investigación	61
3.1. Tipo de investigación	61
3.2. Diseño de Investigación	61
3.3. Área de investigación	62
3.4. Población	62
3.5. Muestra	62
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	62
3.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	63
3.8. Interpretación de datos	63
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	64
4. Presentación, análisis e interpretación de resultados	65
4.1. Diagnóstico de la situación actual de los componentes de la gestión logística.	65
4.1.1. Resultados de los componentes del diagnóstico de la gestión logística..	67
4.1.2. Resultados de la Ficha del Diagnóstico Empresarial	72
4.2. Resultado del diagnóstico de la información económica –financiera	78
4.3. Contrastación de hipótesis.....	85
4.4. Discusión	86

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS
2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”**

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
5.Conclusiones y recomendaciones	90
5.1.Conclusiones	90
5.2.Recomendaciones	91
REFERENCIAS	92
LISTA DE ABREVIATURAS	96
GLOSARIO	97
ANEXOS	98

LISTA DE TABLAS

N°	Título de la tabla	Pág.
Tabla 1.	El abastecimiento de la gestión logística en la empresa Flores Andinas SRL en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.	72
Tabla 2.	El inventario de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.	73
Tabla 3.	El almacenamiento de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.	74
Tabla 4.	El servicio al cliente de la gestión logística en la empresa Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.	76
Tabla 5.	Indicador financiero de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2014 en la ciudad de Cajamarca.	77
Tabla 6.	Rentabilidad neta sobre activo total.	80
Tabla 7.	Rentabilidad neta sobre activos fijos.	81
Tabla 8.	Rentabilidad sobre capital social.	81
Tabla 9.	Rentabilidad patrimonial.	81
Tabla 10.	Rentabilidad bruta sobre ventas.	82
Tabla 11.	Rentabilidad operativa.	82
Tabla 12.	Rentabilidad económica de la empresa Flores Andinas SRL. en los...	82
Tabla 13.	Rentabilidad financiera de la empresa Flores Andinas SRL. en los	83
Tabla 14.	Matriz de correlación entre las dimensiones de gestión logística con respecto a la rentabilidad económica para los años 2014-2015.	85

Tabla 15. Matriz de correlación entre las dimensiones de gestión logística con respecto a la rentabilidad financiera para los años 2014-2015.86

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. El abastecimiento de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca. 72

Gráfico 2. El inventario de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca. 73

Gráfico 3. El almacenamiento de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca. 75

Gráfico 4. El servicio al cliente de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.**¡Error!**

Marcador no definido.

Gráfico 5. Indicador financiero de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca. 77

Gráfico 6. Rentabilidad económica de la empresa Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca. 83

Gráfico 7. Rentabilidad financiera de la empresa Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca. .. **¡Error! Marcador no definido.**

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Cadena de Suministros	36
--	----

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1: Indicadores de abastecimiento.....	48
Cuadro 2: Indicadores de inventarios	49
Cuadro 3: Indicadores de almacenamiento.....	49
Cuadro 4: Indicadores de servicio al cliente.....	50
Cuadro 5: Indicadores de financieros	51
Cuadro 6: Diagnostico de compras, almacén y pedidos.....	67
Cuadro 7: Diagnostico de la rotación de las rosas, inventario físico y teórico... 68	
Cuadro 8: Diagnostico del costo de almacenamiento, cumplimiento de los pedidos, infraestructura y procedimientos.	69
Cuadro 9: Diagnostico de las ventas, facturación y cumplimiento de sus pedidos.....	70
Cuadro 10: Diagnostico de los costos logísticos y margen de ganancia.	70

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS
2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”**

Hoy en día vivimos en un mundo altamente competitivo, lo que se busca es ser más eficientes y reducir el tiempo en las actividades del mundo empresarial, y para ello no es suficiente el conocimiento y la actualización de las nuevas técnicas de gestión, sino también saber el momento preciso para aplicarlas y así lograr una mejora continua y ante ello lograr eficiencia en los procesos.

El desarrollo de un país depende en cierta medida de las actividades productivas que desarrolle e impulse, un ejemplo es la agricultura; dicha actividad puede presentar mejores niveles de rentabilidad dependiendo de otras actividades como la logística en el proceso productivo y el servicio post-venta; ya que actualmente la competencia hace que las empresas apuesten por la mejora continua para satisfacer mejor a sus clientes incurriendo en el menor costo posible con un menor tiempo de entrega.

En el presente trabajo se observara la importancia de mantener una adecuada gestión logística en la empresa en estudio, enfocándose en un estudio interno de la empresa Flores Andinas SRL, dedicada a la producción de hortalizas y legumbres. Para identificar las deficiencias que presenta, se realizó un Cuestionario de Diagnóstico Empresarial, mediante el análisis de sus dimensiones: abastecimiento, inventarios, almacenamiento, servicio al cliente y financieros y cómo influyen estas dimensiones en la rentabilidad en los periodos 2014-2015.

Dicha investigación se divide en cinco capítulos que se detallan a continuación:

En el primer capítulo se detalla la problemática a nivel mundial, nacional y local de la gestión logística en empresas del sector floricultura y como enfrentan

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS
2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”**

las Pymes a estos problemas.

En el segundo capítulo se describen los conceptos principales y de gran importancia para la comprensión del tema, como definiciones de logística, gestión logística y sus dimensiones, indicadores de gestión logística, cadena de suministro, rentabilidad, indicadores de rentabilidad, además se presenta la importancia y objetivos que trae consigo la buena implementación de la gestión logística.

En el tercer capítulo se presenta el tipo de investigación, a donde va dirigida la investigación, el diseño de la investigación, el área de investigación, el tipo de instrumento y técnicas que se utilizaron para la recolección, procesamiento y análisis de los datos.

En el cuarto capítulo se describe el diagnóstico de la situación actual el análisis de los componentes de la gestión logística de la empresa a partir de la observación de la cadena logística y la interpretación de los ratios de rentabilidad extraídos de los Estados Financieros. Además se presenta el plan de mejora de los procedimientos internos y procesos de la gestión logística que presentan deficiencias. Asimismo se presentan los resultados obtenidos luego de la correlación, y la discusión de los mismos.

Finalmente, se muestran las conclusiones y recomendaciones de nuestra investigación que incluye la presentación de los beneficios y sugerencias que trae consigo la buena gestión logística para la empresa.

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad la floricultura o cultivo de flores es una industria en crecimiento en diversos países, especialmente en países en vías de desarrollo, tanto en África como en América, dicha actividad comprende el cultivo de flores, bulbos y plantas ornamentales para la comercialización. 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, & Flores, 2013).

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 & 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).

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 fijen en los mínimos costos logísticos incurridos que pueden repercutir en sus utilidades de las mismas.

Estos problemas se ve 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 & 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 empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL. Dicha empresa se fundó en el año 2008, cuya actividad es el cultivo de rosas. Actualmente esta empresa se encuentra en crecimiento, pero sin embargo en un largo plazo este crecimiento puede verse truncado, puesto que su área logística no se encuentra debidamente administrada, especialmente en lo que se refiere al manejo de compras e inventarios.

1.2. Definición del problema

Problema general

El problema de la presente investigación se plantea en la siguiente interrogante:

1. ¿Cómo influye la Gestión Logística en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL en los períodos 2014 - 2015 en la ciudad de Cajamarca?

Problemas específicos

Los problemas específicos de la presente investigación se plantean en las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál son los resultados de los indicadores de la gestión logística en términos de abastecimiento, inventarios, almacenamiento, servicio al cliente y financiero en la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL?

2. ¿Cuáles son los resultados de la rentabilidad económica y financiera de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL, en los periodos 2014-2015?
3. ¿Qué dimensión de la gestión logística presenta una correlación positiva en la rentabilidad económica y financiera de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL en los periodos 2014-2015?

1.3. Objetivos

Objetivo general

El objetivo de la presente investigación se presenta de la siguiente manera:

1. Determinar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

Objetivos específicos

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

1. Analizar los indicadores de la gestión logística en términos de abastecimiento, inventarios, almacenamiento, servicio al cliente y financiero de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.
2. Analizar los resultados de la rentabilidad económica y financiera de

la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

3. Identificar la dimensión de la gestión logística que influye con mayor relevancia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL. en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

1.4. Justificación e importancia

La gestión logística es un tema no muy tocado y de poca importancia para las Pymes, puesto que no le brinda atención adecuada, ya que no hay proyectos de investigación que se centren en el análisis de los procesos logísticos en las pequeñas empresas de la ciudad de Cajamarca, específicamente en el sector floricultura. Es por ello que este estudio se centra especialmente en la influencia que trae consigo la gestión logística con respecto a la rentabilidad, en esta población se va a tratar de analizar los diversos factores que se desarrollan en los procesos logísticos y como repercuten en la rentabilidad.

Tomado en cuenta lo mencionado anteriormente este estudio va a contribuir a la población Cajamarquina, pues al conocer la influencia que posee la gestión logística en la variación de la rentabilidad; los empresarios se den cuenta y se involucren cada vez más en los procesos logísticos que se desarrollan en las empresas y así puedan abordar el problema empresarial. Por esta razón, los empresarios

cajamarquinos deberían centrarse más en sus procesos, y en los costos que repercute cada uno de ellos y así lograr una mayor rentabilidad.

Por otro lado, este proyecto se realiza debido a que la gran parte de estudios existentes de gestión logística se centran en las empresas grandes dejando de lado a las Pymes; además no existen un estudio de estas características que se haya desarrollado en el rubro de la floricultura en nuestra ciudad.

Limitaciones

Carencia 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 de cultivo de flores, apoyo deficiente por parte del empresario para la recopilación de la información.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Fundamentos teóricos de la investigación

2.1. Antecedentes teóricos

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

Bohorquez & Puello (2013) en su tesis *“Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A en el Municipio de Turbaco, Bolívar”* este estudio tuvo como objetivo general: Diseñar un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. El tipo de investigación es descriptivo y el método de investigación es teórico- empírico, la misma que llego a la siguiente conclusión:

- La recolección de datos sobre la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. y la transformación de los mismos en información permitió diseñar 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, para lograr la eficiencia organizacional y por ende garantizar un sostenimiento y permanencia en el mercado actual.

Valle (2014) en su tesis *“Diseño de un modelo de gestión logística en la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato, para mejorar los niveles de productividad”*. El estudio tiene como objetivo general: Diseñar

un modelo de gestión logística en la empresa Megaprofer S.A. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es bibliográfica, de campo y analítica la cual nos presenta un diseño metodológico analítico, sintético, inductivo y deductivo; la cual llego a las siguientes conclusiones:

- Que los procesos establecidos de: Recepción, almacenamiento y despacho de mercadería son demasiado burocráticos y están ocasionando retrocesos, lo que genera una pérdida de tiempo, afectando la productividad de la empresa.
- El diseño de un modelo de gestión logística, 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.

Cano, Orue, Martínez, Mayett & López (2015) realizaron una investigación sobre “*Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México*”, presentado en la revista Contaduría y Administración; las conclusiones a las que llegaron fueron las siguientes:

- Es importante que en cada área se aproveche 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.

Calderón & Cornetero (2014), en su investigación *“Evaluación de la gestión logística y su influencia de la determinación del costo de ventas de la Empresa Distribuciones Naylamp SRL”*, teniendo como objetivo principal evaluar la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp SRL, dicho estudio presenta un diseño experimental, utilizando como técnica de investigación a la entrevista, observación y análisis de documentos, la investigación llega a las siguientes conclusiones:

- Al evaluar la gestión logística se comprobó que en la empresa Distribuciones Naylamp 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 stocks oportunamente, adicionalmente un trabajador debe llevar un registro.

Flores (2014) presenta su tesis *“La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana”*, la misma que tiene como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana, 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 llego 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.
- 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.

De Olazábal, Delpero & Flores (2013) en su tesis *“Planeamiento Estratégico de la Flores”*, donde se llegó a las siguientes conclusiones:

- El cultivo y comercialización de flores cuenta con fortalezas como la concentración geográfica de los productores, lo cual podrá favorecer de este planeamiento estratégico y el desarrollo de los clúster 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 & Espinola (2011) 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”*, la misma que tiene como 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. Una vez realizada la investigación los autores llegaron a las siguientes conclusiones:

- 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, ya que este le permitirá al propietario aproximarse a la realidad en cuanto a la cantidad de productos que debe adquirir para satisfacer la demanda y el número de pedidos a solicitar durante un determinado periodo.

2.2. Marco Histórico

2.2.1. Orígenes de la logística

El término logística proviene del campo militar; está relacionado con la adquisición y suministro de los equipos y materiales que se requieren para cumplir una misión. Los ingenieros logísticos de las compañías siempre han coordinado la gestión de aprovisionamiento de los suministros, materiales y reporte continuo de insumos para sus ejércitos, enfrentando las batallas sin contratiempos y con todo lo necesario para llevar a cabo exitosamente su misión. (Mora, 2008, pág. 3).

Anteriormente la logística era solamente tener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo posible, pero actualmente esas actividades se han redefinido para formar procesos.

A lo largo de la historia la logística ha evolucionado considerablemente, debido a la competitividad ya que los clientes exigen eficiencia en cuanto al producto o servicio que reciben, por ende en la actualidad es favorable realizar las actividades de la organización analizando la relación con el sistema logístico de la empresa.

2.3. Marco teórico

2.3.1. 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”. 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 (2009) 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 & 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 está conformado por: almacenamiento, el manejo de materiales, compras, embalaje y protección, cooperación con producción y operaciones, mantenimiento de la información.

Así mismo, Stock & Lambert (2000) citado por (Bohorquez & Puello, 2013) afirman 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.

2.3.2. 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 recibirlo” (Mora, 2008, pág. 20).

2.3.3. Cadena de suministro

Definición

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

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”(pág.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 & Ballesteros (2010) señalan que los procesos, ciclos y los subprocesos de la cadena de suministro son los siguientes:

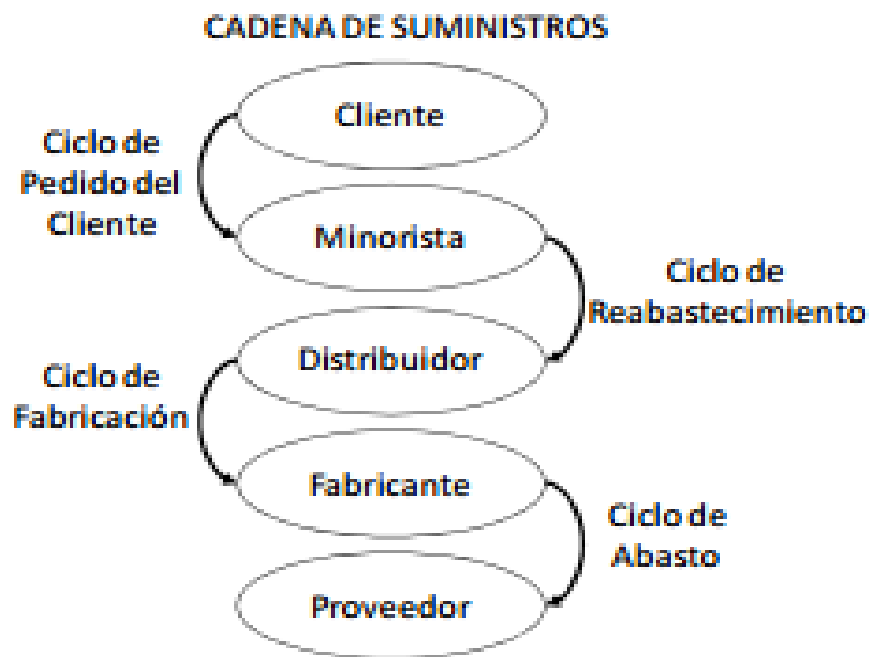


Figura 1. Cadena de Suministros

Fuente: Restrepo, Estrada & 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:** es 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.

Andersen Consulting (2002) citado por (Paredes, 2015) ha propuesto 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.

Los principios se mencionan a continuación:

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 alinee 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.

2.3.4. Gestión logística

Giraldo (2012) citado por Calderon & 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” Pág. 7.

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.

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:

1. Gestión de compras y abastecimiento

La gestión y control de operaciones están relacionados 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.

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.

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.

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 orientado 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.

C. 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 son los siguientes:

C.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.

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

Cuadro 1. Indicadores de abastecimiento.

INDICADOR	DEFINICIONES	FÓRMULA	IMPACTO (COMENTARIO)
Calidad de los pedidos generados	Número y porcentaje de pedidos 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 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: Mora (2004)

C.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.

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

Cuadro 1. Indicadores de inventarios

INDICADOR	DEFINICIONES	FÓRMULA	IMPACTO (COMENTARIO)
Índice de rotación de mercancías	Proporción entre las ventas y las existencias 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.	$\frac{\text{inventario final} * 30 \text{ días}}{\text{ventas promedio}}$	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.	$\frac{\text{valor diferencia s/}}{\text{valor total de inventarios}}$	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: Mora, (2004)

C.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.

Cuadro 2. Indicadores de almacenamiento

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.

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

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 periodo 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: Mora, (2004)

C.4. Servicio al cliente

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

Cuadro 3. Indicadores de servicio al cliente

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: Mora, (2004)

C.5. Financieros

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

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

Cuadro 4. Indicadores financieros

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: Mora, (2004)

2.3.5. Rentabilidad

Gitman (1997) citado por (Medina & 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.

Asimismo, Ortega (2008) citado por (Gallegos, 2015) dice que, la rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuánto se obtiene a través del tiempo, por cada unidad de recurso invertido; también se puede decir que, la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier distribución en efectivo, expresado como un porcentaje del valor inicial, es la relación de los ingresos y los costos (pág. 115-117).

Para Sánchez (2002) citado por (Hoz, Ferrer & 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).

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 Sánchez (2002) 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.

2.3.5.1. 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 activo 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)

2.3.5.2. 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 & Mauricci, 2014).

2.3.6. Medidas de rentabilidad

Según Dess y Lumpkin (2003) 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.

2.3.7. 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.

En relación con lo anterior, Chávez (2005) afirma que la rentabilidad es uno de los indicadores financieros más relevantes, sino el más importante, para medir el éxito de un negocio; agrega

que una rentabilidad sostenida combinada con una política de dividendos cautelosa, conlleva a un fortalecimiento del patrimonio.

Los indicadores de rentabilidad tratan de evaluar las utilidades obtenidas con respecto a la inversión que realizó la empresa; según Calderón (2008) los indicadores de rentabilidad más importantes son:

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.

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

Rentabilidad sobre activos: Es un ratio que muestra el comportamiento de la empresa para generar ganancias utilizando el total de sus inversiones (activos). Se obtiene dividiendo la utilidad neta por el activo total.

$$\text{Ratio de utilidad neta sobre activo total} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}} * 100$$

Rentabilidad sobre los ingresos: El ratio muestra la rentabilidad generada por las ventas netas después de haber deducido participaciones e

impuestos. Se obtiene dividiendo la utilidad neta entre las ventas netas. El índice hallado multiplicado por 100 expresa en término porcentual la utilidad obtenida.

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

Razón de rentabilidad utilidad neta sobre activos fijos: Esta razón mide la productividad de la empresa en función a la utilización del activo fijo. La razón se obtiene dividiendo utilidad neta entre el activo fijo. El resultado muestra la utilidad neta obtenida por el ente por cada nuevo sol invertido en activo fijo.

$$\text{Rentabilidad neta sobre activos} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo fijo}} * 100$$

Rentabilidad del capital social: Se determina dividiendo la utilidad neta entre el capital social (suscrito y pagado); en buena cuenta es un ratio parecido al anterior, la diferencia es que, la lectura del índice está en función a cada nuevo sol invertido por el socio o accionista.

$$\text{Rentabilidad del capital social} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{capital social}} * 100$$

Rentabilidad sobre patrimonio: La razón al igual que las dos anteriores es otra de las más importantes, mide la rentabilidad en función al

patrimonio neto. Se obtiene dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto.

$$Rentabilidad\ patrimonial = \frac{Utilidad\ Neta}{patrimonio\ neto} * 100$$

2.4. Marco Conceptual

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.

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.

ROE: Es un ratio de rentabilidad que permite evaluar la evolución de la empresa, mide la rentabilidad obtenida sobre los fondos propios.

ROA: Es un ratio de rentabilidad que permite evaluar el grado de eficiencia con que son utilizados los activos totales 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.

2.5. Hipótesis

La gestión logística influye directamente en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL en la ciudad de Cajamarca.

HO: La gestión logística no influye directamente en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL.

Hipótesis específicas

H1: Los resultados de los indicadores de la gestión logística en términos de abastecimiento, inventarios, almacenamiento, servicio al cliente y financiero de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL son positivos.

H2: Los resultados de la rentabilidad económica y financiera son producto de la gestión logística.

H3: La dimensión de servicio al cliente de la gestión logística influye con mayor relevancia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL.

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3. Método de investigación

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación utiliza un enfoque cuantitativo, puesto que utiliza datos numéricos, así mismo reúne las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva porque buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se someta a un análisis y correlacional porque asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (Hernández, 2010).

3.2. Diseño de Investigación

La presente investigación se acoge a un diseño no experimental, porque está enfocado a estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, y es de tipo transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández, 2010).

M ————— O

M: Muestra de la población empresa Flores Andinas SRL.

O: Observación para medir las variables mediante la Ficha de Diagnostico Empresarial.

3.3. Área de investigación

Empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL.

3.4. Población

Para la presente investigación, la población está conformada por los cuatro Estados Financieros de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL. En los periodos 2008 hasta 2015.

- 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 empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL. En los periodos 2014 - 2015.

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

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la elaboración de la investigación se utilizó el instrumento Cuestionario de Diagnóstico Empresarial para cumplir con los objetivos planteados, para ello se estructuró 28 preguntas dirigidas al Gerente general de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL. (Ver anexo n° 2), por tal motivo se solicitó el apoyo de

los expertos para la aprobación del instrumento que se formuló para la recolección de datos, los resultados obtenidos de la validación fueron los siguientes: de acuerdo al experto Eco. Nelson Demetrio Mendo Chávez se obtuvo un promedio de valoración de un 72.65%, mientras que para el Econ. David Boñon Díaz se obtuvo un promedio de valoración de un 80.2%.(Ver anexos 3y 4).

3.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

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 y graficados estadísticamente siguiendo el orden de las preguntas del cuestionario, lo que permite realizar un análisis e interpretación de datos cuantitativos. Asimismo se analizó la información financiera de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL. Mediante la utilización de los ratios de rentabilidad.

3.8. Interpretación de datos

Para la presente investigación se recopiló datos de los indicadores de la gestión logística y la rentabilidad correspondiente a los periodos 2014-2015.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.1. Diagnóstico de la situación actual de los componentes de la gestión logística.

El diagnóstico de la situación actual de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL. Está enfocado en los procesos que actualmente se están llevando a cabo en la gestión logística.

Si bien la empresa en estudio, produce 4 tipos de rosas para su comercialización, como la rosa roja (Freedom), blanca (Vendela), amarilla (Tara) y rosada (PQO); el diagnóstico está enfocado en la gestión logística en términos de abastecimiento, inventarios, almacenamiento, servicio al cliente y financieros haciendo énfasis en servicio al cliente. Se tomara como base para el estudio dos periodos correspondientes al año 2014-2015.

Actualmente las actividades que corresponden a la gestión logística en la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL. Son llevadas por un ingeniero encargado de la producción y se basa en sus conocimientos empíricos; sin la utilización de modelos ni parámetros que permitan efectuarlas de manera eficaz.

Es por ello que, como primer paso para diagnosticar la situación actual de la empresa se realizó una observación, con la finalidad de identificar algunos problemas que tiene la empresa relacionados con la gestión logística, así también se analizó los estados financieros correspondientes a los años 2014-2015.

Datos generales de la empresa

Razón social: Flores Andinas SRL.

Ruc: 20496140711

Ubicación: Fundo la Esmeralda Mz. A Lote S.N.-Cajamarca-
Cajamarca- Baños Del Inca.

Giro del negocio: Producción y comercialización de hortalizas y
legumbres.

Reseña histórica

La empresa “FLORES ANDINAS SRL.” se constituye en el año 2008, con número de Ruc 20496140711 y con domicilio fiscal Jr. Dos de Mayo N° 570 departamento 6 Barrio Dos de Mayo, teniendo como fundador Fernando Rosell quien había recibido una capitación acerca del proceso productivo de la rosas y como tenía el terreno decidió formar la empresa.

La empresa produce rosas de diferentes tamaños y variedades como es; la Freedom, Véndela, Tara y la PQO teniendo en la actualidad un total de 50000 mil plantas.

Actualmente esta empresa se caracteriza por producir productos de calidad y en menor tiempo, gracias a los insumos que utilizan.

Análisis de mercado

Competencia

- Llacanora la Banda

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

Tabla 5. Principales proveedores

<ul style="list-style-type: none"> • Agropecuaria Caxamarca SRL. • Dismotor EIRL. • Grupo mi casa MYM • La solución EIRL. • Bastet EIRL. • Servicios Múltiples las Torrecitas SRL. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alabama S.A. • Promart • Copycentro • El albañil EIRL. • Servicentro Primavera SRL. • Grifos Mega San Luis SRL.
--	--

Nota. Se analizó a las empresas que califican como principales proveedores.

Principales clientes

- Rosatel (Grupo Americano del Comercio SAC).

Productos de mayor rotación

- Rosa roja (Freedom).

4.1.1. Resultados de los componentes del diagnóstico de la gestión logística

Las dimensiones a evaluar son:

- ✘ Gestión de abastecimiento
- ✘ Gestión de inventarios
- ✘ Gestión de almacenamiento
- ✘ Gestión de servicio al cliente
- ✘ Financieros

Gestión de abastecimiento

Cuadro 6 Diagnóstico de compras, almacén y pedidos.

ASPECTOS	OBSERVACIONES
Programación de las compras	No se realiza una adecuada planificación de las compras de acuerdo a la producción que se proyecta cosechar.
Productos con retraso	La entrega de los productos se realiza en los tiempos requeridos por la empresa.
Evaluación de los proveedores	No existe una evaluación detallada de los proveedores.

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

Forma de pedido	No existe un documento formal (orden de compra) para solicitar los productos. Los pedidos se realizan vía telefónica.
-----------------	---

Fuente: Ficha de diagnóstico empresarial.

La gestión de compras en la empresa Flores Andinas SRL. Se basa en una aproximación que realiza un Ingeniero encargado de la producción, es decir no se cuenta con registros de control de las compras, no se planifican. La cantidad a comprar se determina realizando una observación al almacén de suministros y teniendo como referencia los pedidos que realizan sus clientes.

La empresa no emite una OC (Orden de Compra), que especifique la cantidad y los productos que se requieren ya que todos los pedidos son solicitados vía telefónica.

Gestión de inventarios

Cuadro 7. Diagnóstico de la rotación de las rosas, inventario físico y teórico.

ASPECTOS	OBSERVACIONES
Rotación de las rosas.	La rotación se realiza de acuerdo a la cosecha puesto que es producto que es frágil.
Duración de las rosas en el almacén.	Las rosas permanecen en el almacén horas.
Inventario físico	El control de las rosas se desarrolla a través de formatos donde se detalla la cantidad cosechada. Se debe realizar el registro mediante un kardex.

Fuente: Ficha de diagnóstico empresarial.

En el proceso de post cosecha y registro de la rosas en la empresa Flores Andinas SRL, los trabajadores son las personas que realizan el recojo de las rosas, son

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS
2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”**

también quien verifican las cantidades y las condiciones de esta. La verificación se hace en el área de empaque, en las mismas instalaciones de la empresa.

Gestión de Almacenamiento

Cuadro 8. Diagnóstico del costo de almacenamiento, cumplimiento de los pedidos, infraestructura y procedimientos.

ASPECTOS	OBSERVACIONES
Cumplimiento de los pedidos.	Los pedidos solicitados por el cliente se registran en tarjetas donde indica que cantidad de paquetes, el tamaño, el tipo y la fecha.
Infraestructura	El ambiente en donde se ubica las rosas no es muy adecuado, debido a que se encuentra herramientas de trabajo.
Inventario físico	El control de las rosas se desarrolla a través de formatos donde se detalla la cantidad cosechada.
Definición de funciones y procedimientos	Las funciones dentro de la empresa no se encuentran definidos ni comunicados, ya que no cuentan con un MOF esto puede causar errores materiales. Los procedimientos a seguir son indicados por el Ing. encargado de la producción.

Fuente: Ficha de diagnóstico empresarial.

La gestión del almacén es realizada por Ing. encargado del proceso productivo, quien solicita a los productos a sus proveedores por vía telefónica.

Así mismo la empresa cuenta con un ambiente apropiado de almacén, sin embargo su infraestructura es muy sencilla y poco sofisticada.

Gestión de servicio al cliente

Cuadro 9. Diagnóstico de las ventas, facturación y cumplimiento de sus pedidos.

ASPECTOS	OBSERVACIONES
Nivel de ventas.	La empresa utiliza químicos para que el proceso de producción de las rosas sea más corto y salga más rápido al mercado. Además utiliza vitaminas para que las rosas estén fortalecidas y así satisfacer las expectativas del cliente.
Facturación	La empresa le entrega su factura a su cliente a unos días de haberle entregado el producto.
Cumplimiento hacia sus clientes	La empresa cumple con las fechas, cantidad del producto que pacta con su cliente.

Fuente: Ficha de diagnóstico empresarial.

La empresa Flores Andinas SRL maneja una buena comunicación con su cliente potencial, esto hace que los pagos sean oportunos y esto no repercute en el abastecimiento de suministros, así mismo la producción no se vea estancada.

Gestión de costos financieros

Cuadro 10. Diagnóstico de los costos logísticos y margen de ganancia.

ASPECTOS	OBSERVACIONES
Costos logísticos.	En la empresa no se realiza un análisis de los costos logísticos, esto puede ser un error importante ya que la empresa puede obtener ahorros y minimizar sus costos.
Margen de ganancia	El margen de ganancia es considerable debido a los gastos administrativos y de ventas.

Fuente: Ficha de diagnóstico empresarial.

La empresa Flores Andinas SRL no realiza un análisis de sus costos logísticos lo cual es un error ya que puede llegar a disminuir sus gastos.

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS
2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”**

4.1.2. Resultados de la Ficha de Diagnóstico Empresarial

Tabla 112. El abastecimiento de la gestión logística en la empresa Flores Andinas SRL en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

ABASTECIMIENTO	2014	2015
Calidad de los pedidos generados	96.6%	97.4%
Entregas perfectamente recibidas	3.24%	2.53%
Nivel de cumplimiento de los proveedores	2.36%	1.40%

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

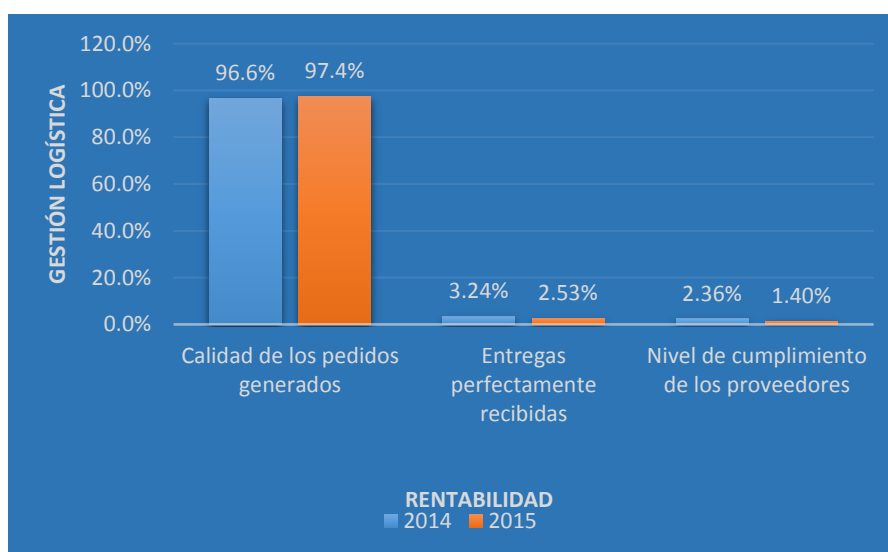


Gráfico 1. El abastecimiento de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

En relación al proceso de abastecimiento de la empresa Flores Andinas SRL. Se ha considerado tres categorías de análisis que son: calidad de los pedidos generados, entregas perfectamente recibidas y nivel de cumplimiento de los proveedores.

Del gráfico N° 1 se puede determinar que la empresa Flores Andinas SRL. en el 2014 tiene un 96.6% en cuanto a la calidad de los pedidos generados, mientras que en el 2015 es de 97.4% esta diferencia se da debido a que el proveedor

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

cumple con casi el 100% de los pedidos solicitados por la empresa. En cuanto a las entregas perfectamente recibidas se observa que en el 2014 es del 3.24%, mientras que en el 2015 es de 2.53% con ello se puede decir que el proveedor cumple con eficiencia en el 2015 la variación se da debido a que el proveedor no tiene en almacén los productos que solicita la empresa. Además el nivel de cumplimiento de los proveedores es del 2.36% en el 2014, siendo superior en comparación con el 1.40% en el 2015 esto quiere decir que el proveedor cumple con el 99% de los pedidos en los tiempo y fechas establecidas.

Tabla 1 El inventario de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

INVENTARIOS	2014	2015
Índice de rotación de mercancías	72.5%	93.9%
Índice de duración de mercancías	0.061	0.058
Exactitud del inventario	0.0005	0.0005

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

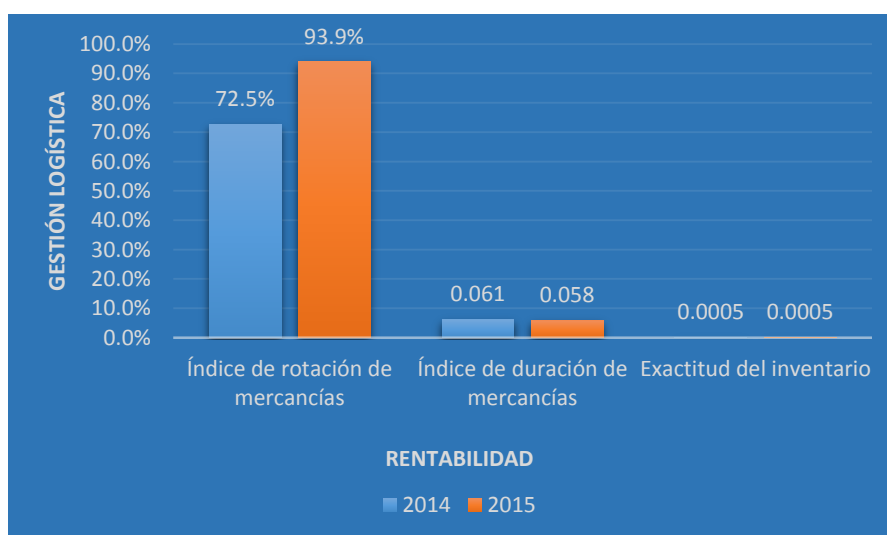


Gráfico 2. El inventario de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

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

Del gráfico N° 2 se observa, que el índice de rotación de mercancías es del 72.5% correspondiente al año 2014 significa que las rosas rotan en un 72.5% al año, mientras que en el 2015 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 2014, sin embargo en el 2015 es del 0.058 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 delicado. La exactitud del inventario es del 0.0005 manteniéndose para el 2015 ya que las rosas no permanecen en el almacén puesto que la manipulación es mínima.

Tabla 2. El almacenamiento de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

ALMACENAMIENTO	2014	2015
Costo de almacenamiento por unidad	0.0022	0.0043
Costo por unidad despachada	0.0043	0.0043
Nivel de cumplimiento por despacho	97.8%	98.2%

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

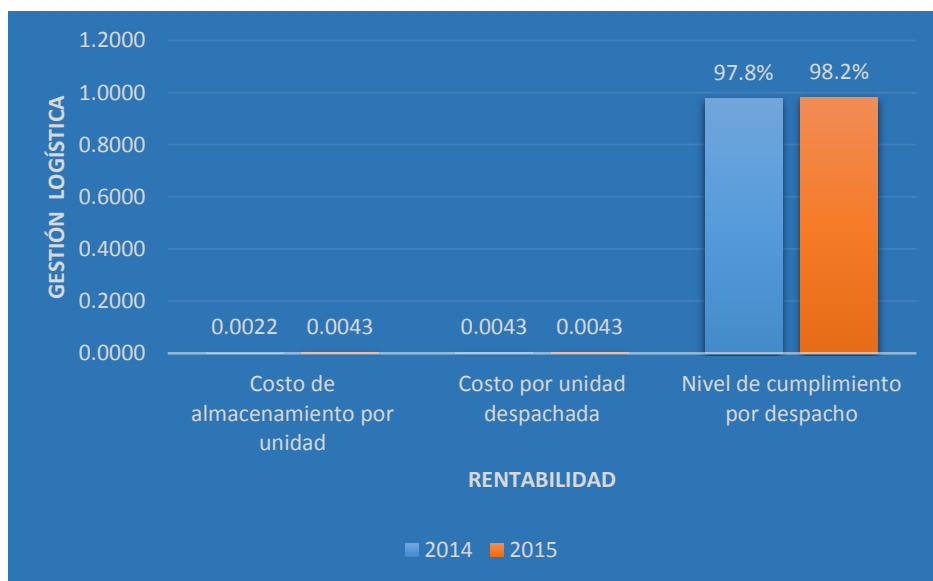


Gráfico 3. El almacenamiento de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

El 0.0022 soles representa a costo de almacenamiento por unidad en el 2014, mientras que en el 2015 es de 0.0043 soles, se puede deducir que el costo que incurre en almacenamiento es mínimo esto se da debido a que la mercadería sale al mercado en su totalidad. El costo por unidad despachada es del 0.0043 soles en el 2014 y 2015 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 97.8% en el 2014 y del 98.2% en el 2015, esto quiere decir que la empresa cumple con los pedidos solicitados por sus clientes casi en un 99% tanto en producto, tiempo y fechas establecidas. En el 2014 el costo de almacenamiento por unidad de almacenamiento de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL, es de 0.0022 soles, el 2015 es de 0.0043 siendo mayor al año anterior. En el 2014 el costo por unidad despachada de almacenamiento de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL, es de 0.0043 soles, mientras

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

que en el 2015 se mantiene. En el 2014 el nivel de cumplimiento por despacho (venta) de almacenamiento de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL, es de 97.8%, además en el 2015 es de 98.2%.

Tabla 3. El servicio al cliente de la gestión logística en la empresa Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

SERVICIO AL CLIENTE	2014	2015
Nivel de cumplimiento entregas a clientes	2.23%	1.79%
Calidad de la facturación	1.94%	1.84%
Pendientes por facturar	0.053	0.050

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

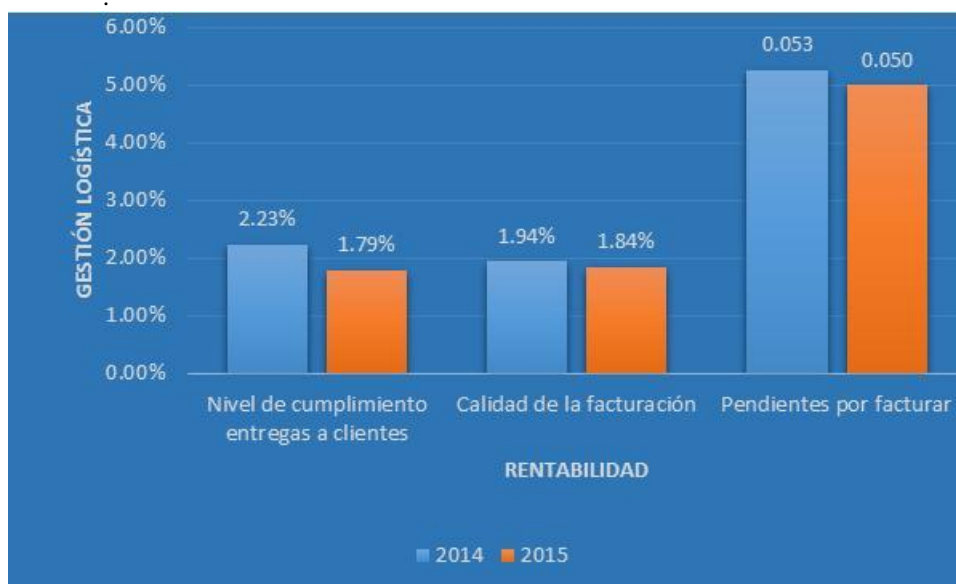


Gráfico 4. El servicio al cliente de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

El 2.23% es del nivel de cumplimiento de entregas a clientes correspondiente al servicio al cliente de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL en el año 2014, mientras que en el 2015 es de 1.79%. En el 2014 el 1.94% es de la calidad de la facturación correspondiente al servicio al cliente de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL, siendo el 1.84 para 2015. En el año 2014, con respecto a pendientes por facturar es del 0.053 correspondiente al

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

servicio al cliente de la Empresa Flores Andinas SRL, mientras que en el 2015 es de 0.50.

Tabla 4. Indicador financiero de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2014 en la ciudad de Cajamarca.

FINANCIEROS	2014	2015
Costos logísticos	0.782	1.483
Margen de contribución	2.16	5.35
Ventas pérdidas	0.001111	0.000878

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

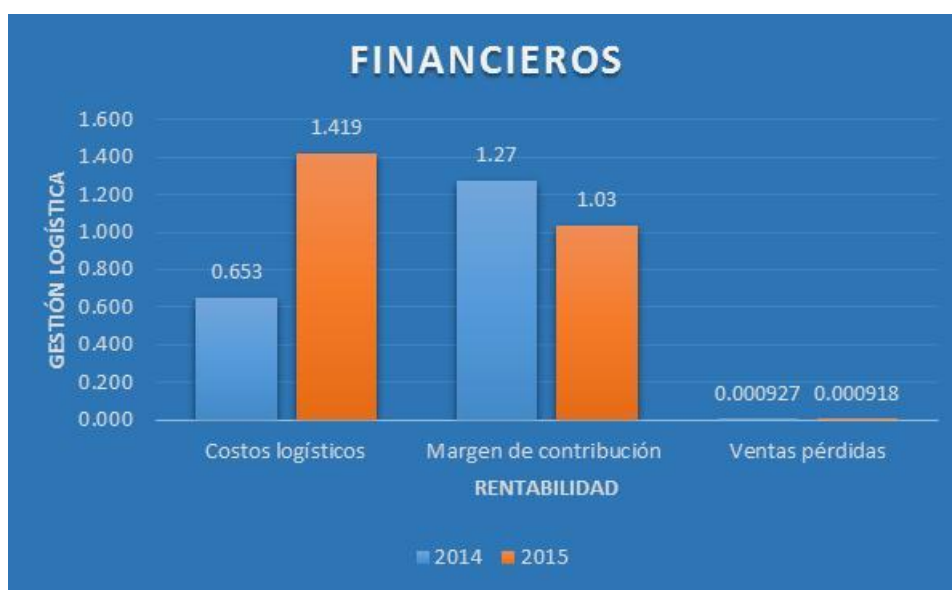


Gráfico 5. Indicador financiero de la gestión logística de la empresa Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

En el gráfico N° 5: La empresa Flores Andinas SRL por cada sol invertido tiene 0.782 céntimos de costos logísticos, mientras que en el año 2015 es del 1.483 significa que la empresa tiene mayores gastos y un rango mínimo de ingresos esto puede ser perjudicial para la empresa a largo plazo ya que puede tener problemas de liquidez, se debe también que la empresa en el 2015 aumento sus costos logísticos puesto que sus productos son enviados fuera de Cajamarca incurriendo en costos de transporte. El margen de contribución correspondiente al 2014 es de

1.27 soles mientras que en el 2015 es del 1.03. Las ventas pérdidas es de 0.0009 en el 2014 manteniéndose en el 2015, esto se da debido que a los pedidos son entregados en su totalidad lo que significa que el costo que influye en pérdidas es mínimo.

4.2. Resultado del diagnóstico de la información económica – financiera

Para el análisis de los ratios de rentabilidad económica y financiera correspondiente a los periodos 2014 - 2015, se tomara como herramienta los estados financieros.

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

Tabla 6.
Flores Andinas SRL Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre del 2014 y 2015 (expresado en miles de soles)

ACTIVO		2012	2013	2014	2015	PASIVO		2012	2013	2014	2015
ACTIVO CORRIENTE	Notas					PASIVO CORRIENTE	Notas				
Efectivo y equivalentes de efectivo	3	34777.00	346.00	1754.00	871.00	Préstamos	16				
Inversiones Disponibles	4					Tributos por pagar	17	2676.00	2454.00	2113.00	424.00
Cuentas por cobrar comerciales- terceros(neto)	5	39729.00				Cuentas por pagar comerciales	18				
Otras cuentas por cobrar	6					Impuesto a las ganancias	19				
Inventarios(neto)	7		105460.00	96000.00	36000.00	Obligaciones financieras	20				
Servicios y otros pagados por anticipado	8					Provisiones	21				
Otras cuentas del activo	9										
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		74506.00	105806.00	97754.00	36871.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE		2676.00	2454.00	2113.00	424.00
ACTIVO NO CORRIENTE						PASIVO NO CORRIENTE					
Cuentas por cobrar a largo plazo	10					Deudas a largo plazo	22				
Otras Cuentas por cobrar a largo plazo	11					Cuentas por pagar comerciales a terceros	23				
Propiedades de Inversión	12					Provisiones	24				
Inversiones(Neto)	13										
Propiedad, Planta y Equipo(Neto)	14	283945.00	333942.00	333942.00	333942.00						
Otras cuentas del Activo(Neto)	15		6559.00								
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		283945.00	340501.00	333942.00	333942.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE				0.00	0.00
						TOTAL PASIVO		2676	2454.00	2113.00	424.00
						PATRIMONIO					
						Capital social	25	15000	15000.00	15000.00	15000.00
						Capital adicional	26	501760	628229.00	603815.00	536000.00
						Resultados acumulados	27	-156175	160985.00	-199376.00	-189232.00
						Resultados del ejercicio	28	-4810	-38391.00	10144.00	8621.00
						TOTAL PATRIMONIO		355775	443853.00	429583.00	370389.00
TOTAL ACTIVO		358451.00	446307.00	431696.00	370813.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		358451	446307.00	431696.00	370813.00

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS
2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”**

Tabla 7. Flores Andinas SRL. Estado De Resultados Integrales al 31 de diciembre del 2014 y 2015 (en miles de soles)

FLORES ANDINAS SRL. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2015 (EN MILES DE SOLES)					
		Sin Gestión Logística		Con Gestión Logística	
	Notas	2012	2013	2014	2015
VENTAS NETAS	29	340500.00	352272.00	258815.00	182990.00
Otros ingresos operacionales	30				
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS		340500.00	352272.00	258815.00	182990.00
Costo de ventas	31				
UTILIDAD BRUTA		340500.00	352272.00	258815.00	182990.00
Gastos de ventas	32	140808.00	197817.00	110223.00	100329.00
Gastos administrativos	33	204502.00	192846.00	138448.00	-70688.00
Otros ingresos (neto)	34				
UTILIDAD OPERATIVA		-4810.00	-38391.00	10144.00	11973.00
Gastos financieros	35				
Ingresos financieros	36				
Otros ingresos	37				
Otros gastos	38				
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LAS GANANCIAS		-4810.00	-38391.00	10144.00	11973.00
Impuesto a la renta	39				-3352.00
UTILIDAD NETA		-4810.00	-38391.00	10144.00	8621.00

Ratios de rentabilidad económica

Tabla 5. Rentabilidad neta sobre activo total.

Componentes	2014	2015
Utilidad Neta	10144	8621
Activo total	431696	370813
Valor del Indicador	2.3%	2.3%

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL.

La empresa productora de rosas Flores Andinas SRL obtuvo en el año 2014 una rentabilidad neta sobre activo total del 2.35% después de impuestos, lo que

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

significa que por cada solo invertido recupera el 2.35%. Mientras que en 2015 fue de 2.32% esto se debe a que la utilidad fue menor.

Tabla 6. Rentabilidad neta sobre activos fijos.

Componentes	2014	2015
Utilidad neta	10144	8621
Activos fijos	398523	398523
Valor del Indicador	2.55%	2.16%

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL.

La empresa productora de rosas Flores Andinas SRL por cada sol invertido en sus activos fijos recupera 2.55% en el año 2014; mientras que en año 2015 fue del 2.16% lo que se observa que ha sufrido una disminución de 0.39% debido a la disminución de las ventas.

Tabla 7 Rentabilidad sobre capital social.

Componentes	2014	2015
Utilidad neta	10144	8621
Capital social	15000	15000
Valor del Indicador	67.63%	57.47%

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL.

Flores Andinas SRL por cada sol invertido en capital ha generado una rentabilidad sobre capital de 0.68 céntimos mientras que en año 2015 fue 0.57 céntimos.

Rentabilidad financiera

Tabla 8. Rentabilidad patrimonial.

Componentes	2014	2015
Utilidad neta	10144	8621
Patrimonio	429583	370389
ROE	2.36%	2.33%

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL.

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

Por cada sol de patrimonio neto, la empresa Flores Andinas SRL. Ha obtenido 2.36% de utilidad en el 2014, mientras que en 2015 ha obtenido una rentabilidad de 2.33%.

Tabla 9 Rentabilidad bruta sobre ventas.

Componentes	2014	2015
Utilidad bruta	258815	182990
Ventas netas	258815	182990
Valor del indicador	100%	100%

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL.

Por cada nuevo sol de ventas netas, la empresa obtiene una ganancia bruta del 100% debido a que no tiene costo de ventas, este resultado se mantiene en año 2015.

Tabla 10. Rentabilidad operativa.

Componentes	2014	2015
Utilidad operativa	10144	11973
Ventas netas	258815	182990
Valor del Indicador	4%	7%

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL.

La empresa productora de rosas Flores Andinas SRL por cada sol de ventas netas obtiene el 3.92% lo que equivale al s/. 3.92 de utilidad después de haber deducido los gastos operativos, mientras que en año 2015 de 6.54% equivalente a 6.54 soles.

Tabla 11. Rentabilidad económica de la empresa Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

RENTABILIDAD ECONÓMICA	2014	2015
Rentabilidad neta sobre activo total	2.35%	2.32%
Rentabilidad neta sobre activos fijos	2.55%	2.16%
Rentabilidad sobre el capital social	68%	57%

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

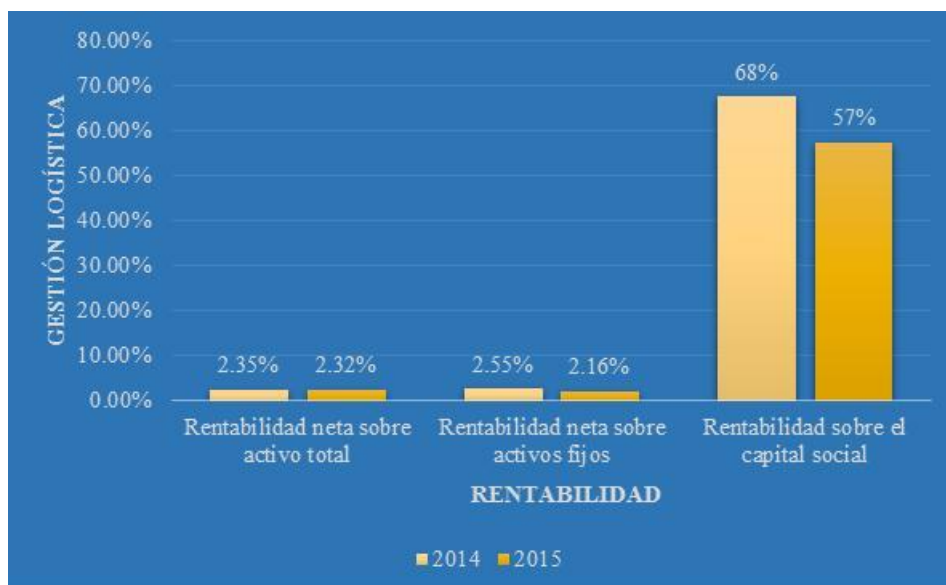


Gráfico 6 Rentabilidad económica de la empresa Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

En el gráfico N° 6 se observa que el 2.35% representa a la rentabilidad neta sobre activo total correspondiente a la rentabilidad económica de la empresa Flores Andinas SRL en el año 2014, mientras que en el 2015 es del 2.32%. En el 2014 la rentabilidad neta sobre activos fijos de la rentabilidad económica de la empresa Flores Andinas SRL es de 2.55%, cabe destacar que en 2015 es del 2.16%. En el 2014 el 68% representa a la rentabilidad sobre el capital social de la rentabilidad económica de la empresa Flores Andinas SRL. Mientras que en el 2015 es del 57%.

Tabla 12. Rentabilidad financiera de la empresa Flores Andinas SRL. En los Periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

RENTABILIDAD FINANCIERA	2014	2015
Rentabilidad patrimonial	2.36%	2.33%
Rentabilidad bruta sobre ventas	100%	100%
Rentabilidad operativa	3.92%	6.54%

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

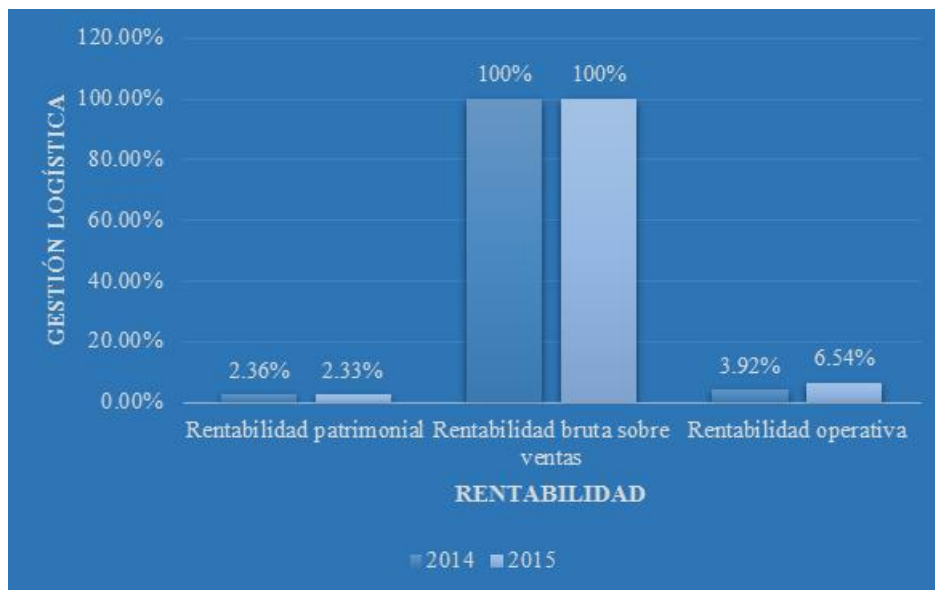


Gráfico 7. Rentabilidad financiera de la empresa Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

El 2.36% representa a la rentabilidad patrimonial en el año 2014, mientras el 2.33% en el año 2015 correspondiente a la rentabilidad financiera de la empresa Flores Andinas SRL. Así mismo el 100% representa la rentabilidad bruta sobre ventas, en cuanto a la rentabilidad operativa es del 3.92% correspondiente a la rentabilidad financiera de la empresa Flores Andinas SRL, mientras que en 2015 es de 6.54%.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis 1

Tabla 13 Matriz de correlación entre las dimensiones de gestión logística con respecto a la rentabilidad económica para los años 2014-2015.

		RENTABILIDAD	
		2014	2015
GESTION LOGISTICA	ABASTECIMIENTO	-0.50925871	-0.506641772
	INVENTARIOS	-0.566328651	-0.544407137
	ALMACENAMIENTO	0.999999719	0.999996944
	SERVICIO AL CLIENTE	0.996502868	0.999878753
	FINANCIERO	-0.871472248	-0.96376365

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

El almacenamiento presenta una correlación positiva muy fuerte de 0.9999 con la rentabilidad económica en el 2014 manteniéndose para el 2015. También se presenta una relación directa del servicio al cliente de la gestión logística con la rentabilidad económica en un 0.9965 en el 2014, de igual manera en un 0.9998 en el 2015 de la empresa Flores Andinas SRL. Además se observa que abastecimiento, inventarios y financiero de la gestión logística presentan una correlación negativa con la rentabilidad económica.

4.3.2. Prueba de hipótesis 2

Tabla 14 Matriz de correlación entre las dimensiones de gestión logística con respecto a la rentabilidad financiera para los años 2014-2015.

		RENTABILIDAD	
		RENTABILIDAD FINANCIERA 2014	2015
GESTION LOGISTICA	ABASTECIMIENTO	-0.505017987	-0.524016527
	INVENTARIOS	-0.445454261	-0.48569930
	ALMACENAMIENTO	-0.48627321	-0.466632099
	SERVICIO AL CLIENTE	-0.556964474	-0.455005851
	FINANCIEROS	0.851935474	0.216203191

Fuente: Estados financieros empresa Flores Andinas SRL. / Ficha de Diagnóstico Empresarial.

En la tabla N° 15, se muestra que el indicador financiero de la gestión logística tiene una correlación positiva considerable del 0.8519 en el 2014 y una correlación positiva débil del 0.2162 en el 2015 de la empresa Flores Andinas SRL. En cambio abastecimiento, inventarios, almacenamiento y servicio al cliente muestran una relación inversa con la rentabilidad financiera.

4.4. Discusión

La investigación realizada muestra la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL.

La hipótesis general es la gestión logística influye directamente en la rentabilidad económica y financiera de dicha empresa, asimismo la dimensiones de almacenamiento y servicio al cliente presenta correlación positiva muy fuerte de 0.99 con la rentabilidad económica; mientras que financieros presente una correlación positiva considerable de 0.85 con la rentabilidad financiera.

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

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 el gráfico N° 4 podemos observar que el principal factor de la dimensión servicio al cliente es el nivel de cumplimiento a clientes, lo que representa el 2.23% en el 2014 y el 1.79 en el 2015; como se sabe cumplir con el cliente eficientemente es fundamental.

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.

Los resultados obtenidos en la investigación se observa una correlación negativa media del abastecimiento -0.50 en la rentabilidad de la empresa Flores Andinas

SRL debido a que no realizan una planificación eficiente de los procesos en la adquisición de insumos, realizando proyección de ventas.

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 la tabla N° 14 se observa que almacenamiento presenta una correlación positiva muy fuerte de 0.99 en la rentabilidad económica y una correlación negativa media de -0.486 en la rentabilidad financiera, lo que significa que el área de almacenamiento aun presenta algunas deficiencias que puede repercutir en costos, ya que la empresa tiene insumos innecesarios que no son utilizados con mucha frecuencia esto se ve reflejado en los Estados Financieros en suministros, así también lo indica Paredes (2015) concluye que la gestión de almacenes es el eslabón que presenta mayores deficiencias en la cadena de suministro, donde se tiene niveles altos de inventarios y por ende tener el costo de capital mayor y la empresa tiene plata inmovilizada.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- La gestión logística influye directamente en la rentabilidad, al tener una buena gestión de abastecimiento, inventarios, almacenamiento, servicio al cliente y financiero en Flores Andinas SRL, la rentabilidad aumentará y se podrá satisfacer las necesidades de los clientes.
- Abastecimiento presenta una relación negativa de -0.50925871 y -0.506641772 con la rentabilidad económica y de -0.52401653 con la rentabilidad financiera, puesto que no se realiza una planificación de abastecimiento en cuanto a la adquisición de los insumos en la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL.
- Servicio al cliente influye en un 0.9965 en la rentabilidad económica, ya que hoy día se percibe que para satisfacer las necesidades de los clientes se debe desarrollar procesos logísticos adecuados donde el bien o servicio llegue en el tiempo oportuno; siendo el fundamento y fin último de la cadena logística.
- Almacenamiento influye en un 0.99 en la rentabilidad, las flores tiene gran potencial de crecimiento especialmente en países en desarrollo por ende es fundamental un adecuado almacenamiento para mantener su frescura y mantener al cliente satisfecho.

5.2. Recomendaciones

- Realizar un plan organizacional que ayude a la empresa Flores Andinas SRL a llevar procesos internos y externos eficientes de acuerdo al MOF y ROF, para que los miembros de la empresa se sientan seguros y comprometidos.
- Implementar el plan maestro de materiales, almacenamiento y plan de recursos de distribución.
- Realizar la evaluación de los proveedores antes de realizar las compras.
- En cuanto al abastecimiento debe contar con planificación estructurada que facilite el planeamiento de la adquisición de bienes y/o servicios para evitar sobre costos y duplicidad de compras.
- Realizar análisis de los inventarios para mantener stocks en inventario de forma eficiente.
- Contar con tarjetas de control del manejo de pedidos y despachos que facilite la fluidez de los requerimientos.
- Asignar a un responsable encargado del planeamiento que contemple las políticas de contingencia a fin de que se pueda cubrir requerimientos inmediatos que se permitan atender de manera oportuna.
- Es muy importante que la empresa mantenga una política de atención a sus clientes tanto internos como externos en la que se garanticen una atención adecuada en tiempo oportunos, incluso realizar el seguimiento al servicio de post venta.

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.
- Ballou, R. (2004). *Logística administración de la cadena de suministro*. México: Pearson Educación.
- Bohorquez, E., & Puello, R. (2013). *Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos S.A*. Cartagena de Indias: Universidad de Cartagena.
- 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. (2013). *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.
- De Olazábal, J., Delpero, J., & Flores, E. (2013). *Planeamiento estratégico de la flores*. Lima-Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Desporio, 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.
- 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?* *Conexión.es*.
- Mauricio, O., Leal, E., & Rodríguez, J. (2011). *Diseño de un Empaque y Embalaje para la Exportación de Claveles*. Soacha: Corporación

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Soacha.

Medina, C., & Mauricci, G. (2014). *Factores que influyen el la rentabilidad por linea de negocio en la clinica Sánchez Ferrer en el periodo 2009-2013.*

Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

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

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

Mora, L. (2004). Indicadores de gestión logísticos. *La Republica de Bogota.*

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

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

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

Osorio, A., Suarez , R., & Moreno, M. (2014). *SISTEMA DE INFORMACION EN GESTION LOGISTICA.* Medellin: Institucion Universitaria Politecnico Grancolombiano.

Paredes, L. (2015). *Influencia de la Cadena de Sumiistros 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 estrategica de la tecnología en el predesarrollo de nuevos productos.* México: Journal of Technology Management & Innovation.

Quintero, J., & Sanchez, J. (2006). La cadena de valor.Una herramienta del

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

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.

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.

LISTA DE ABREVIATURAS

PYMES:	Pequeñas y medianas empresas
ROA:	Retorno sobre activos
ROE:	Retorno sobre patrimonio
RAE:	Real academia de la lengua española
SRL:	Sociedad de responsabilidad limitada

GLOSARIO

Return on equity: Se define como el coeficiente entre: beneficio neto después de impuestos/fondos propios y tradicionalmente es un ratio utilizado para medir la rentabilidad de una empresa y permite hacer comparaciones de distintas compañías dentro de un mismo sector.

Cluster: Es una aglomeración puntual, geográficamente delimitada por empresas similares relacionadas entre ellas, para que en conjunto sean capaces de lograr una mayor competitividad.

Servicio post-venta: Consiste en todos aquellos esfuerzos después de la venta para satisfacer al cliente y si es posible asegurar una compra regular o repetida. Una venta no concluye nunca porque la meta es tener siempre al cliente satisfecho.

Suministro: Alude tanto a la acción de suministrar, que etimológicamente proviene del latín “subministrare”, es la provisión o abastecimiento de material, de algo que es útil y necesario para quien la recibe, puede una persona, empresa, etc.

ANEXOS

ANEXO N° 1

PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS SRL.

En relación a los problemas encontrados según el análisis de la situación actual de la empresa en estudio, se construirá un plan de mejora tomando como punto inicial el Plan Organizacional, debido a que no cuenta con una estructura organizacional, ni un plan estratégico. Luego se tendrá en cuenta las deficiencias encontradas en la situación actual, es decir se trazarán políticas y componentes de mejora para las dimensiones de abastecimiento, inventarios y financieros y ver cómo influye en la rentabilidad.

Es necesario mencionar que la presente investigación está orientada en observar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad y aportar con un plan de mejora de acuerdo al diagnóstico actual que se ha extraído del análisis, para ello se tomarán como base datos históricos de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL.

Plan Estratégico de la Empresa

Como plan estratégico para la implementación de la empresa, según nuestro criterio hemos optado por partir de las actividades internas de la empresa, y así diseñar la visión, misión y objetivos, con la intención que los colaboradores se sientan comprometidos con la empresa; así mismo se ha diseñado el organigrama para la estructura funcional de cada uno.

Misión

Somos una empresa dedicada al cultivo de hortalizas y legumbres, buscamos ser reconocida en el mercado local y nacional con estándares de calidad, enfocado en satisfacer las necesidades de los diversos clientes.

Visión

Ser la mejor alternativa de Cajamarca, brindando a los clientes un producto de calidad, en un tiempo oportuno mostrando la puntualidad, responsabilidad y lograr estratégicamente un ambiente competitivo en el mercado de la floricultura, basados en la excelencia del producto, logrando a su vez la solidez de la empresa y la comodidad de sus miembros.

Valores

- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Solidaridad
- Trabajo en equipo

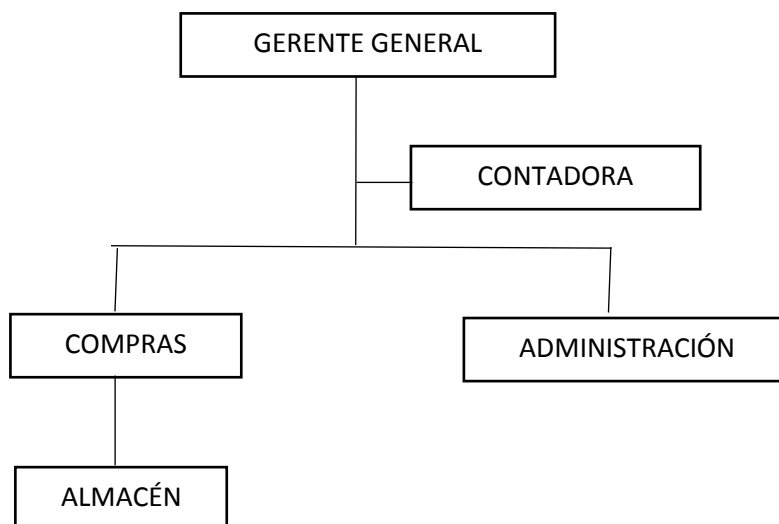
Objetivos Estratégicos

- ✘ Dar mayor seguridad a sus clientes en cuanto al producto que obtienen y al tiempo que lo requieran.
- ✘ Aumentar la rentabilidad de la empresa en un 5% realizando la gestión logística.
- ✘ Entregar los productos en el momento y tiempo adecuado con la calidad

requerida.

- ⌘ Ser una empresa líder en cuanto a la producción de rosas con colaboradores comprometidos.

Organigrama



PLAN DE MEJORA PARA LAS DIMENSIONES DE GESTIÓN LOGÍSTICA

Según lo descrito en el marco teórico, la gestión logística es considerada como aquella parte que se encarga de gestionar el flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de la cadena de suministros para que opere eficientemente una empresa.

De acuerdo a la presente investigación podemos decir que la empresa adquiere sus productos de Agropecuaria Cajamarca SRL siendo su principal proveedor; una administración eficiente en cuanto a sus compras e inventarios le puede traer beneficios importantes a la empresa, por otra parte se observa que presenta ciertas

deficiencias en los componentes de abastecimiento, inventarios y financieros para ello se elabora un modelo que ayude a mejorar la logística en la empresa Flores Andinas SRL.

Plan General de Logística

Lo que se busca es que la empresa identifique con claridad los obstáculos que impiden que los procesos logísticos se desarrollen eficientemente, para ello se deben tomar pautas para eliminar esas barreras; este plan se debe elaborar a mediano plazo.

Plan de servicio al cliente: La atención al cliente es un punto importante es por ello que se debe atender con suma importancia en cuanto al tiempo y lugar, además considerar cuanto toma convertir un pedido en unidades monetarias, con ello se puede deducir que la logística no presenta problemas a lo largo de la cadena.

TARJETA DE PEDIDOS SOLICITADOS

CLIENTE	PRODUCTO	CANTIDAD	FECHA ENTREGA
1			
2			
3			

Plan de requerimiento de materiales: Está enfocado en planificar y establecer las cantidades de materiales que se necesitaran para la producción, por unidad y por el tiempo que dure. Para ello se pretende que los encargados dimensionen con antelación los niveles de inventarios y minimizar los costos, ejecutando un plan de compras con las cantidades apropiadas y solicitando en tiempos oportunos los requerimientos a los proveedores.

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS
2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”**

N° ORDEN	PRODUCTO	CANTIDAD	FECHA
1			
2			
3			
4			

TARJETA DE CONTROL (PEDIDO DE MATERIALES)

Plan maestro de almacenamiento: Este es un punto importante debido a que el control y el cuidado de los inventarios es de suma importancia, para ello se busca un diseño adecuado del almacén, ubicación, espacio de movilización, clasificación y niveles máximos de inventarios, flujo de materiales, talento humano, sistemas de seguridad energía, etc. Este plan se desarrolla tanto para la materia prima y producto terminado.

TARJETA DE CONTROL PRODUCTO TERMINADO

PRODUCTO	CANTIDAD (PAQUETES)	PRODUCTOS INSERVIBLES	TAMAÑO
1			
2			
3			

Plan de recursos de distribución: Se busca prever las necesidades y características de los centros de distribución, capacidad y tipo de vehículos.

TARJETA CONTROL /TRANSPORTE

SEMANA	CANTIDAD/ PAQUETES	TIPO PRODUCTO	PRECIO	TRANSPORTE PROPIO	TRANSPORTE CLIENTE
1					
2					
3					

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS
2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”**

4					
---	--	--	--	--	--

PLAN DE MEJORA

OBJETIVO	ACTIVIDADES	ENCARGADO	TIEMPO	PRESUPUESTO
Proponer un plan de mejora que ayude a fortalecer las dimensiones de la gestión logística que presentan deficiencias.	ABASTECIMIENTO - Adquisición de la materia prima - Transporte - Verificación de los productos que cumplan con la calidad requerida - Realizar una proyección de ventas.	Administrador	1 Mes	S/.300 (pasajes y tiempo)
	INVENTARIOS -Manipulación de las mercaderías -Comunicar al administrador el inventario semanal, indicando la fecha, hora y lugar. -Verificar que el almacén se encuentre en óptimas condiciones para el almacenamiento de las rosas. -Entregar las cartillas de control de las rosas cosechadas al administrador.	Jefe de ventas	semanal	S/. 150
	ALMACENAMIENTO -Realizar una lista de las deficiencias que presenta el almacén y como perjudicaría a las rosas -Traslado de las rosas desde el vivero hasta el almacén.	Personal	Semanal	S/. 100
	SERVICIO AL CLIENTE Verificación de pedidos con la cantidad almacenada Transporte	Personal	semanal	S/.200
	FINANCIEROS -Análisis de los costos	Contador	anual	S/.2000

ANEXO N°2

CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

Presentación:

El equipo de investigación conformado por **Leiva Tafur, Anita y Marín Agustí, Vilma Marianela**, egresadas de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, pretende llevar a cabo la investigación denominada: *“Influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL en los periodos 2014-2015 en la Ciudad de Cajamarca ”* que permita contribuir a la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL con una estructura de análisis e instrumentos para la toma de decisiones buscando la contribución del proceso de logística a la rentabilidad de la empresa; además es un referente para futuras investigaciones.

Objetivo:

El presente cuestionario tiene por objetivo recoger información de primera mano desde la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL sobre el proceso de logística desde los proveedores hasta la satisfacción del cliente que nos permita relacionar con los principales indicadores financieros de dicha organización que pueda determinarnos el grado de influencia.

I. DATOS DE CONTACTO DE LA EMPRESA

Razón Social	Flores Andinas SRL.
Ruc	20496140711
Sector De Actividad	Comercialización de hortalizas y legumbres.
N° De Empleados	<input type="checkbox"/> Menos de 10 <input type="checkbox"/> Entre 10 y 20 <input type="checkbox"/> Entre 20 y 50 <input type="checkbox"/> Mas de 50
Facturación	<input type="checkbox"/> 10-20 mil S/. <input type="checkbox"/> 20-30 mil S/. <input type="checkbox"/> 30-40 mil S/. <input type="checkbox"/> 40 mil a más
Teléfono	976490333
E-Mail	
Nombre	Ing. Luis Fernando Rosell Ortiz
Cargo	Gerente General
Fecha	2008

II. BLOQUE DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

1. Mencione el tiempo que se dedica a la producción y comercialización de hortalizas y legumbres.....

2. ¿Qué porcentaje aproximado de sus ventas destina a cada uno de los siguientes mercados?

- Local.

- Nacional.

3. Número total de empleados físicos en toda la empresa:

Número de empleados eventuales (equivalente por año):

4. Indique el número de empleados en las siguientes funciones del área de producción:

Supervisor	
Responsables (siembra- cosecha)	
Responsables (fertilizantes)	
Encargado (podar, desyerbar, riego)	

5. Indique el número de empleados en las siguientes funciones del área comercial:

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS
2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”**

Dirección comercial y administración	
Jefe de ventas	
Personal de atención al cliente en la empresa.	
Responsable (Área de compras)	

III. BLOQUE PARA INFORMACIÓN GENERAL DE LOGÍSTICA

6. La empresa realiza planificación en compras, producción, almacenamiento, transporte, distribución y servicio al cliente.
.....
7. Los procesos Logísticos de la empresa se encuentran claramente definidos para generar valor agregado al cliente.
.....
8. Grado de cumplimiento del proveedor

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

N°	PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO QUE ABASTECE	CALIFICACIÓN PROVEEDOR			
			TOTAL PEDIDO	PEDIDOS CON DIFICULTAD	PEDIDOS RECHAZADOS	PEDIDOS FUERA DE TIEMPO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

9. Con respecto a sus compras cada qué periodo adquiere sus suministros.

.....

10. Total de cosechas realizadas al año.....

11. ¿Cuál es la forma de venta?

.....

12. ¿Cuenta con almacén para las rosas?

SI	NO
----	----

13. ¿En qué transporte traslada las rosas?

Propio	Alquilado
--------	-----------

IV. BLOQUE PARA EL CRITERIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA

Indique el grado de aplicación de la gestión logística, respecto al abastecimiento, inventarios, almacenamiento, transporte, servicio al cliente y financieros de su empresa.

10%-20%	20%-30%	30%-50%	50%-70%	70% a más
---------	---------	---------	---------	-----------

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

4.1.DIMENSIÓN 1: ABASTECIMIENTO

Calidad de los pedidos generados	2014			2015		
	0-20	20-40	40-60	0-20	20-40	40-60
1.1. Número de pedidos recibidos con fallas.	0-20	20-40	40-60	0-20	20-40	40-60
1.2. Pedidos solicitados por la empresa.	0-200	200-400	400-600	0-200	200-400	400-600
Entregas perfectamente recibidas						
1.3. Número de pedidos rechazados a los proveedores.	0-10	10-20	20-30	0-10	10-20	20-30
1.4. Número de órdenes de compra recibidas.	0-200	200-400	400-600	0-200	200-400	400-600
Nivel de cumplimiento de los proveedores						
1.5. Número de pedidos incumplidos por el proveedor.	0-10	10-20	20-30	0-10	10-20	20-30
1.6. Número de pedidos recibidos.	0-200	200-400	400-600	0-200	200-400	400-600

4.2.DIMENSIÓN 2: INVENTARIOS

Índice de rotación de mercancías	2014			2015		
	0-10000 0	100000 - 200000	200000 - 300000	0-10000 0	100000 - 200000	200000 - 300000
1.7. Monto total de las ventas acumuladas.	0-10000 0	100000 - 200000	200000 - 300000	0-10000 0	100000 - 200000	200000 - 300000
1.8. Del total de volumen de producción, ¿cuántos paquetes de rosas se vendieron?	0-20000 0	200000 - 400000	400000 - 600000	0-20000 0	200000 - 400000	400000 - 600000
Índice de duración de mercancías						
1.09. ¿Cuántos días permanece las rosas en su almacén?	0-2	2-4	4-6	0-2	2-4	4-6
1.10. ¿Cuál es el valor de sus ventas en promedio?	0-10000 0	100000 - 200000	200000 - 300000	0-10000 0	100000 - 200000	200000 - 300000
Exactitud del inventario						
1.11. ¿Cuál es el valor de diferencia del inventario teórico e inventario físico?	0-1000	1000-2000	2000-3000	0-1000	1000-2000	2000-3000
1.12. ¿Cuál es el valor total de sus inventarios?	0-10000 0	100000 - 200000	200000 - 300000	0-10000 0	100000 - 200000	200000 - 300000

4.3.DIMENSIÓN 3: ALMACENAMIENTO

Costo de almacenamiento por unidad	2014			2015		
	0-2	2-4	4-6	0-2	2-4	4-6
1.13. Costo de almacenamiento por cada paquete de rosas.	0-2	2-4	4-6	0-2	2-4	4-6
1.14. Del total de producción, ¿cuántas paquetes de rosas almacena?	0-10000	10000-20000	20000-30000	0-10000	10000-20000	20000-30000
Costo por unidad despachada						
1.15. valor del costo unitario de la bodega respecto a las unidades despachadas	0-10	10-20	20-30	0-10	10-20	20-30
1.16. Número de unidades despachadas.	0-10000	10000-20000	20000-30000	0-10000	10000-20000	20000-30000
Nivel de cumplimiento del despacho						
1.17. De los pedidos solicitados, ¿cuál es el número de despachos cumplidos?	0-10000	10000-20000	20000-30000	0-10000	10000-20000	20000-30000

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

1.18. Total de despachos requeridos por el cliente.	0-10000	10000-20000	20000-30000	0-10000	10000-20000	20000-30000
--	---------	-------------	-------------	---------	-------------	-------------

4.4.DIMENSION 4: SERVICIO AL CLIENTE

Nivel de cumplimiento de entregas a clientes	2014			2015		
1.19. Pedidos entregados a tiempo.	0-10000	10000-20000	20000-30000	0-10000	10000-20000	20000-30000
Calidad de la facturación						
1.20. Total de facturas emitidas con error por cliente	0-10	10-20	20-30	0-10	10-20	20-30
1.21. Total de facturas emitidas por cliente	0-100	100-200	200-300	0-100	100-200	200-300
Pendientes por facturar						
1.22. Total de pedidos facturados	0-100	100-200	200-300	0-100	100-200	200-300
1.23. Del total de pedidos, ¿cuántos pedidos están pendientes de facturación?	0-200	200-400	400-600	0-200	200-400	400-600

4.5.DIMENSION 5: FINANCIEROS

Costos logísticos	2014			2015		
1.24. ¿Cuál es el valor de costos logísticos, respecto a abastecimiento, almacenamiento, inventarios, servicio al cliente?	0-5000	5000-10000	10000-15000	0-5000	5000-10000	10000-15000
Margen de contribución						
1.25. ¿Cuál es el valor de venta real?	0-15	15-30	30-45	0-15	15-30	30-45
1.26. ¿Cuál es el costo real directo por producto?	0-10	10-20	20-30	0-10	10-20	20-30
Ventas pérdidas						
1.27. De los pedidos, ¿cuál es el valor de los pedidos no entregados?	0-20	20-40	40-60	0-20	20-40	40-60
1.28. Total de paquetes de rosas vendidos por la empresa	0-100000	100000-200000	200000-300000	0-100000	100000-200000	200000-300000

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

ANEXO N° 3

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS - FCEA**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Eco. Nelson Demetrio Mendo Chávez
- 1.2. CARGO : Docente y encargado del Emprendimiento de la UPAGU
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- 1.4. GRADO ACADÉMICO: Magister
- 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Diagnostico Empresarial
- 1.6. AUTORES DEL INSTRUMENTO: Anita Leiva Tatur y Vilma Marianela Marin Agusti
- 1.7. FECHA: 01/04/16

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Niveles	Baja 0 – 25%				Regular 26 – 50%				Bueno 51 – 75%				Muy bueno 76 – 100%			
		Indicadores	0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	88
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	6	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93	100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables									X							
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica												X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica												X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad										X						
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación												X				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos													X			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores														X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación													X			
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación															X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Baja b) Regular **c) Bueno** d) Muy bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 72.69


Firma

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

ANEXO N° 4

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS - FCEA**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: *ECON. DAVIDO BOÑON DÍAZ*
- 1.2. CARGO: *DOCENTE*
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: *UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO*
- 1.4. GRADO ACADÉMICO: *ECONOMISTA (LICENCIADO)*
- 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO EMPRESARIAL*
- 1.6. AUTORES DEL INSTRUMENTO: *LEIVA TAFUR ANITA Y MARIN AGUSTI VILMA MARIANELA*
- 1.7. FECHA: *15/04/2016*

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Niveles	Baja 0 - 25%				Regular 26 - 50%				Bueno 51 - 75%				Muy bueno 76 - 100%			
		0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	88	94
	Indicadores	6	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica												X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.															X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos												X				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores															X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación															X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación															X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Baja b) Regular c) Bueno d) Muy bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80.2


Firma

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

ANEXO N°5

MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Y: RENTABILIDAD

Definición conceptual	La rentabilidad es la capacidad de un activo para generar utilidad.(BCRP, 2011)			
Definición operacional Es el beneficio que se obtiene luego de invertir en activos. Se medirá en términos de rentabilidad económica y financiera.	Dimensiones	Indicadores	Ítems/ Preguntas	Instrum ento
	R1: RENTABILIDAD ECONOMICA	Y1 Rentabilidad neta sobre activo total Y2 Rentabilidad neta sobre activos fijos Y3 Rentabilidad sobre el capital social Y4 Rentabilidad patrimonial		
	R2: RENTABILIDAD FINANCIERA	Y5 Rentabilidad bruta sobre ventas Y6 Rentabilidad operativa Y7 Rentabilidad neta		

ANEXO N°6

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

X: GESTION LOGISTICA

Definición conceptual	La gestión logística es el arte de almacenaje, movimientos de mercancías y de información, su buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta y mejor el nivel del servicio.(Calderón & Cometero 2013)			
Definición operacional La gestión es la administración de los recursos desde la adquisición de la materia prima hasta el consumidor final y se medirá a través de las dimensiones: abastecimiento, inventarios, almacenamiento, servicio al cliente y financieros.	Dimensiones	Indicadores	Ítems/ Preguntas	Instrumento
	D1: ABASTECIMIENTO	X1 Calidad de los pedidos generados X2 Entregas perfectamente recibidas X3 Nivel de cumplimiento de proveedores	1.1. Numero de pedidos recibidos con fallas 1.2. Pedidos solicitados por la empresa. 1.3. Número de pedidos rechazados a los proveedores. 1.4. Número de órdenes de compra recibidas. 1.5. Número de pedidos incumplidos por el proveedor 1.6. Número de pedidos recibidos.	Cuestionario de diagnóstico empresarial
	D2: INVENTARIOS	X4 Índice de rotación de mercancías X5 Índice de duración de mercancías X6 Exactitud del inventario	1.7. Monto total de las ventas acumuladas. 1.8. Del total del volumen de producción, ¿Cuántos paquetes de rosas se vendieron? 1.9. ¿cuantos días permanecen las rosas en su almacén? 1.10. ¿Cuál es el valor promedio de sus ventas? 1.11. ¿Cuál es el valor de diferencia del inventario teórico e inventario físico? 1.12. ¿Cuál es el valor de sus inventarios?	
	D3: ALMACENAMIENTO	X7 Costo del almacenamiento por unidad X8 Costo por unidad despachada X9 Nivel de cumplimiento del despacho	1.13. Costo de almacenamiento por cada paquete de rosas. 1.14. Del total de la producción, ¿Cuántos paquetes de rosas almacena? 1.15. Valor del costo unitario del almacén, respecto a las unidades despachadas. 1.16. Número de unidades despachadas. 1.17. Número de despachos cumplidos. 1.18. Total de despachos requeridos por el cliente.	
	D4: SERVICIO AL CLIENTE	X10 Nivel de cumplimiento entregas a clientes X11 Calidad de la facturación X12 Pendientes por facturar	1.19. pedidos entregados a tiempo 1.20. Total de facturas emitidas con error por cliente 1.21. Total de facturas emitidas por cliente. 1.22. Total de pedidos facturados. 1.23. Del total de pedidos, ¿Cuántos pedidos están pendientes de facturación?	
	D5: FINANCIEROS	X13 Costos logísticos X14 Margen de contribución X15 Ventas pérdidas	1.24. ¿Cuál es el valor de costos logísticos? 1.25. ¿Cuál es el valor de venta real? 1.26. ¿Cuál es el costo real directo por producto? 1.27. De los pedidos, ¿Cuál es el valor de los pedidos no entregados? 1.28. Total de paquetes de rosas vendidas.	

ANEXO N° 7

MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa Flores Andinas SRL.

Problema General Principal	Objetivos Objetivo General	Marco Teórico Conceptual.	Hipótesis Hipótesis General	Dimensiones	Variables e Indicadores	Metodología
<p>¿Cómo es la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL en los periodos 2014- 2015 en la ciudad de Cajamarca?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>¿Cuáles son los resultados de los indicadores de la gestión logística en términos de abastecimiento, inventarios, almacenamiento, servicio al cliente y</p>	<p>Determinar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL en los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Analizar los indicadores de la gestión logística en términos de abastecimiento, inventarios, almacenamiento, servicio al cliente y financiero en la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL.</p>	<p>Gestión Logística (Calderon & Cornetero, 2013), cita a Tatiana Zuluaga Giraldo (2012), 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</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión logística influye directamente en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL en la ciudad de Cajamarca.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1: Los indicadores de la gestión logística en términos de abastecimiento, inventarios, almacenamiento, servicio al cliente y financiero influye en los resultados</p>	<p>Gestión Logística</p> <p>D1 Abastecimiento D2 Inventarios D3 Almacenamiento D5 Servicio al cliente D6 Financieros</p> <p>Rentabilidad</p> <p>D1 Rentabilidad económica D2 Rentabilidad financiera</p>	<p>Para demostrar y comprobar la hipótesis anteriormente formulada, la operacionalizamos, determinando las variables e indicadores que a continuación se mencionan:</p> <p>Variable X = Variable Independiente: Gestión logística.</p> <p>Indicadores:</p> <p>X1 Calidad de los pedidos generados X2 Entregas perfectamente recibidas. X3 Nivel de cumplimiento de los proveedores X4 Índice de rotación de mercancías X5 Índice de duración de mercancías X6 Exactitud del inventario X7 Costo del almacenamiento por unidad</p>	<p>Tipo de Investigación Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva correlacional.</p> <p>Diseño de la Investigación De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne las características de un estudio no experimental.</p> <p>Método de la Investigación Durante el proceso de investigación para demostrar y comprobar la hipótesis se aplicara el método que a continuación se indica.</p> <p>Cuestionario de diagnóstico</p>

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

<p>financiero en la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL?</p> <p>¿Cuáles son los resultados de la rentabilidad económica y financiera de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL .2014-2015?</p> <p>¿Qué dimensión de la gestión logística influye con mayor relevancia en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL?</p>	<p>Analizar los resultados de la rentabilidad económica y financiera de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL en el período de estudio.</p> <p>Identificar la dimensión de la gestión logística que influye con mayor relevancia en la rentabilidad económica y financiera de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL. En los periodos 2014-2015 en la ciudad de Cajamarca.</p>	<p>es simplificar la cadena de abastecimiento para controlar costos, mejorar la calidad, maximizar el servicio y aumentar el beneficio.</p> <p>Rentabilidad</p> <p>(Medina & Mauricci, 2014), cita a Gitman (1997), dice que la rentabilidad es la relacion entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la 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.</p>	<p>económicos y financieros de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL.</p> <p>H2: Los resultados de la rentabilidad económica y financiera son producto de la gestión logística.</p> <p>H3: La dimensión mayor de la gestión logística influye con relevancia en la rentabilidad de la empresa productora de hortalizas y legumbres Flores Andinas SRL.</p>		<p>X8 Costo por unidad despachada X9 Nivel del cumplimiento del despacho X10 Costo por metro cuadrado X11 Nivel de cumplimiento entregas a clientes X12 Calidad de la facturación. X13 Pendientes por facturar X14 Costos logísticos X15 Márgenes de contribución X16 Ventas pérdidas</p> <p>Variable Y = Variable Dependiente: Rentabilidad.</p> <p>Indicadores:</p> <p>y1 Rentabilidad neta sobre activo total y2 Rentabilidad neta sobre activos fijos y3 Rentabilidad sobre el capital social y4 Rentabilidad patrimonial y5 Rentabilidad sobre ingresos y6 Rentabilidad operativa</p>	<p><i>empresarial.</i></p>
---	---	---	---	--	---	----------------------------

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRODUCTORA DE HORTALIZAS Y LEGUMBRES FLORES ANDINAS S.R.L EN LOS PERIODOS 2014-2015 EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

ANEXO: N°8

ALMACEN DE SUMINISTROS



ANEXO: N° 9

LUGAR DE SELECCIÓN POR TAMAÑO DE ROSAS



ANEXO: N° 10

VIVERO DE ROSAS



ANEXO: N°11

CENTRO DE DESOJE DE ROSAS



ANEXO: N°12

ALMACEN DE ROSAS



ANEXO: N°13

AREA DE EMPAQUE



ANEXO: N°14

ROSAS CON CAPUCHONES



ANEXO: N° 15

PRODUCTOS TERMINADOS

